

ABSTRAK

QMS ISO 9001 telah diterapkan oleh lebih dari satu juta organisasi di dunia untuk meningkatkan kinerja organisasi mereka terkait kualitas produk, produktivitas dan efisiensi biaya produksi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkonfirmasi bahwa sertifikasi ISO 9001 berdampak positif terhadap kinerja organisasi; untuk mencari faktor signifikan yang mempengaruhi efektivitas penerapan ISO 9001 serta kinerja organisasi dan untuk mengkonfirmasi bahwa kinerja organisasi memiliki dampak positif kepada pelanggan. Kami telah memilih 80 perusahaan jasa yang telah disertifikasi QMS ISO 9001 oleh Badan sertifikasi lebih dari 3 tahun (satu siklus sertifikasi) menggunakan pendekatan *simple random* yang diwakili oleh personel yang bertanggung jawab atas berjalannya penerapan QMS ISO 9001 seperti *Management Representative* (perwakilan manajemen), manajemen puncak atau orang kunci dalam penerapan QMS ISO 9001. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, dan kemudian diolah menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Evaluasi dilakukan untuk *outer model* (model pengukuran) dan kemudian *Inner model* (model struktural). Penelitian ini menemukan bahwa penerapan QMS ISO 9001 berdampak positif pada kinerja organisasi dan kinerja organisasi berdampak positif pada pelanggan. Komitmen manajemen puncak, keterlibatan karyawan, pelatihan dan pendidikan, komunikasi dan kerja tim memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas penerapan QMS ISO 9001 serta kinerja organisasi (meningkatkan kualitas produk/layanan, meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya produksi, dan mengurangi keluhan pelanggan). Kinerja perusahaan memiliki dampak pengaruh yang signifikan terhadap pelanggan (kepuasan pelanggan, menarik pelanggan baru dan *repeat order*). Makalah ini merekomendasikan bahwa organisasi harus memelihara dan meningkatkan komitmen manajemen puncak, keterlibatan karyawan, pelatihan dan pendidikan, komunikasi, dan kerja tim untuk meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: QMS ISO 9001, factor signifikan, kinerja, dampak, SEM-PLS

ABSTRACT

More than one million organizations in the world has certified ISO 9001 to improve their performance related to quality, productivity and cost efficiency. The purpose of this study is to confirm that certification of ISO 9001 has positive impact to organization performance; to seek the significant factor which affecting to the effectiveness of implementation of ISO 9001as well as organization performance and to confirm that organization performance has positive impact to customer. We have selected 80 certified ISO 9001 service companies more than 3 years (one cycle of certification) using simple random. Questioner to management representative of organization in implementation of ISO 9001 collected as primary data and then tested by Smart PLS 3.0. Evaluation found that certification of ISO 9001 has positive impact to organization performance (increase quality and productivity, reduce customer's claim and operational cost). Organization performance has impact to customer (customer satisfaction increasing, new customer attractive and repeat order). The significant factor, which has impact to organization performance are top management commitment, employee involvement, training and education, communication, and teamwork. This paper recommends that organization should maintain and improve the top management commitment, employee involvement, training and education, communication, and teamwork to increase organization performance.

Key word: QMS ISO 9001, factor, benefit, performance, impact, SEM-PLS



UNIVERSITAS
MERCU BUANA