

PENGARUH MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI IX UNIT KERJA JEMBER

Hendra Gunawan¹⁾, M.Syarif Hidayatullah²⁾
Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo
e-mail : hendra_ariska26@yahoo.com.

Abstract

This research done at the Office of PT. Kereta Api Indonesia(Persero) Daerah Operasi IX Unit Kerja Jember with the aim to know the quality management ISO 9001:2015 and motivation climate simultaneously, partial, and dominant against the performance employee at the Office of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Unit Kerja Jember. The research's type that is used is a quantitative research with the approach of descriptive data analysis, research that many use numbers, starting from data collection, data interpretation and the result is described by descriptive. Data collection technique that is used is the questionnaire, interview, and documentation. The samples in this research are as much as 100 people from 134 employees remain at the Office of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Unit Kerja Jember using Proportional Stratified Random Sampling and the samples determination technique using the test of the data adequacy according to the Slovin's formula. Data analysis used are the data quality analysis, classical assumptions analysis, determination coefficient analysis and multiple regression analysis with SPSS 20. The results of the research showed that: 1) based on the test results significant simultaneous/together produce a 1029,573 F_{count} while F_{tabel} value on equal trust 95% is 3.09. Thus F_{count} (1029,573) consecutive patients F_{tabel} (3.09) can be said that there is a significant influence simultaneously between the quality management 9001:2015 (X_1) and motivation (X_2) against the performance employee at the Office of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Unit Kerja Jember; 2) based on the test results t partial variables X_1 and X_2 against the variables Y obtained t_{count} value quality management 9001:2015 variables (X_1) of 21,289 and motivation (X_2) of 11,019 while t_{tabel} on equal trust 95% is 1.66 thus t_{hitung} (21,289) and (11,019) > t_{tabel} (1,66) quality management 9001:2015 affect the dominant against the performance employee at the Office PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Unit Kerja Jember. Based on the results of the above analysis it can be concluded that there is a significant influence partially between the quality management 9001:2015 (X_1) and motivation (X_2) against the performance employee at the Office PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Unit Kerja Jember.

Key Words : Quality Management 9001:2015, Motivation, PT. KAI DAOP IX Jember, and Performance Employee

PENDAHULUAN

Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut para pelaku usaha untuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan kualitas perusahaan, baik peningkatan dari segi pelayanan terhadap konsumen maupun dari segi sumber daya manusia, apalagi dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa kinerja karyawan yang baik sangat diperlukan. Perusahaan akan berusaha mencari dan membina karyawan dengan semangat tinggi, menciptakan dan memelihara keunggulan sumber daya manusia yang mampu bersaing. Karyawan merupakan salah satu unsur terpenting dalam suatu perusahaan maupun organisasi baik dalam lingkup pemerintah maupun swasta yang bergerak dalam bidang jasa maupun non jasa. Sumber Daya Manusia (SDM) tersebut mencakup keseluruhan individu yang terlibat dalam kegiatan organisasi mulai dari level

tertinggi sampai terendah yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan. Semua sumber daya manusia tersebut memiliki peran dan fungsi yang sama yaitu mendukung kemajuan perusahaan maupun organisasi yang menaunginya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan adanya hal tersebut diharapkan mampu memenuhi visi misi perusahaan yang telah ditetapkan yaitu visi: menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*, misi: menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama: Keselamatan, Ketepatan waktu, Pelayanan dan Kenyamanan.

Oleh karena itu, dengan adanya perusahaan transportasi kereta api memiliki banyak sekali manfaat yaitu masyarakat dapat menjangkau tempat-tempat yang diinginkan dengan mudah, aman, dengan harga yang sepadan. Oleh karena itu, Kondisi tersebut lah yang menyebabkan perusahaan harus mempertimbangkan akan pentingnya mutu dan usaha yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan daya saing dengan cara perbaikan yang konsisten terhadap kebutuhan pasar. Salah satu sistem manajemen mutu yang telah banyak diterapkan di negara-negara maju maupun negara berkembang adalah sistem manajemen mutu ISO.

Dalam penerapan manajemen mutu yang ada pada perusahaan ini dilakukan sebagai tolak ukur standar sistem ataupun standar kerja perusahaan. Selain itu juga untuk meningkatkan semangat pegawai karena merasa adanya kejelasan kerja yang menjadi lebih efisien. Jika dibandingkan dengan ISO 9001:2008 tidak ada perbedaan yang signifikan. Dalam ISO 9001:2015 yang berkaitan dalam upaya peningkatan kinerja dan standar ukur kerja yang benar dalam perusahaan yakni melalui beberapa pendekatan yang ada dalam klausul pendukung meliputi sumber daya yang dibutuhkan, kompetensi, kesadaran, komunikasi dan informasi terdokumentasi. Selain itu, peningkatan kinerja karyawan seharusnya tidak dikesampingkan oleh pihak perusahaan karena akan mengakibatkan hambatan pada pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Salah satu caranya yang dilakukan oleh atasan adalah perusahaan juga perlu memberikan semangat atau dorongan lebih kepada pegawai agar mampu melaksanakan pekerjaannya secara efektif dan efisien. Dorongan berupa motivasi sangat perlu diberikan kepada pegawai agar mereka lebih memiliki semangat kerja yang tinggi dan tanggung jawab atas pekerjaannya.

Menurut Widodo, (2015:187) “Motivasi adalah kekuatan yang ada dalam seseorang untuk melakukan tindakan, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan.”Besarnya intensitas kekuatan diri dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tugas atau mencapai sasaran memperlihatkan sejauh mana tingkat motivasinya. Sehingga dengan diberikan motivasi jelas akan memberikan dampak positif atas kinerja pegawai.

Karena dengan perusahaan yang tepat dalam menetapkan penerapan sumber daya yang diperlukan perusahaan yang harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, motivasi tinggi dari perusahaan akan menjadikan pegawai merasa ikut andil dalam pengoperasian dan pengendalian dalam kinerja operasionalnya. Dan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan harus sesuai dengan persyaratan kinerja

terhadap kualitas kerjanya, motivasi jelas akan memunculkan kompetensi yang berkualitas yakni dengan memberikan diklat pelatihan dan pendidikan kepada pegawainya. Untuk kesadaran yang diterapkan yakni bahwa perusahaan harus memotivasi pegawainya dengan memberi penjelasan bagaimana pegawai harus bekerja sesuai kendali perusahaan. Begitu juga komunikasi perusahaan jelas sangat penting yakni untuk menghindari kesalahpahaman dalam komunikasi bekerja, perusahaan memberikan motivasi dengan memperhatikan apa yang diperlukan pegawai dan mengawasi bekerja serta Informasi terdokumentasi yang jelas sangat penting diperlukan dalam keefektifan manajemen mutu berupa dokumen bukti kompetensi pegawai serta kebijakan mutu perusahaan, motivasi yang diberikan perusahaan memutuskan sendiri dokumen tersebut untuk dibuat agar perusahaan bisa menetapkan langsung keputusan yang akan diambil dengan mempertimbangkan bukti kompetensi yang ada.

Selain itu, motivasi yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember juga telah dilakukan secara optimal dengan baik dan timbal balik yang diterima perusahaan dari karyawannya juga seimbang dengan apa yang diberikan perusahaan kepada karyawannya. Perusahaan dalam memotivasi karyawan yakni dengan memberikan berbagai alternatif agar karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi serta kinerja yang optimal kepada perusahaan antara lain memberikan reward dan punishment berupa peningkatan gaji, piagam, dan imbalan keberhasilan kinerja operasional (IKKO) tiap setahun sekali. IKKO itu diukur dengan mempertimbangkan kinerja pada tahun sebelumnya dengan memperhatikan pencapaian pendapatan dan meminimalisir kecelakaan kerja.

Dalam hal ini, penerapan manajemen mutu ISO, motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam bekerja, dan melakukan kegiatan operasional secara sistematis berdasarkan kebijakan mutu yang ditetapkan oleh perusahaan sehingga karyawan juga memberikan sumbangsih daya pikiran, waktu dan tenaga demi mengembangkan perusahaan. Maka kinerja karyawan sangatlah penting dalam menunjang berhasil tidaknya kegiatan perusahaan. Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan hal yang bersifat fleksibel dalam diri karyawan karena penilaian kinerja dari masing-masing karyawan berbeda-beda. Masalah kinerja pada karyawan sangat penting diperhatikan oleh perusahaan, karena dengan kinerja karyawan yang tinggi atau optimal akan berdampak pada maju dan berkembangnya perusahaan itu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember.”**

Hipotesis yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diduga penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember.
2. Diduga penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember.

3. Diduga penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh secara dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu

1. Apakah penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember?
2. Apakah penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember?
3. Manakah yang berpengaruh paling dominan antara penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember?

Tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember.
3. Untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh dominan antara penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis data deskriptif, yaitu penelitian yang banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta hasilnya diuraikan secara deskriptif.

Sumber Data dan Metode Pengumpulan data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa pengisian kuesioner oleh karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Unit Kerja Jember dan wawancara kepada bagian Humas dan bagian SDM dan Umum mengenai pengembangan karier, iklim organisasi, dan prestasi kerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Unit Kerja Jember. Selain data primer, peneliti juga menggunakan data sekunder yang berupa gambaran umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Unit Kerja Jember, struktur organisasi, data karyawan, dan data lainnya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Unit Kerja Jember pada bulan Februari-Mei 2017 yang berjumlah 134 orang yang didapatkan dari daftar karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Unit Kerja Jember. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dari keseluruhan jumlah populasi yaitu sebanyak 134 dengan teknik penentuan jumlah sampel menggunakan tes kecukupan data menurut rumus Slovin. Selanjutnya teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *Proportional Stratified Random Sampling*

Metode Analisis Data

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Sunyoto (2013b:177) “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.” Sedangkan Menurut Sujarveni dalam Sunyoto (2013b:148) “Uji reliabilitas adalah ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-onstruk yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.”

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, dan uji autokolerasi.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dapat digunakan sebagai petunjuk untuk mengetahui sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi (Algifari, 2013:240)

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu alat analisis yang dipergunakan untuk mengukur pengaruh dua variabel atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat (Djarwanto dan Pangestu Subagyo dalam Sunyoto, 2013b:148). Model regresi linier berganda menurut Riduwan (2010:253) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat
- a = Konstanta
- b_1, b_2 = regresi-regresi parsial variabel bebas
- X_1, X_2 = Variabel bebas

Pengujian Hipotesis Regresi Uji F dan uji t

Pengujian hipotesis regresi uji F menurut Sunyoto (2011:16) “Pengujian ini melibatkan kedua variabel bebas terhadap variabel terikat dalam menguji ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara simultan/bersama-sama.” Sedangkan pengujian hipotesis regresi uji t menurut Sunyoto (2011:13) “Pengujian ini dilakukan untuk menentukan signifikan atau tidak signifikan masing-masing nilai koefisien regresi (b_1 dan b_2) secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat (Y).”

Pengujian Dominan

Untuk melihat variabel mana yang berpengaruh paling dominan, maka dapat dilihat dari besarnya t_{hitung} dari hasil pengujian parsial. Variabel independen (X) yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel dependen (Y) adalah variabel yang memiliki t_{hitung} paling besar.

HASIL PENELITIAN

Data Penelitian

Dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada karyawan Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Unit Kerja Jember dan kemudian dianalisa. Adapun hasil kuesioner para responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

Berikut ini disajikan hasil penyebaran kuesioner tentang variabel manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam tabel berikut:

Tabel 1. Penilaian Responden terhadap Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Jawaban	Nomor Pertanyaan										ΣX_1	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Sangat Setuju	12	12	13	10	11	25	11	37	13	38	182	18,2
Setuju	37	28	29	36	24	29	24	30	54	38	329	32,9
Kurang Setuju	49	54	51	53	61	37	61	29	32	21	448	44,8
Tidak Setuju	2	6	7	1	4	9	4	4	1	3	41	4,1
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1000	100

Sumber : Data Primer, 2017

Berikut ini disajikan hasil penyebaran kuesioner tentang variabel motivasi dalam tabel berikut:

Tabel 2. Penilaian Responden terhadap Motivasi

Jawaban	Nomor Pertanyaan										ΣX_2	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Sangat Setuju	39	34	36	36	37	48	37	35	36	37	375	37,5
Setuju	30	32	29	31	30	18	38	40	30	38	316	31,6
Kurang Setuju	29	31	29	32	29	27	22	22	30	22	273	27,3
Tidak Setuju	2	3	6	1	4	7	3	3	4	3	36	3,6
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1000	100

Sumber : Data Primer, 2017

Berikut ini disajikan hasil penyebaran kuesioner tentang kinerja pegawai dalam tabel berikut:

Tabel 3. Penilaian Responden terhadap Kinerja

Jawaban	Nomor Pertanyaan										ΣY	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Sangat Setuju	13	13	13	9	16	14	13	15	36	11	153	15,3
Setuju	55	55	56	56	53	54	63	58	31	24	505	50,5
Kurang Setuju	31	29	29	33	27	25	22	27	29	61	307	30,7
Tidak Setuju	1	3	2	2	4	7	2	0	4	4	29	2,9
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1000	100

Sumber : Data Primer, 2017

Hasil Analisis Data**Uji Kualitas Data****Uji Validitas****Tabel 4. Hasil Pengujian Validitas Variabel Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

No. Item	r hitung	r tabel 5% (n=97)	Keterangan
1	0,759	0,197	Valid
2	0,891	0,197	Valid
3	0,853	0,197	Valid
4	0,749	0,197	Valid
5	0,881	0,197	Valid
6	0,809	0,197	Valid
7	0,881	0,197	Valid
8	0,705	0,197	Valid
9	0,853	0,197	Valid
10	0,665	0,197	Valid

Sumber : Data hasil olahan SPSS 20 dengan r tabel signifikansi

Tabel 5. Hasil Pengujian Validitas Variabel Motivasi

No. Item	r hitung	r tabel 5% (n=97)	Keterangan
1	0,908	0,197	Valid
2	0,911	0,197	Valid
3	0,943	0,197	Valid
4	0,909	0,197	Valid
5	0,947	0,197	Valid
6	0,959	0,197	Valid
7	0,884	0,197	Valid
8	0,846	0,197	Valid
9	0,947	0,197	Valid
10	0,884	0,197	Valid

Sumber : Data hasil olahan SPSS 20 dengan r tabel signifikansi

Tabel 6. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja

No. Item	r hitung	r tabel 5% (n=97)	Keterangan
1	0,878	0,197	Valid
2	0,930	0,197	Valid
3	0,930	0,197	Valid
4	0,866	0,197	Valid
5	0,915	0,197	Valid
6	0,955	0,197	Valid
7	0,698	0,197	Valid
8	0,769	0,197	Valid
9	0,824	0,197	Valid
10	0,760	0,197	Valid

Sumber : Data hasil olahan SPSS 20 dengan r tabel signifikansi

Hasil pada tabel 4, tabel 5, dan tabel 6 di atas menunjukkan bahwa variabel manajemen mutu ISO 9001:2015, motivasi dan kinerja karyawan mempunyai r hitung yang lebih besar dari r tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur variabel kinerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Uji validitas untuk masing-masing item dari variabel manajemen mutu ISO 9001:2015, motivasi dan kinerja menunjukkan nilai yang berada di atas nilai r tabel = 0,197 sehingga dapat dilakukan uji reliabilitas.

Uji Reliabilitas

Tabel 7. Kesimpulan Pengujian Reliabilitas Ketiga Variabel

Variabel	Cronbach Alpha	One Shot	Keterangan
X ₁	0,936	0,60	Reliabel
X ₂	0,978	0,60	Reliabel
Y	0,957	0,60	Reliabel

Sumber : Data hasil olahan SPSS 20 dengan pengujian *cronbach alpha*

Dari hasil pengujian reliabilitas seperti yang tercantum pada tabel 7 menunjukkan bahwa variabel manajemen mutu ISO 9001:2015, motivasi dan kinerja karyawan diketahui nilai *Cronbach Alpha* masing-masing peubah lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan semua pengukuran variabel manajemen mutu ISO 9001:2015, motivasi dan kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel sehingga dapat dilakukan uji regresi.

Asumsi Klasik

Uji Non-Multikolinearitas

Berikut hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan nilai *tolerance*

Tabel 8. Hasil Pengujian Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 X1	,448	2,231
X2	,448	2,231

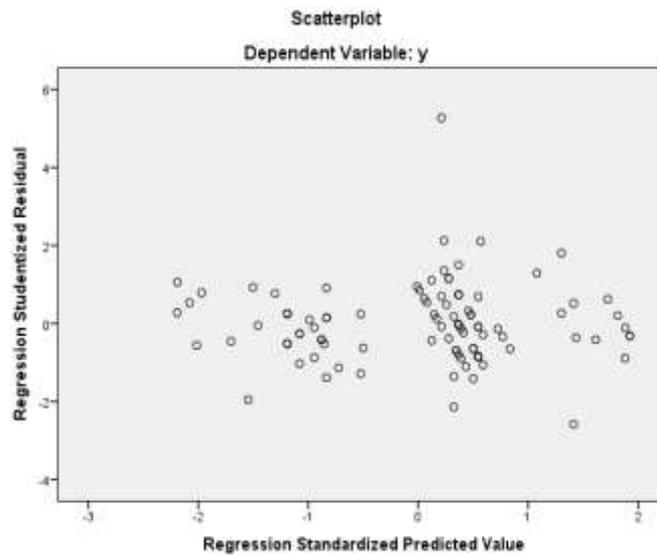
a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Hasil olahan SPSS 20

Hasil perhitungan di atas, variabel X_1 dan X_2 dengan $\alpha = 5\% = 0,05$ berarti $VIF = 1/0,05 = 20$ sedangkan $\alpha_{tolerance}$ (hitung) = 0,448 dan VIF hitung = 2,231. Dapat disimpulkan bahwa $\alpha_{hitung} (0,448) > \alpha (0,05)$ dan VIF hitung (2,231) < $VIF (20)$ sehingga data variabel bebas X_1 dan X_2 tidak mengalami multikolinieritas dan dapat dilakukan uji regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Analisis hasil output SPSS Scatterplot di atas didapatkan titik-titik menyebar di bawah dan di atas sumbu Y, dan tidak mempunyai pola yang teratur. Jadi kesimpulannya variabel bebas di atas tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas sehingga dapat dilakukan uji regresi



Gambar : Hasil Pengujian Heteroskedastisitas
 Sumber : Data hasil olahan SPSS 20

Uji Normalitas

Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov test* dan grafik histogram dan *normal probability plots*.

Tabel 9. Hasil Pengujian *Kolmogorov-Smirnov Test*
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

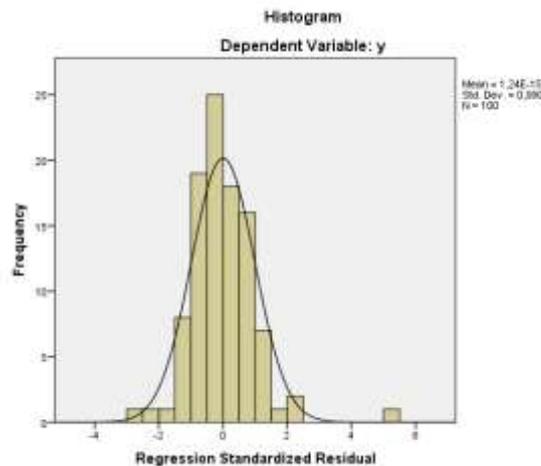
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,30542278
Most Extreme Differences	Absolute	,104
	Positive	,104
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		1,038
Asymp. Sig. (2-tailed)		,231

a. Test distribution is Normal.

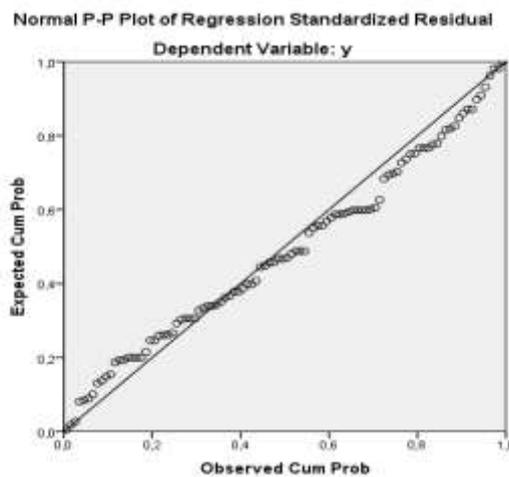
b. Calculated from data.

Sumber : Data hasil olahan SPSS 20

Besarnya nilai *Sig. Kolmogrov-Smirnov* adalah 0,231 dan probabilitas signifikannya > 0,05 reliabel. Dengan demikian, data residual terdistribusi secara normal sehingga dapat dilakukan uji regresi.



Gambar 2 : Hasil Pengujian Histogram
 Sumber : Data hasil olahan SPSS 20



Gambar 3 : Hasil Pengujian *Probability Plots*
 Sumber : Data hasil olahan SPSS 20

Dari hasil grafik histogram didapatkan garis kurva normal karena mengikuti garis kurva, berarti data yang diteliti di atas berdistribusi normal. Demikian juga dari *Probability Plots* menunjukkan distribusi normal karena garis (titik-titik) mengikuti garis diagonal sehingga dapat dilakukan uji regresi.

Uji Autokoralasi

Tabel 10. Hasil Pengujian Durbin-Watson

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,977 ^a	,955	,954	1,319	2,122

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data hasil olahan SPSS 20

Tabel Durbin Watson dengan signifikansi 5% dengan variabel bebas 2 dan jumlah sampel 100 didapat nilai batas atas (du) sebesar 1,715. Nilai hitung Durbin-Watson di atas batas atas dan di bawah 4-du ($4-1,715 = 2,285$). Dengan nilai uji Durbin Watson sebesar 2,122 atau $1,715 < 2,122 < 2,285$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi sehingga dapat dilakukan uji regresi.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Berdasarkan tabel 19, dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,955. Hal ini berarti 95,5% variabel dependen kinerja dapat dijelaskan oleh variabel independen manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi. Sedangkan sisanya 4,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam analisis regresi ini.

Regresi Linier Berganda

Tabel 11. Hasil Pengujian Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,565	,791		3,244	,002
1 X1	,669	,031	,685	21,289	,000
X2	,268	,024	,354	11,019	,000

a. Dependent Variable: Y

Sehingga dengan demikian diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 2,565 + 0,669 X_1 + 0,268 X_2$$

Hasil persamaan regresi linear berganda menggunakan perhitungan SPSS 20 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dalam formulasi regresi linear berganda di atas di peroleh nilai konstanta sebesar 2,565 mempunyai arti bahwa jika skor manajemen mutu ISO 9001:2015 (X_1) dan motivasi (X_2) nilainya nol maka kinerja karyawan (Y) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember senilai 2,565.
2. Nilai koefisien regresi variabel manajemen mutu ISO 9001:2015 (X_1) sebesar 0,669 berarti ada pengaruh positif antara manajemen mutu ISO 9001:2015 (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember sebesar 0,669 sehingga apabila skor manajemen mutu ISO 9001:2015 (X_1) naik 1 point maka akan diikuti dengan kenaikan skor kinerja karyawan (Y) PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember sebesar 0,669 satuan dan sebaliknya.
3. Nilai koefisien regresi variabel motivasi (X_2) sebesar 0,268 berarti ada pengaruh positif antara motivasi (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember sebesar 0,268 sehingga apabila skor motivasi (X_2) naik 1 point maka akan diikuti dengan kenaikan skor kinerja karyawan (Y) PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember sebesar 0,268 satuan dan sebaliknya.

Pengujian Hipotesis Regresi**Uji F (Uji Secara Bersama-sama)**

Dari hasil olah data menggunakan perhitungan program statistik SPSS 20 *for windows* diperoleh hasil F hitung = 0,000 dengan signifikansi 0,05

Tabel 12. Hasil Pengujian ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3581,401	2	1790,701	1029,573	,000 ^b
	Residual	168,709	97	1,739		
	Total	3750,110	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Data hasil olahan SPSS 20

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar $1029,573 \geq 3,09$ dengan nilai signifikansi uji F $0,000 < 0,05$ Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi secara simultan terhadap kinerja pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember

Uji t (Parsial)**Pengujian Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja**

Nilai t_{hitung} untuk manajemen mutu ISO 9001:2015 (X_1) adalah sebesar $21,289 > t_{tabel}$ sebesar 1,66 dengan signifikansi α_{spss} sebesar $0,000 \leq \alpha_{teori}$ 0,05 berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan antara manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja karyawan pada Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember.

Pengujian Motivasi terhadap Kinerja

Nilai t_{hitung} untuk pengembangan karier (X_1) adalah sebesar $15,871 > 1,66$ ($t_{hitung} > + t_{tabel}$) dengan signifikansi $0,000 \leq 0,05$ (Sig. $\leq 0,05$) berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan antara iklim organisasi terhadap prestasi kerja karyawan pada Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Unit Kerja Jember.

Uji Dominan

Berdasarkan tabel 12 di atas, nilai t_{hitung} manajemen mutu ISO 9001:2015 (X_1) adalah sebesar 21,289 sedangkan nilai t_{hitung} motivasi (X_2) adalah sebesar 11,019. Hal ini berarti bahwa nilai t_{hitung} manajemen mutu ISO 9001:2015 lebih besar daripada nilai t_{hitung} motivasi ($21,289 > 11,019$). Dengan demikian, manajemen mutu ISO 9001:2015 (X_1) berpengaruh dominan terhadap kinerja

PEMBAHASAN

Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan
Berdasarkan pada tabel 12 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 1029,573 dengan besar taraf signifikansi 5% diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,09. Maka berdasarkan pada hipotesis sementara bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang dijelaskan dengan $F_{hitung} = 1029,573 \geq F_{tabel} = 3,09$. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada tingkat keyakinan 95% manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil ini telah sesuai dengan kondisi pada Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember di mana manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi dapat mempengaruhi kinerja. Hal ini dapat dilihat dari penetapan kebijakan mutu perusahaan yang wajib dilakukan oleh setiap unit kerja/departemen selain itu juga dibuktikan dengan perusahaan yang telah mendapat sertifikat ISO 9001 terbaru tahun 2015. Dengan penetapan mutu ISO yang telah dilakukan perusahaan yakni dengan pelaksanaan dari setiap klausul penting ISO seperti program perekrutan sumber daya, pendidikan dan pelatihan kompetensi serta sesuai dengan standar tolak ukur sesuai dengan manajemen mutu ISO.

Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Karyawan

Pada tabel 12 diperoleh nilai thitung sebesar 21,289 dan dengan menggunakan taraf signifikansi 5% diperoleh ttabel sebesar 1,66. Sesuai dengan kerangka berpikir dan hipotesis sementara bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang dijelaskan dengan thitung = 21,289 > ttabel = 1,66 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO yang baik dari beberapa klausul khususnya sumber daya manusia maka kinerja karyawan juga akan semakin meningkat.

Terbuktinya hipotesis adanya pengaruh manajemen mutu ISO terhadap kinerja karyawan yakni sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erfan Andi Saputro (2015) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Kinerja Guru di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta”. Dengan hasil penelitian terdahulu thitung sebesar 7,506 > ttabel = 1,66 dengan taraf signifikansi 5% telah menunjukkan bahwa manajemen mutu ISO berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian secara parsial antara manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja karyawan telah sesuai dengan yang telah diterapkan dan dijalankan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember. Hal ini terbukti dari penilaian responden karyawan melalui penyebaran kuesioner terkait penerapan manajemen mutu ISO yang ada berupa standara kompetensi sumber daya yang diperlukan perusahaan, kesadaran dari karyawan dalam menjalankan sistem manajemen mutu ISO, komunikasi antara karyawan atau rekan kerja untuk menghindari konflik yang dapat mengganggu sistem manajemen mutu serta informasi terdokumentasi yang harus dibutuhkan perusahaan dari karyawan atas setiap kerjanya agar bisa d analisis serta dilakukan audit secara berkala.

Menurut Gasperez dalam Nurwidya (2012:2) Sistem manajemen mutu berpengaruh dalam meningkatkan kinerja secara terus menerus (*continously performance improvement*)

pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan

Pada tabel 12 nilai thitung sebesar 11,019 dan dengan taraf signifikansi 5% nilai ttabel sebesar 1,66. Sesuai dengan kerangka berpikir dan hipotesis sementara bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang dijelaskan dengan thitung = 11,019 > ttabel = 1,66 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik motivasi yang diberikan kepada karyawan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Terbuktinya adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan terbukti sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iga Mawarni Marpaung, dkk (2014) yang berjudul “Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Rumah Sakit Reksa Waluyo Mojokerto). Dengan hasil penelitian uji t menunjukkan nilai sig < alfa, ($0,033 < 0,05$) maka dapat diartikan bahwa H_0 ditolak, sehingga motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember Dalam pengaruh motivasi terhadap kinerja pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember. H_a ini dibuktikan dengan penyebaran kuisioner kepada karyawan sebagai responden bahwa dimana upaya yang telah dilakukan oleh perusahaan dalam memberika motivasi kepada karyawannya yakni berupa peningkatan gaji, piagam dan imbalan keberhasilan kinerja operasional (IKKO). Dengan upaya seperti ini secara langsung karyawan akan merasakan dampak positifnya untuk mencapai kinerja yang maksimal agar mendapatkan apa yang mereka inginkan dari perusahaan.

Menurut Widodo (2015:187) “Motivasi adalah kekuatan yang ada dalam seseorang, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan. Besarnya intensitas kekuatan dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tugas atau mencapai sasaran memperlihatkan sejauh mana tingkat motivasinya”. Dalam hal ini tindakan yang dilakukan karyawan berupa kinerja akan dilihat dari seberapa besar perusahaan mampu memotivasinya dan menghargai kinerjanya, maka karyawan akan mampu memberikan balas jasa atau timbal balik yang diberikan kepada perusahaannya.

Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sebagai variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan nilai t_{hitung} manajemen mutu ISO 9001:2015 lebih besar dari nilai t_{hitung} motivasi yakni sebesar ($21,289 > 11,019$). Dari hasil nilai t_{hitung} tersebut dapat dilihat bahwa variabel manajemen mutu ISO 9001:2015 (X_1) berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti, penerapan sistem manajemen mutu ISO yang baik dari beberapa klausul khususnya sumber daya manusia maka kinerja karyawan juga akan semakin meningkat.

KESIMPULAN

Ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember. Ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara manajemen mutu ISO 9001:2015 dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember. Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember.

DAFTAR REFERENSI

- Algifari. 2013. *Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis, Edisi 3*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Amrulloh, Fikri. 2015. *Pengaruh Penerapan ISO 9001:2000 dan Pelaksanaan Audit Mutu Internal Terhadap Kinerja Organisasi pada SAMSAT Kota Tangerang, Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Anhar, Aziz. 2009. *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 terhadap Kinerja Pegawai dengan Pemberian Insentif dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Moderating di PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia 1 Unit Terminal Peti Kemas Belawan*. Tesis. Medan : Universitas Sumatera Utara
- Deitiana, Tita. 2011. *Manajemen Operasional dan Analisa (Services dan Manufaktur)*. Edisi Pertama. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Fahmi, Irham. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Ibrohim, Iim. 2015. *ISO-9001:2015 FDIS, Penjelasan Klausul-Klausul*. PT. GUNASTARA
- Iga Mawarni dkk. 2014. *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Rumah Sakit Reksa Waluya Mojokerto)*. Universitas Brawijaya Malang
- M. Kadarisman. 2013. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke-2*. Jakarta : PT RAJAGRAFINDO PERSADA
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cetakan Ke-12*. Bandung : PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Purwati, Sri. *Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kinerja Karyawan PT. Anindya Mitra Internasional Yogyakarta*. Universitas Ahmad Dahlan
- Riduwan dan Sunarto. 2011. *Pengantar Statistika untuk penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

- Saputro, Erfan Andi. 2015. *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001;2008 dan Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Kinerja Guru di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta, Tugas Akhir Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Santosa, Purbayu Budi dan Mulaiwan Hamdani. 2007. *Statistika Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Semarang: ERLANGGA.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Aflabeta.
- Sukirno dkk. 2011. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Kencan.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Analisis Regresi Dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta : CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- . 2013a. *Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- . 2013b. *Teori, Kuesioner, dan Proses Analisis Data Perilaku Organisasional*. Yogyakarta : CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- . 2015. *Penelitian Sumber Daya Manusia*. Jakarta : CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- dan Burhanudin. 2015. *Teori Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta : CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Syukur, Agus. 2016. *Cara Mudah Implementasi ISO 9001:2015 Beserta Teknik Audit dan Improvement melalui 5R dan Poka Yoke*.
- Wayne R, Mondy. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid 1 Edisi 10*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Widodo Eko Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia, Cetakan II*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Zainal, Fudin. 2013. *Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Rekatama Putra Gegana Bandung*. Bandung : Universitas Winaya Mukti