

**PENGARUH SISTEM MANAJEMAN MUTU ISO 9001:2015,
MOTIVASI, DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN SAAT PANDEMI COVID-19**

**(STUDI KASUS PADA PT. NITSU LEMO INDONESIA
LOGISTIK)**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
TERAKREDITASI-A

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Dini Putri Krismiati
Nim : 43117110386

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH SISTEM MANAJEMAN MUTU ISO 9001:2015,
MOTIVASI, DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN SAAT PANDEMI COVID-19**

**(STUDI KASUS PADA PT. NITTSU LEMO INDONESIA
LOGISTIK)**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



**Nama : Dini Putri Krismiati
Nim : 43117110386**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Dini Putri Krismiati

NIM : 43117110386

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 28 Januari 2022



Dini Putri Krismiati

43117110386

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dini Putri Krismiati
NIM : 43117110386
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH SISTEM MANAJEMAN MUTU ISO 9001:2015,
MOTIVASI, DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN SAAT PANDEMI COVID-19 (Studi kasus pada PT.
Nittsu Lemo Indonesia Logistik)
Tanggal Sidang : 9 Maret 2022

Disahkan oleh :

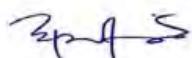
Pembimbing



Dr. Dewi Nusraningrum, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 03221079



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh sistem manajemen mutu iso 9001:2015, motivasi, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan saat pandemi covid 19 pada PT Nittsu Lemo Indonesia Logistik. Populasi dalam penelitian ini adalah 175 karyawan. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 64 karyawan, dihitung berdasarkan rumus slovin. Metode penarikan sampel menggunakan *probability sampling; simple random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian adalah kuisioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa Sistem manajeman mutu iso 9001:2015 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Sistem Manajeman Mutu ISO 9001:2015, Motivasi, Kompetensi, Kinerja Karyawan



ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of the ISO 9001:2015 quality management system, motivation, and competence on employee performance during the COVID-19 pandemic at PT Nittsu Lemo Indonesia Logistik. The population in this study were 175 employees. The sample used is 64 employees, calculated based on the slovin formula. The sampling method uses probability sampling, simple random sampling. The method of collecting data using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. Data analysis method using Partial Least Square. This study proves that the ISO 9001:2015 quality management system has a positive and significant effect on employee performance. Motivation has a positive and significant effect on employee performance. Competence has a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: Quality Management System ISO 9001:2015, Motivation, Competence, Employee Performance



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Motivasi, dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada PT. Nittsu Lemo Indonesia Logistik)”**.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada ibu Dr. Dewi Nusraningrum, M. Si., selaku dosen pembimbing di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana, Jakarta yang telah memberikan arahan, saran, dan kritik kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, Msc, selaku rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, Dr., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Lisnawati Saragih, SE, MM., selaku Dosen Mata Kuliah Tugas Akhir yang telah memberikan materi, waktu dan pembelajaran yang bermanfaat untuk kelancaran mata kuliah ini.

5. orang tua tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan melalui do'a yang dipanjatkan setiap hari sehingga saya terus termotivasi dan dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dan juga mampu menyelesaikan perkuliahan di Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercubuana.
6. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya yang juga ikut memberikan dorongan, bantuan dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Bekasi, 28 Januari 2022



Dini Putri Krismiati

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kontribusi Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS...15	15
A. Landasan Teori dan Kajian Pustaka	15
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	15
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	16
c. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	19
2. Kinerja	20
a. Pengertian Kinerja.....	20
b. Faktor Yang Mempengaruhi kinerja	20
c. Dimensi dan Indikator kinerja.....	21
d. Tujuan Pengenalan Kinerja	21
e. Metode Pengenalan Kinerja	22
3. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	23
a. Definisi Mutu	23

b.	Definisi Manajeman Mutu	25
c.	Definisi Sistem Manajeman Mutu	26
d.	Definisi dan Pengenalan ISO 9001:2015	28
e.	Manfaat Penerapan ISO 9001:2015	35
f.	Proses untuk mendapatkan ISO 9001:2015 Bagi Perusahaan....	36
4.	Motivasi.....	37
a.	Pengertian Motivasi	37
b.	Teori Motivasi Kerja	38
c.	Tujuan Motivasi Kerja	40
d.	Jenis-Jenis Motivasi	40
5.	Kompetensi.....	41
a.	Pengertian Kompetensi	41
b.	Manfaat-Manfaat Kompetensi	42
c.	Indikator Kompetensi.....	43
B.	Penelitian Terdahulu.....	44
C.	Pengembangan Hipotesis.....	49
D.	Kerangkan Pemikiran	51
BAB III METODE PENELITIAN.....		52
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	52
B.	Desain Penelitian	52
C.	Definisi dan Operasional Variabel	53
1.	Variabel Dependental.....	53
2.	Variabel Independen	54
3.	Operasional Variabel.....	55
D.	Skala Pengukuran	58
E.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	59
F.	Teknik Pengumpulan Data	61
G.	Metode Analisis Data	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		66
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	66
1.	Profil Perusahaan	66

2. Visi dan Misi	67
B. Analisis Deskriptif Responden.....	67
1. Deskripsi Responden	67
2. Deskripsi Variabel	70
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	78
1. Evaluasi Measurement (Outer Model)	78
2. Pengujian Inner Model	88
D. Pembahasan Hasil Penelitian	93
1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	93
2. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan	95
3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	96
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	109



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Summary Survei Kepuasan Pelanggan.....	3
Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan.....	5
Tabel 1.3 Data Karyawan.....	7
Tabel 1.4 Hasil Pra-survei.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1 Operasional Variabel Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	55
Tabel 3.2 Operasional Variabel Motivasi	56
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kompetensi	56
Tabel 3.4 Operasional Variabel Kinerja kerja.....	58
Tabel 3.4 Skala Likert	59
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	70
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Variabel Sistem Manajemen Mutu.....	71
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Variabel Motivasi.....	74
Tabel 4.7 Hasil Deskripsi Variabel Kompetensi.....	75
Tabel 4.8 Hasil Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan.....	77
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	79
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	81
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Formel Larcker Criterium)...	84
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loading)	84
Tabel 4.13 Hasil Pengujian AVE	87
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Composite Reability</i>	87
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Cronbach Alpha</i>	88
Tabel 4.16 Nilai <i>R-Square</i>	89
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Predictive Relevance (Q2).....	90
Tabel 4.18 Nilai F2 Setiap Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen...	91

Tabel 4.19 Nilai VIF.....	91
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis.....	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	31
Gambar 2.2 Kerangka konseptual	52
Gambar 4.1 Hasil Algorithm PLS	81
Gambar 4.2 Hasil Algorithm PLS (Modifikasi).....	83
Gambar 4.3 Hasil Uji Boostrapping.....	93



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	109
Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner.....	115
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden	117
Lampiran 4 Statistik Deskriptif	125
Lampiran 5 Outer Loading	126
Lampiran 6 Hasil Algoritma PLS.....	127
Lampiran 7 Outer Loading (Modifikasi).....	128
Lampiran 8 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	129
Lampiran 9 Discriminant Validity (<i>Formel Larcker Criterium</i>).....	129
Lampiran 10 Discriminant Validity (<i>Cross Loadings</i>).....	130
Lampiran 11 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> , <i>Composite Reability</i> , dan <i>Cronbach's Alpha</i>	131
Lampiran 12 Nilai R Square.....	131
Lampiran 13 Nilai Q Square.....	131
Lampiran 14 Nilai F Square	132
Lampiran 15 Nilai VIF.....	132
Lampiran 16 Hasil Pengujian Hipotesis.....	132
Lampiran 17 Bootstrapping.....	132