

## Aspek manajemen sumber daya manusia pada sistem mutu ISO 9000 dengan acuan kategori ke 5 dari 2000 baldrige quality award

Arief Rachman Baso, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20273932&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

AFTA tahun 2003 dan APEC yang berskala lebih luas di tahun 2020, merupakan potensi masalah besar yang harus dijawab industri Indonesia. Salah satu upaya yang meningkat dari tahun ketahun untuk menghadapinya adalah permintaan sertifikasi standar sistem mutu seri ISO 9000. Di samping sebagai quality assurance, implementasi sistem mutu ini adalah upaya membangun landasan kokoh bagi pengembangan sistem manajemen mutu perusahaan. Namun, perbaikan kinerja organisasi menyeluruh dan peningkatan daya saing perusahaan belum sepenuhnya diakomodasi oleh ISO 9000. Studi ini bermaksud memberikan penelusuran pemenuhan aspek manajemen SDM (MSDM) - sebagai salah satu faktor daya saing dan kinerja perusahaan - dari sistem mutu ISO 9000, dengan acuan perbandingan Kategori ke 5 Kriteria Baldrige 2000 sebagai assessment tool-nya. Dukungan data diperoleh dengan menggunakan metode mail questionnaire. Sasaran responden adalah Quality Management Representative dari 87 perusahaan bersertifikat ISO 9001/2/3 di bawah supervisi sebuah badan sertifikasi. Respon jawaban yang diterima adalah 9 dan yang bisa diolah hanya 8. Sedikitnya jawaban yang masuk disebabkan faktor-faktor non teknis: kondisi perekonomian nasional, adanya bencana alam, dan tingginya workload perusahaan. Hasil pembahasan dan analisa diperoleh bahwa ISO 9000 memiliki basis pengembangan MSDM melalui persyaratan-persyaratan tentang analisis pekerjaan, komunikasi dan pemerataan informasi, program pelatihan, serta peralatan dan lingkungan kerja yang berpengaruh terhadap proses produksi yang menjadi fokus perhatian sistem manajemen mutu ini. Praktek-praktek tentang MSDM lain, yaitu: kompensasi dan sistem imbalan, masukan dari karyawan tentang program pelatihan, performance excellence pada edukasi dan pelatihan, reinforcement pada pekerjaan, sebagian aspek iklim pendukung karyawan, dan sebagian aspek kepuasan karyawan, tidak dipersyaratkan dalam sistem mutu ini.

Meskipun tidak dipersyaratkan, beberapa aspek/praktek MSDM telah tampak pada perusahaan bersertifikat ISO 9000 sebagai konsekuensi implementasinya. Sebagai contoh, implementasi ISO 9000 membutuhkan peran manajer/supervisor dalam mengembangkan dan memberdayakan para karyawan.

.....

AFTA (ASEAN Free Trade Area) implemented at year 2003 and a larger scale agreement, APEC (Asia Pacific Economic Countries) at 2020, emerge big potential problems must be faced by Indonesia local industries. As one of efforts offered to overcome, the request for ISO 9000 quality system certification has been increased year to year among organizations. In addition as a quality assurance, the quality system implementation also provides strong foundation in building company's quality management system. Nevertheless, the standard has not given sufficient accommodation to organization in improving overall company performance and competitiveness.

The study is intended to assess aspects of human resource management (HRM) - HRM is one of company performance and competitiveness factors - of the standard using the 51 h Category of 2000 Baldrige Criteria as the assessment tool. Supporting data are obtained by mail questionnaire method. Respondents are the

Quality Management Representatives of 87 ISO 9001/2/3 certified companies, which are under supervision of a certification body. Nine respondents returned their answers, but only 8 were analyzable. Lack of responses was due to non-technical factors, i.e.: national economic condition, natural disaster, and high workload for export-oriented companies.

The result states that ISO 9000 has a HRM development base through its element requirements. These elements/clauses cover job analysis, communication and information sharing, training program, and work equipment and environment. These four HRM aspects affect the standard implementation. Other HRM aspects/practices, i.e.: compensation and reward systems, input from employees on education and training program, performance excellence in education and training, on the job reinforcement, some of employee support climate and employee satisfaction aspects, are not required by the standard.

Although not required by the standard, another HRM aspects are involved and shown as the consequences of the implementation. For example, ISO 9000 implementation needs the role of managers/supervisors in developing and empowering employees.