

## Analisis persepsi manfaat ISO 9001 : 2000 dan kepuasan pelanggan internal di perusahaan perak Yogyakarta : Studi kasus pada perusahaan perak HS Silver 800-925 dan CV Yani's Gallery

Endang Pristiwati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75148&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

ISO 9000 adalah satu-satunya standar sistem manajemen mutu yang diakui dunia dan bersifat global, serta dapat diterapkan untuk berbagai jenis industri maupun organisasi. ISO 9000 yang dipakai saat ini adalah ISO 9000 versi 2000 dan merupakan hasil revisi terbaru, yang lebih fleksibel dengan bahasa yang lebih mudah dipahami, serta lebih menekankan pada peranan dan tanggung jawab manajemen puncak terhadap sistem manajemen mutu.

Standar ini begitu penting bagi industri kita karena semua perusahaan yang ingin menjual produknya di pasaran internasional, harus terlebih dahulu memiliki registrasi melalui sertifikat ISO 9000. Mengingat pentingnya standar ini, Departemen Perindustrian dan Perdagangan (Depperindag) telah melakukan upaya sosialisasi dan pelatihan tentang sistem manajemen mutu, khususnya untuk Usaha Kecil Menengah (UKM) dan bahkan telah mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor:34 /MPP/SK/1996 untuk mendorong peningkatan sistem manajemen mutu di UKM. Masih sedikitnya organisasi di Indonesia yang mendapatkan sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9000 menunjukkan masih lemahnya kesadaran organisasi akan pentingnya / manfaat ISO 9000 dan bahkan ada kecurigaan bahwa penerapan ISO 9000 hanyalah merupakan persyaratan dari suatu negara maju untuk menghambat masuknya barang/jasa ke negara tersebut.

Perolehan sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 di perusahaan perak HS SILVER 800-925 dan CV YANI'S GALLERY adalah bukti bahwa industri kecil mampu dan dapat memperoleh sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000 dan sekaligus merupakan hasil kongrit program sertifikasi dari Depperindag, yang selama ini masih diragukan keberhasilannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pimpinan di kedua perusahaan perak tersebut terhadap manfaat ISO 9001 : 2000 dan kepuasan pelanggan internal dengan adanya penerapan sistem manajemen mutu tersebut .Bila perusahaan perak menerapkan ISO 9001 : 2000 secara benar dan konsekuen dan didasari untuk kepentingan organisasi, maka pasti akan merasakan manfaat dari penerapan ISO 9000 tersebut. Salah satu bukti pengukuran keberhasilan penerapan ISO 9001 : 2000 adalah dengan mengukur kepuasan pelanggan internal.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah gabungan antara studi kasus dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi di lapangan. Untuk persepsi pimpinan diambil pimpinan perusahaan atau Wakil Manajemen, sedangkan jumlah sampel yang diambil untuk kepuasan pelanggan internal adalah 35, dengan Cara pengambilan sampel menggunakan metode stratified random sampling, Wawancara selain kepada pimpinan juga dilakukan kepada wakil manajemen, dan tim ISO 9000 di perusahaan. Observasi

lapangan dilakukan untuk melihat kesesuaian antara apa yang dikatakan dan ditulis dalam dokumen dan hasil wawancara dengan apa yang sesungguhnya dikerjakan.

Presepsi pimpinan terhadap ISO 9001 2000 dikatakan bermanfaat apabila nilai rata-rata penilaian per item adalah  $\geq 1$  (cukup bermanfaat), sedangkan untuk kepuasan pelanggan internal dinyatakan meningkat apabila rata-rata jumlah nilai responden  $\geq 20$  atau rata-rata penilaian per item adalah  $\geq 1$  (sedikit lebih puas).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pimpinan HS SILVER 800-925 terhadap ISO 9001 : 2000 adalah dapat memberikan manfaat internal maupun eksternal dengan nilai rata-rata penilaian per item pernyataan = 2 (bermanfaat). Sedangkan persepsi pimpinan CV Yani's terhadap ISO 9001 : 2000 adalah dapat memberikan manfaat eksternal, dengan rata-rata penilaian per item = 2,06 (bermanfaat) tetapi hanya sedikit sekali bisa memberikan manfaat internal, dengan nilai rata-rata per item = 0,55 atau sedikit diatas netral (0). Kepuasan pelanggan internal di HS SILVER 800-925 dapat meningkat, yaitu dengan rata-rata jumlah nilai responden 25,13 atau rata-rata penilaian per item = 1,25, sedikit diatas nilai 1 (Sedikit lebih puas) dengan jumlah responden yang menyatakan puas (memberikan nilai positif) sejumlah 75,32 %,.. Sementara di CV Yani's Gallery tidak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan internal, yaitu dengan rata-rata jumlah nilai responden 2,42 atau rata-rata penilaian per item = 0,12, mendekati netral (0) dan responden yang menyatakan puas atau memberikan nilai positif hanya 34,35 %.