



**KAJIAN FAKTOR-FAKTOR KRITIS DALAM
IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2008 PADA BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA**



UNIVERSITAS
EKO SUHENDRO
55114120346
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



**KAJIAN FAKTOR-FAKTOR KRITIS DALAM
IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2008 PADA BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

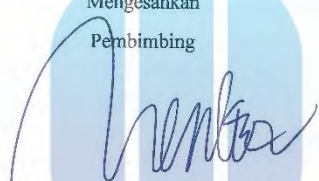
**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
EKO SUHENDRO
55114120346

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Kajian Faktor-Faktor Kritis dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Bank Sentral Republik Indonesia
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Eko Suhendro
NIM : 55114120346
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 20 Maret 2017

Mengesahkan
Pembimbing


(Dr. Lien Herliani Kusumah., MT)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
 
MERCU BUANA

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

(Dr. Aty Herawati., M.si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya
kebenaran pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Kajian Faktor-Faktor Kritis dalam Implementasi Sistem
Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Bank Sentral
Republik Indonesia

Jenis Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Eko Suhendro

NPM : 55114120346

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 20 Maret 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan
Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi
Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program
sarjana di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data
yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa
otentisitasnya.

Jakarta, 20 Maret 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

VETERAN
TEMPEL
F73AEF453431487
5000
PASCASARJANA
Eko Suhendro

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, segala hikmat dan kekuatan yang penulis miliki sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini tepat pada waktunya dengan judul “Kajian Faktor-Faktor Kritis dalam Implementasi Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008 Pada Bank Sentral Republik Indonesia”.

Tesis ini telah dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan dan bantuan berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terimakasih dengan setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. Lien Herliani Kusumah., MT selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan dukungan.
2. Dr. Aty Herawati., M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak dan Ibu dosen pengajar Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu manajemen melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.
4. Segenap staff administrasi Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana atas bantuan administratif yang telah diberikan
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga penulisan Tesis ini bisa terselesaikan dengan tepat waktu.
6. Istriku tercinta Lia Amalia yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga penulisan Tesis ini bisa terselesaikan dengan tepat waktu.
7. Calon anakku yang saat ini masih dalam kandungan yang selalu menjadi motivasi bagi penulis untuk meraih gelar Master dalam bidang Manajemen.
8. Teman-teman kuliah MM Mercu Buana angkatan 26 kelas 401 yang telah memberikan sebuah persahabatan dan kerjasama yang baik selama menjadi

mahasiswa di Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, untuk itu penulis membuka kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 20 Maret 2017



Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	I
ABSTRAK	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
LEMBAR PERNYATAAN	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1 LATAR BELAKANG.....	14
1.2 IDENTIFIKASI, PERUMUSAN DAN BATASAN MASALAH.....	19
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	19
1.2.2 Perumusan Masalah.....	19
1.2.1 Batasan Masalah.....	19
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN.....	20
1.3.1 Maksud Penelitian.....	20
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 MANFAAT DAN KEGUNAAN PENELITIAN.....	20
1.4.1 Manfaat dan Kegunaan Keilmuan.....	20
1.4.2 Manfaat dan Kegunaan Praktis.....	20
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	22
2.1 SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN.....	22
2.1.1 Sekilas Sejarah Kelembagaan Bank Indonesia Periode 1953 – 1959... 22	
2.1.2 Sekilas Sejarah Kelembagaan Bank Indonesia Periode 1959 – 1966... 22	
2.1.3 Sekilas Sejarah Kelembagaan Bank Indonesia Periode 1966 – 1983... 23	
2.1.4 Sekilas Sejarah Kelembagaan Bank Indonesia Periode 1983 – 1997... 23	
2.1.5 Sekilas Sejarah Kelembagaan Bank Indonesia Periode 1997 – 1999... 24	
2.1.6 Sekilas Sejarah Kelembagaan Bank Indonesia Periode 1999 – 2005... 25	
2.2 LINGKUP BIDANG USAHA.....	25
2.2.1 Lembaga Negara yang Independen.....	25
2.2.2 Sebagai Badan Hukum.....	26
2.3 SUMBER DAYA.....	26

2.3.1 Visi, Misi Dan Sasaran Strategis Bank Indonesia.....	26
2.3.2 Struktur Organisasi.....	28
2.4 TANTANGAN BISNIS DI PERUSAHAAN.....	28
2.5 PROSES BISNIS DI PERUSAHAAN.....	28
2.4.1 Jaring Pengaman Sistem Keuangan.....	28
2.5.1 Tujuan Tunggal.....	29
2.5.2 Tiga Pilar Utama.....	30
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	32
3.1 KAJIAN TEORI.....	32
3.1.1 Sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008.....	32
3.1.2 Critical Success Factors (CSF).....	50
3.2 PENELITIAN TERDAHULU.....	51
3.3 KERANGKA PEMIKIRAN.....	54
BAB IV METODE PENELITIAN.....	60
4.1 JENIS PENELITIAN.....	60
4.2 VARIABEL PENELITIAN.....	60
4.2.1 Definisi Konsep.....	61
4.2.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	63
4.3 JENIS DAN SUMBER DATA.....	66
4.4. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	67
4.4.1 Kuesioner.....	67
4.4.2 Wawancara.....	67
4.4.3 Populasi.....	67
4.4.4 Sampel.....	68
4.5 METODE DAN ANALISIS DATA.....	69
4.5.1 Uji Instrumen.....	69
4.5.2 Analisis Deskriptif.....	71
4.5.3 Analisis Faktor.....	71
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	75
5.1 HASIL PENELITIAN.....	75
5.1.1 UJI INSTRUMEN.....	75
5.1.1.1 Uji Validitas.....	75
5.1.1.2 Uji Reliabilitas.....	81
5.1.2 ANALISIS DESKRIPTIF.....	85
5.1.2.1 Gambaran Umum Responden.....	85
5.1.2.2 Analisis Deskriptif untuk Variabel Komitmen.....	91
5.1.2.3 Analisis Deskriptif untuk Variabel Pelatihan.....	92
5.1.2.4 Analisis Deskriptif untuk Variabel Perbaikan Berkesinambungan.....	92
5.1.2.5 Analisis Deskriptif untuk Variabel Pengukuran Kinerja.....	93

5.1.2.6 Analisis Deskriptif untuk Variabel Kepemimpinan.....	93
5.1.2.7 Analisis Deskriptif untuk Variabel Kompetensi SDM.....	94
5.1.2.8 Analisis Deskriptif untuk Variabel Motivasi.....	94
5.1.2.9 Analisis Deskriptif untuk Variabel Keterlibatan Karyawan.....	95
5.1.2.10 Analisis Deskriptif untuk Variabel Komunikasi.....	95
5.1.2.11 Analisis Deskriptif untuk Variabel Budaya Organisasi.....	96
5.1.2.12 Analisis Deskriptif untuk Variabel Kerjasama Tim.....	96
5.1.3 ANALISIS FAKTOR.....	97
5.2 PEMBAHASAN.....	101
5.3 PERBANDINGAN DENGAN PENELITIAN SEBELUMNYA.....	111
5.4 IMPLIKASI MANAJERIAL.....	114
5.5 KETERBATASAN PENELITIAN.....	115
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	117
8.1 KESIMPULAN.....	117
8.2 SARAN.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	126
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	140



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Findings Log</i> Hasil Audit Assessor ISO 9001:2008 Tahun 2015.....	16
Tabel 3.1	Perbandingan Pengantar Penelitian Sebelumnya.....	51
Tabel 3.2	Penelitian Sebelumnya.....	53
Tabel 4.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	63
Tabel 4.2	Ukuran KMO.....	72
Tabel 5.1	Uji Validitas Variabel Komitmen.....	75
Tabel 5.2	Uji Validitas Variabel Pelatihan.....	76
Tabel 5.3	Uji Validitas Variabel Perbaikan Berkesinambungan.....	76
Tabel 5.4	Uji Validitas Variabel Pengukuran Kinerja.....	77
Tabel 5.5	Uji Validitas Variabel Kepemimpinan.....	77
Tabel 5.6	Uji Validitas Variabel Kompetensi SDM.....	78
Tabel 5.7	Uji Validitas Variabel Motivasi.....	78
Tabel 5.8	Uji Validitas Variabel Keterlibatan Karyawan.....	79
Tabel 5.9	Uji Validitas Variabel Komunikasi.....	79
Tabel 5.10	Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi.....	80
Tabel 5.11	Uji Validitas Variabel Kerjasama Tim.....	80
Tabel 5.12	Uji Reliabilitas Variabel Komitmen.....	81
Tabel 5.13	Uji Reliabilitas Variabel Pelatihan.....	81
Tabel 5.14	Uji Reliabilitas Variabel Perbaikan Berkesinambungan.....	81
Tabel 5.15	Uji Reliabilitas Variabel Pengukuran Kinerja.....	82
Tabel 5.16	Uji Reliabilitas Variabel Kepemimpinan.....	82
Tabel 5.17	Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi SDM.....	82
Tabel 5.18	Uji Reliabilitas Variabel Motivasi.....	83
Tabel 5.19	Uji Reliabilitas Variabel Keterlibatan Karyawan.....	83
Tabel 5.20	Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi.....	83
Tabel 5.21	Uji Reliabilitas Variabel Budaya Organisasi.....	84
Tabel 5.22	Uji Reliabilitas Variabel Kerjasama Tim.....	84
Tabel 5.23	Jenis Kelamin Responden.....	85
Tabel 5.24	Usia Responden.....	86
Tabel 5.25	Pendidikan Responden.....	87
Tabel 5.26	Jabatan Responden.....	88
Tabel 5.27	Departemen Tempat Bekerja Responden.....	88
Tabel 5.28	Masa Kerja Responden.....	89
Tabel 5.29	Status Kepegawaian Responden.....	90
Tabel 5.30	Variabel Komitmen.....	91
Tabel 5.31	Variabel Pelatihan.....	92
Tabel 5.32	Variabel Perbaikan Berkesinambungan.....	92
Tabel 5.33	Variabel Pengukuran Kinerja.....	93
Tabel 5.34	Variabel Kepemimpinan.....	93

Tabel 5.35	Variabel Kompetensi SDM.....	94
Tabel 5.36	Variabel Motivasi.....	94
Tabel 5.37	Variabel Keterlibatan Karyawan.....	95
Tabel 5.38	Variabel Komunikasi.....	95
Tabel 5.39	Variabel Budaya Organisasi.....	96
Tabel 5.40	Variabel Kerjasama Tim.....	96
Tabel 5.41	Sebaran Indikator Setelah Analisis Faktor.....	101
Tabel 5.42	Pengujian Faktor 1.....	102
Tabel 5.43	Pengujian Faktor 2.....	103
Tabel 5.44	Pengujian Faktor 3.....	104
Tabel 5.45	Pengujian Faktor 4.....	105
Tabel 5.46	Pengujian Faktor 5.....	106
Tabel 5.47	Pengujian Faktor 6.....	107
Tabel 5.48	Pengujian Faktor 7.....	107
Tabel 5.49	Pengujian Faktor 8.....	108
Tabel 5.50	Pengujian Faktor 10.....	109
Tabel 5.51	Perbandingan Jumlah Faktor Sebelum dan Sesudah Analisis Faktor.....	110
Tabel 5.52	Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya.....	111



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi BI.....	28
Gambar 3.1	Model Sistem Manajemen Kualitas Berdasarkan Proses.....	33
Gambar 3.2	Model Penelitian.....	56
Gambar 5.1	<i>Pie Chart</i> Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	85
Gambar 5.2	<i>Column Chart</i> Distribusi Usia Responden.....	86
Gambar 5.3	<i>Column Chart</i> Distribusi Pendidikan Responden.....	87
Gambar 5.4	<i>Column Chart</i> Distribusi Jabatan Responden.....	88
Gambar 5.5	<i>Pie Chart</i> Distribusi Departemen Tempat Bekerja Responden.....	89
Gambar 5.6	<i>Column Chart</i> Distribusi Masa Kerja Responden.....	90
Gambar 5.7	<i>Pie Chart</i> Distribusi Status Kepegawaian Responden...	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Perhitungan <i>Communalities</i>	128
Lampiran II	Perhitungan <i>Total Variance Explained</i>	130
Lampiran III	Perhitungan <i>Rotated Component Matrix</i>	133
Lampiran IV	Kuesioner Penelitian.....	136

