

Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) Dengan Mediasi Kualitas Layanan

Erna Nur Ma'sumah¹, Layaman^{2*}

^{1,2} IAIN Syekh Nurjati Cirebon

¹ernaudy1112@gmail.com, ²layaman72@gmail.com

*Penulis korespondensi

Abstract

This study aims to analyze the effect of the Implementation of Quality Management Systems and Service Quality on the Satisfaction of Participants (Customers), as well as the Implementation of Quality Management Systems on Service Quality. Data collection through the distribution of questionnaires to participants of PT. Taspen. Regression analysis is used to prove the hypothesis. The results showed that the implementation of the Quality Management System and Service Quality affected the Participant Satisfaction and the Implementation of the Quality Management System affected the Service Quality. Implementation of the Quality Management System has a weak effect on Participant Satisfaction. This study also shows that the Implementation of Quality Management Systems to Participant Satisfaction is mediated by Service Quality. This result has several managerial implications.

Keywords: *Quality Management System, Service Quality, Customer Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan), serta Implementasi Sistem manajemen Mutu terhadap Kualitas Layanan. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner terhadap peserta PT. Taspen. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Sistem Manajemen Mutu dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta serta Implementasi Sistem Manajemen Mutu berpengaruh Kualitas Layanan. Implementasi Sistem Manajemen Mutu berpengaruh lemah terhadap Kepuasan Peserta. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa Implementasi Sistem Manajemen Mutu terhadap Kepuasan Peserta dimediasi oleh Kualitas Layanan. Hasil ini membawa beberapa Implikasi manajerial.

Kata kunci: *Sistem Manajemen Mutu, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan*

PENDAHULUAN

Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) berupaya untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal dari sebuah organisasi. Salah satu bentuk implementasi sistem manajemen mutu yang terkenal didunia adalah ISO 9001. Standar ISO 9001 telah diimplementasikan diberbagai belahan dunia. Perusahaan-perusahaan di Indonesia telah banyak yang mengimplementasikan sistem manajemen mutu dengan melakukan sertifikasi 9001. Organisasi-organisasi tersebut berupaya menerapkan semua persyaratan yang ada didalam standar internasional manajemen mutu tersebut untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001(Syahrullah, Febriani, & Hulwani, 2018).

ISO adalah organisasi non pemerintah, kemampuannya untuk menetapkan standar yang sering menjadi hukum melalui persetujuan atau standar nasional membuatnya lebih berpengaruh daripada kebanyakan organisasi non pemerintah lainnya. Standar ini merupakan sarana untuk mencapai tujuan mutu yang diharapkan mampu menjawab tantangan globalisasi dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektivitas dan efisiensi organisasi (Juana, Sudibya, & Sintaasih, 2016), Peran standar ISO adalah merumuskan tugas dan sistem untuk mencapai keseragaman layanan sesuai spesifikasi pelanggan. Berbagai masalah managerial terkait sertifikasi ISO telah banyak dibahas pada berbagai literatur. Namun sangat sedikit riset yang menguji pengaruh sertifikasi ISO terhadap persepsi konsumen pada penyedia layanan.

Dahulu ISO 9001 diterapkan oleh berbagai industri khususnya manufaktur. Industri manufaktur menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 untuk meyakinkan pelanggan bahwa produk yang mereka hasilkan sudah terjamin mutunya dari awal proses hingga proses akhir didalam organisasi tersebut. Industri manufaktur ini juga meyakinkan bahwa semua proses dilakukan berdasarkan standar manajemen mutu internasional. Sehingga produk yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan permintaan dalam skala internasional. Seiring berkembangnya dunia industri, saat ini ISO 9001 bukan hanya diimplementasikan pada industri manufaktur, tetapi juga diimplementasikan pada bidang jasa, seperti: rumah sakit, institusi pendidikan, pengiriman dan lain-lain. Bahkan saat ini ada beberapa organsasi non-profit menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001, diantaranya: Dinas Kesehatan, Dinas Sosial dan Institusi pemerintahan lainnya. Organisasi ini menganggap penerapan ISO 9001 dapat memperbaiki kinerja pelayanan organisasi terhadap pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat umum, sehingga diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat. Saat ini merupakan masa transisi perubahan standar ISO 9001 versi lama 2008 (ISO 9001: 2008) menjadi standar baru versi 2015 (ISO 9001: 2015). Badan standarisasi internasional ISO telah menerbitkan Standar ISO 9001 versi 2015 untuk memperbaharui standar lama ISO 9001 versi 2008. Persyaratan ISO 9001:2015 telah diterbitkan sejak tahun 2015 dan organisasi yang masih menerapkan standar lama ISO 9001: 2008 diberikan kesempatan paling lambat 3 tahun setelah tahun 2015 untuk menggunakan standar lama tersebut. Tahun ini (bulan September) merupakan batas akhir untuk perubahan standar ISO 9001: 2015. Hal tersebut menunjukkan bahwa organisasi harus siap menghadapi tantangan terbaru dalam implementasi sistem manajemen mutu versi baru ini (Syahrullah dkk., 2018).

PT. Taspen merupakan penyelenggara program dana pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil, Taspen dibentuk untuk memberikan jasa berupa jaminan pada masa pensiun, asuransi kematian dan nilai tunai asuransi sebelum pensiun dengan memberikan suatu jumlah

sekaligus (lump sum) kepada peserta atau ahli warisnya, disamping pembayaran bulanan dari pensiun yang bersangkutan. Jumlah sekaligus itu diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bekal untuk memulai hidup baru sesudah pensiun. Program ini diperluas dengan pensiun hari tua, ahli waris, dan cacat untuk PNS berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 25 Tahun 1981. Sesuai dengan maksud dan tujuannya, maka peserta Taspen adalah seluruh Pegawai Negeri, yaitu mereka yang diangkat dan dipekerjakan dalam suatu jabatan negeri oleh pejabat negara atau badan negara yang berwenang mengangkatnya, dan digaji menurut peraturan gaji yang berlaku baginya dan dibayar atas beban Belanja Pegawai dari Anggaran Belanja Negara/Daerah. Bagi sebagian Pegawai Negeri, yaitu anggota TNI/Polri dan Pegawai Negeri Sipil Departemen Pertahanan, diberlakukan program serupa yang tersendiri, yaitu Asabri (Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia) terhitung mulai 1 Agustus 1971. Sistem Manajemen Mutu yang ditetapkan PT. Taspen Cirebon sesuai ISO 9001:2015 pada bulan September 2018 yang mencakup dokumentasi, penerapan, pemeliharaan dan perbaikan yang berkelanjutan terhadap proses bisnis inti perusahaan (A. Report, 2018).

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana suatu tingkatan produk di persepsikan sesuai dengan harapan pembeli (Kotler, Keller, Ang, Tan, & Leong, 2018). Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari penting arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Nababan & Oktaviani, 2018).

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkanyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten atau Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Hasil Survei dan wawancara pada tanggal 21 Januari 2019 dengan peserta atau pelanggan PT. Taspen (persero) Cirebon, mengutarakan masih adanya faktor Kualitas layanan yang harus dibenahi dalam hal efisiensi waktu dilihat dari loket pelayanan yang kurang dimanfaatkan dengan baik dari keseluruhan ada 6 (enam) loket. Pada saat itu yang di gunakan hanya 3 (tiga) loket, diantaranya 1 (satu) staf layanan Informasi dan 2 (dua) sisanya di layanan klaim. Hal ini tentu akan berdampak pada waktu pelayanan yang semakin lama sehingga tidak efisien maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Salah satu tujuan utama Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 untuk meningkatkan

kepuasan pelanggan namun masih sedikit perusahaan di Indonesia yang menerapkan Sistem manajemen mutu dengan ISO 9001:2015 hal ini dapat dilihat dari Hasil survei yang dilakukan oleh Badan ISO dari 192 Negara yang terdaftar beberapa perusahaannya menggunakan sertifikasi ISO dengan total ISO 9001:2008 Sebesar 610.003 dan ISO 9001:2015 sebanyak 439.471 perusahaan, salah satunya adalah Indonesia dengan total ISO 9001:2018 sebanyak 4212 perusahaan sedangkan ISO 9001:2015 hanya 3075 perusahaan data ini di update pada tanggal 03 september 2018 pukul 10:01 (I. A. Report, 2018).

Penelitian tentang manfaat implementasi ISO 9001 menunjukkan hasil beragam, yang mengindikasikan bahwa sertifikasi ISO 9001 memberi manfaat signifikan terhadap peningkatan kepuasan konsumen, Dari penelitian Rafiq (2015) diperoleh hasil bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Akademik, akan tetapi pengaruhnya sangat kecil yaitu 2,4%, persepsi mahasiswa positif sebagai konsumen dari layanan jasa maupun kepuasan meningkat. Tidak semua penelitian memberikan manfaat positif dari implementasi ISO 9001. hasil penelitian Syahrullah dkk. (2018) menunjukkan hal sebaliknya dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL dan melakukan analisis GAP 5, yaitu membandingkan antara harapan dan ekspektasi pelanggan (mahasiswa), diperoleh hasil bahwa institusi perlu memperbaiki kecepatan dari bagian pelayanan (tenaga akademik/kemahasiswaan/staf) kepada Mahasiswa (Nilai GAP 1.11). Selain itu institusi juga perlu meningkatkan perhatian terhadap mahasiswa (Nilai GAP 1.06).

Branislav (2019) melakukan survei *cross-sectional* yang dilakukan pada tingkat rantai pasokan di sektor dirgantara dan transportasi. Dalam penelitiannya dia mengidentifikasi audit internal sebagai peningkatan berkelanjutan yang paling mempengaruhi persyaratan ISO 9001 sebelum fase transisi ISO 9001 sebagai tindakan korektif dan preventif, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi ISO sebagai tindakan preventif tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan riset empiris yang dilakukan para peneliti sebelumnya nampak bahwa masih ada pertentangan hasil implementasi ISO terhadap Kepuasan Konsumen ada yang menunjukkan hasil yang belum maksimal dan ada yang berdampak signifikan pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu masih perlu dilakukan penelitian lanjutan tentang implmentasi sistem manajemen mutu pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dengan mediasi kualitas layanan. Hal ini menjadi dasar untuk penelitian kepuasan pelanggan pada perusahaan yang telah menerapkan ISO 9001:2015 salah satunya PT. Taspen (persero) Cirebon.

Sistem manajemen mengacu pada apa yang organisasi lakukan untuk mengelola proses atau aktivitas, sehingga produk atau jasa memenuhi tujuan yang telah ditetapkannya sendiri, seperti memenuhi persyaratan kualitas pelanggan, sesuai dengan peraturan atau tujuan lingkungan. ISO 9001:2015 merupakan persyaratan untuk system manajemen mutu, dimana suatu organisasi harus menunjukkan kemampuannya untuk secara konsisten memberikan produk atau jasa dengan memenuhi persyaratan pelanggan, pedoman hukum dan peraturan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif, termasuk proses perbaikan berkesinambungan dari sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Sistem manajemen mutu terdapat 7 prinsip yaitu: *fokus pelanggan, Kepemimpinan, Keterlibatan dan kompetensi seseorang, pendekatan proses, perbaikan, pengambilan keputusan berbasis bukti, dan Manajemen hubungan.*

Beberapa penelitian yang dilakukan terkait hubungan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan Kepuasan Pelanggan salah satunya dilakukan oleh (Sari, Purwanggono, & Yuli, 2015), berdasarkan analisis dengan GAP model hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat kepentingan masing-masing dimensi dari sudut pandang pelanggan yaitu nyata 14,50%, Keandalan 26,06%, Daya Tanggap 22,17%, Jaminan 19,22% dan Empati 17,78%. Skor yang diperoleh dari masing-masing responden kemudian dirata-rata. Hasil penelitian diperoleh bahwa manajemen Laboratorium Klinik Cito sudah mempersepsikan apa yang menjadi harapan pelanggan dengan baik.

Afifah (2017) meneliti tentang implementasi SMM terhadap kepuasan anggota, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi SMM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hasil penelitian Fadhil, Samsir, & Daulay (2016) juga menunjukkan hal yang sama. Artinya bahwa semakin baik implementasi ISO 9001:2015 maka semakin tinggi kepuasan pelanggan begitupun sebaliknya semakin buruk implementasi sistem manajemen mutu maka semakin rendah kepuasan peserta.

Kualitas Pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkatkeunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2000). Peningkatan tuntutan pelanggan akan kualitas jasa mengharuskan pihak manajemen memiliki komitmen pada pengembangan kualitas layanan dari organisasi yaitu dengan penerapan setandar Internasional seperti Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

Lebih lanjut Tjiptono (2000) menyatakan bahwa yang menjadi indikator kualitas pelayanan adalah *tangible* (berwujud) misalnya Papan petunjukinformasi pelayanan terlihat cukup jelas, *empathy* (empati) misalnya Petugas pelayanan menanggapi keluhan pensiunan Pegawai Negeri Sipil serta bersikap ramah dan sopan, *Responsiveness* (daya tanggap) misalnya Petugas selalu siap sedia dalam memberikan bantuan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS), *reliability* (keandalan)), dan *Assurance* (jaminan).

Sistem Manajemen Mutu memungkinkan perusahaan meningkatkan manajemen pengetahuan dan mengurangi waktu pelaksanaan proses, akan mungkin bagi perusahaan untuk menjadi lebih produktif, meningkatkan layanan pelanggan, tingkat kegagalan dalam pengembangan kegiatan diminimalkan dan mengurangi waktu tunggu dalam proses (De-la-Hoz-Hernández, Troncoso-Palacio, & De-la-Hoz-Franco, 2019). Kurniawan & Triyono (2015) melakukan penelitian tentang persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan setelah diterapkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Klaten. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa (1) sebagian besar siswa merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan administrasi sekolah sebesar 55,24 % (2) sebagian besar siswa merasa cukup puas dengan kualitas pembelajaran guru sebesar 49,65 % dan (3) sebagian besar siswa merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan sebesar 48,25%.

Sugiyono, Nuryanto, & Mulyatiningsih (2011), hasil penelitiannya menunjukkan skor rata-rata butir kualitas pelayanan akademik di jurusan PTBB termasuk kategori sesuai dengan harapan (3,12) sedangkan PTM kategori cukup (2,97). Hasil pengukuran indikator kualitas layanan terendah terdapat pada proses pemberian layanan administrasi akademik di PTBB (3,02) dan PTM (2,83). Kualitas lulusan PTBB dilihat dari IPK meningkat 0,02 dan masa studi S1 berfluktuasi 5,16, sedangkan di PTM IP belum stabil tetapi masa studi cenderung semakin pendek. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan ISO 9001-2000 telah mampu menertibkan administrasi layanan akademik namun belum menjamin menghasilkan

layanan akademik yang berkualitas untuk mendukung pencapaian IPK yang tinggi dan masa studi yang lebih pendek.

Rafiq (2015) dalam penelitiannya diperoleh hasil bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Akademik. Hasil penelitian ini menunjukkan trend yang positif. Hasil ini memberi bukti secara empiris bahwa institusi yang menerapkan ISO 9001: 2008 berimplikasi terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hubungan SMM ISO 9001:2015 dengan Kualitas Layanan yaitu SMM ISO 9001:2015 berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan, semakin baik implementasi ISO 9001:2015 maka semakin tinggi Kualitas Layanan begitupun sebaliknya semakin buruk implementasi sistem manajemen mutu maka semakin rendah Kualitas Layanan. Varsanis dkk. (2019) melakukan penelitian yang bertujuan menganalisis tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan fokus pada tamu hotel mewah. Kualitas dalam penyediaan layanan adalah salah satu hal yang paling penting dalam bisnis untuk memperkuat posisi mereka dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif. Secara keseluruhan, ditemukan bahwa penyelesaian masalah segera dan efektif, layanan cepat dan bebas kesalahan atau dihilangkan, informasi yang dapat dipercaya, keberadaan staf dengan pengetahuan produk, keterampilan, profesionalisme, keterampilan interpersonal, kesadaran, rasa tanggung jawab yang tinggi dan konsistensi dalam upaya perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan merupakan hal yang memuaskan pelanggan.

Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Peserta (Pelanggan) yaitu Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, Kualitas Layanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan kualitas, maka jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Penelitian tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan salah satunya dilakukan oleh Tiza & Susanti (2019) pada pelanggan JNE, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *variable tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance* berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

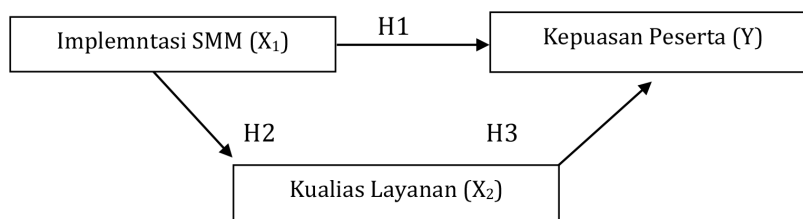
Nasution, Tarigan, Siregar, & Efendi (2014) dengan menggunakan sampel sebanyak 133 orang pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Berdasarkan berbagai hasil penelitian tersebut, semakin baik Kualitas Layanan maka semakin tinggi Kepuasan Peserta (Pelanggan) begitupun sebaliknya semakin Kualitas Layanan maka semakin rendah Kepuasan Peserta (pelanggan).

METODE

Populasi penelitian ini adalah peserta Pensiun PT Taspen (persero) Cirebon yang berjumlah 65.731. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling* acak sederhana dengan menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel sejumlah 100 responden. Responden tersebut berasal dari peserta Pensiun

Pemkab Cirebon, Pemkab Indramayu, Pemkab Kuningan, Pemkab Majalengka, Pemkot Cirebon, KPPN Cirebon dan KPPN Kuningan. Adapun teknik analisis data yang di gunakan adalah analisis Regresi Linier.

Gambar 1. Model Penelitian



HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa indikator pada variabel Sistem Manajemen Mutu yang memiliki nilai rata-rata terbesar terdapat pada dimensi pengambilan keputusan berbasis bukti sebesar 4,30. Artinya pengambilan keputusan PT.Taspen (Persero) Cirebon berdasarkan analisis dan evaluasi dalam setiap tindakan untuk pelanggan atau peserta sehingga peserta tidak merasa kecewa dengan keputusan yang di ambil dalam mengatasi keluhan pelanggan maupun memberikan pelayanan lainnya.

Nilai rata-rata terendah terdapat pada dimensi fokus pelanggan pada sistem manajemen mutu di PT.Taspen (Persero) Cirebon bersifat transparan sebesar 4,02. Artinya beberapa peserta PT.Taspen (Persero) Cirebon masih ada merasa belum di prioritaskan atau diutamakan dalam pelayanan mungkin di karenakan peserta merasa belum terpenuhi kebutuhan dan harapannya dalam pelayanan, namun demikian sebagian besar peserta lainnya sudah merasa bahwa PT.Taspen (Persero) Cirebon PT. Taspen fokus dalam melayani pelanggan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa indikator pada variabel Kualitas Layanan yang memiliki nilai rata-rata terbesar terdapat pada dimensi Reliability yaitu sikap simpatik untuk menyelesaikan masalah pelanggan sebesar 4,17. Artinya, peserta atau pelanggan merasa bahwa kemampuan perusahaan PT Taspen (Persro) Cirebon dalam memberikan pelayanan sudah sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Nilai rata-rata terendah terdapat pada dimensi *Responsiveness* atau ketanggapan sebesar 3,95. Artinya beberapa peserta PT.Taspen (Persero) Cirebon merasa adanya kekurangan dalam segi kecepatan dan ketepatan kepada pelanggan, dan penyampaian informasi yang jelas dalam pelayanan, namun demikian sebagian besar peserta lainnya sudah merasa bahwa PT.Taspen (Persero) Cirebon PT. Taspen sudah tanggap dalam melayani pelanggan atau peserta. Sedangkan untuk variabel kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai rata-rata terbesar terdapat pada dimensi kedisiplinan petugas pelayanan 3,38. Artinya peserta PT.Taspen (Persero) Cirebon atau pelanggan sudah merasa petugas pelayanan bersungguh-sungguh dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu sesuai ketentuan yang berlaku.

Nilai rata-rata terendah terdapat pada dimensi kejelasan petugas pelayanan di PT.Taspen (Persero) Cirebon bersifat transparan sebesar 3,80. Artinya beberapa peserta PT.Taspen (Persero) Cirebon masih merasa kurangnya kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian

petugas pelayanan seperti nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya, namun demikian sebagian besar peserta lainnya sudah merasa bahwa PT.Taspen (Persero) Cirebon sudah memberikan kejelasan terhadap petugas pelayanan. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat hasil t hitung dari regresi linear menggunakan SPSS pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil pengujian hipotesis

Hipotesis	Koefisien (beta)	t-hitung	Sig
H1= Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan	0,188	1,906	0,060
H2= Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan	0,262	2,683	0,009
H3= Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan).	0,251	2,546	0,012

Sumber: Data diolah, 2019

Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) di PT. Taspen (Persero) Cirebon bisa di lihat pada table1. Berdasarkan olah data yang disajikan di atas diperoleh nilai t hitung sebesar 1,906 pada tingkat signifikansi 0,060. Hasil ini mengandung pengertian bahwa Implementasi SMM berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya juga bahwa Implementasi SMM mempunyai pengaruh yang positif tetapi lemah. Hasil penelitian ini hampir sama dengan hasil penelitian Branislav (2019) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi ISO sebagai tindakan preventif tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini berkontradiksi dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari, Purwanggono, & Yuli (2015) dan Afifah (2017) yang menghasilkan Implementasi SMM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hubungan kausalitas antara Implementasi SMM dengan Kualitas Pelayanan dibuktikan oleh hipotesis kedua dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi SMM berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil ini sama dengan hasil penelitian De-la-Hoz-Hernández, Troncoso-Palacio, & De-la-Hoz-Franco (2019), Rafiq (2015), Kurniawan & Triyono (2015), dan Sugiyono, Nuryanto, & Mulyatiningsih (2011), yang diperoleh bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Artinya bahwa semakin baik implementasi SMM, semakin meningkat juga Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan.

Berdasarkan tabel di atas juga diketahui bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan). Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 2,546, yang berarti menerima hipotesis 3. Hasil ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Varsanis dkk. (2019), Tiza & Susanti (2019) dan Nasution, Tarigan, Siregar, & Efendi (2014) yang menghasilkan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan ini bias ditingkatkan dengan meningkatkan dimensi *tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil pengolahan data hasil penelitian yang terkait dengan tentang pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kepuasan peserta (pelanggan) dengan mediasi kualitas layanan pada PT. Taspen (persero) Cirebon, dapat disimpulkan sebagai berikut: pertama, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu terhadap Kepuasan Pelanggan adalah lemah. Artinya adalah, Implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT. Taspen (Persero) Cirebon perlu lebih ditingkatkan lagi agar kepuasan peserta juga meningkat. Kedua, hubungan kausalitas antara Implementasi SMM dan Kepuasan peserta sebagai pelanggan dimediasi oleh variable Kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dibuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Implementasi Sistem Manajemen Mutu dan Kualitas Layanan. Hasil juga penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta (pelanggan).

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka ada beberapa implikasi manajerial sebagai berikut: (1) Sistem Manajemen Mutu PT Taspen (Persero) Cirebon perlu di pertahankan karena Sistem Manajemen Mutu yang di terapkan sudah berjalan dengan baik hanya perlu adanya peningkatan dan evaluasi terhadap beberapa hal seperti: peningkatan dalam fokus pelanggan sehingga peserta merasa terpenuhi kebutuhan dan harapannya dalam pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan; lebih memperhatikan keterlibatan semua karyawan sebagai penggerak operasional perusahaan agar perusahaan lebih berjalan secara efektif dan efisien; serta perusahaan dapat mempertahankan dan terus mengembangkan evaluasi secara periodik untuk mendapatkan hasil yang terbaik. (2) Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, PT Taspen (Persero) Cirebon perlu dipertahankan dan terus di tingkatkan. Karena Kualitas Pelayanan PT. Taspen (Persero) Cirebon termasuk dalam kategori tinggi. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya: kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada pelanggan, dan penyampaian informasi yang jelas dalam pelayanan sehingga kualitas pelayanan akan semakin baik dan kepuasan peserta (pelanggan) meningkat; serta perusahaan dapat mempertahankan perhatian yang di berikan kepada para peserta atau pelanggan seperti perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik, dan (3) Kepuasan Peserta (Pelanggan) PT Taspen (Persero) Cirebon perlu dipertahankan, hal ini karena kepuasan pelanggan PT Taspen (Persero) Cirebon termasuk ke dalam kategori tinggi, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT Taspen (Persero) Cirebon harus terus mengoptimalkannya, terutama dalam beberapa hal seperti: Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas pelayanan seperti nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya, dengan demikian peserta atau pelanggan tidak merasa kebingungan dalam mencari petugas pelayanan; serta perusahaan dapat mempertahankan dan memperbaiki pelaksanaan pelayanan yang adil dengan tidak membedakan golongan dan status peserta yang dilayani.

PUSTAKA ACUAN

Afifah, S. T. N. (2017). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Smk Negeri Kota Bandung. DISS, Universitas Pendidikan Indonesia.

- Branislav, T. (2019). Customer satisfaction and ISO 9001 improvement requirements in the supply chain. *The TQM Journal*, 31(2), 222–238. JOUR. <http://doi.org/10.1108/TQM-07-2017-0072>
- De-la-Hoz-Hernández, J.-D., Troncoso-Palacio, A., & De-la-Hoz-Franco, E. (2019). Implementation of the Eclipse Process Framework Composer Tool for the Documentation of Quality Management Systems: A Case Applied in Healthcare Services. In *International Conference on Swarm Intelligence* (pp. 200–210). CONF, Springer. http://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-26354-6_20
- Fadhil, M., Samsir, S., & Daulay, I. N. (2016). Pengaruh Service Quality Dan Brand Image Berbasis Iso 9001: 2008 Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 3(1), 1–13. JOUR.
- Juana, N. P. P., Sudibya, I. G. A., & Sintaasih, D. K. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Buletin Studi Ekonomi*, 21(1), 92–101. JOUR.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C.-T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. BOOK, Pearson.
- Kurniawan, A., & Triyono, M. B. (2015). Penerapan ISO 9001: 2008 Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah Di SMKN 2 Klaten. *Jurnal Pendidikan Vokasional Teknik Mesin*, 3(2), 95–100. JOUR.
- Nababan, B. O., & Oktaviani, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pensiun Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Depok. *Economicus*, 9(1), 89–100. JOUR.
- Nasution, R. S., Tarigan, P., Siregar, L., & Efendi. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pensiun pegawai negeri sipil (pns) pada pt. taspen (persero) cabang pematangsiantar. *Jurnal SULTANIST*, 2(2), 30–34.
- Rafiq, M. (2015). Analisis Dampak Penerapan Manajemen NMTU ISO 9001: 2008 terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Perguruan Tinggi di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 1(2), 17–27. JOUR.
- Report, A. (2018). *Creating Value Building Sustainable Trust*.
- Report, I. A. (2018). *Advancing The Global Agenda*.
- Sari, D. P., Purwanggono, B., & Yuli, S. (2015). Integrasi Iso 9001: 2000 dengan PZB Gap Model Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Klinik CITO Semarang. JOUR.
- Sugiyono, S., Nuryanto, A., & Mulyatiningsih, E. (2011). Dampak Penerapan SMM ISO 9001: 2000 Terhadap Kualitas Layanan Akademik Dan Lulusan FT UNY. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 20(2). JOUR. <http://doi.org/https://doi.org/10.21831/jptk.v20i2.3314>
- Syahrullah, Y., Febriani, A., & Hulwani, B. Z. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Implementasi ISO 9001: 2015 dengan Menggunakan Pendekatan Servqual (Studi Kasus: Institut Teknologi Telkom Purwokerto). *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 11(2). JOUR. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.30813/jiems.v11i2.1185>
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. JOUR.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi. JOUR.
- Varsanis, K., Belias, D., Kakkos, N., Chondrogiannis, M., Rossidis, I., & Mantas, C. (2019). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction on Luxurious Hotels So to Produce Error-Free Service. In *Strategic Innovative Marketing and Tourism* (pp. 67–76). CHAP, Springer.