



Gema Ekonomi
e-ISSN: 2621-0444
Vol. 12 No. 6 Juli 2023

<https://journal.unigres.ac.id/index.php/GemaEkonomi/index>

Gema Ekonomi (Jurnal Fakultas Ekonomi)

e-ISSN: 2621-0444
Vol. 12 No. 6 Juli 2023

**PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU TERHADAP STRES KERJA MELALUI
KOMITMEN MANAJEMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Suharto⁽¹⁾

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik

hartodua580129@gmail.com⁽¹⁾

Abstract

This study was conducted in Development Division of a BUMN in Indonesia, later called to DD (Development Division). Phenomenon in the field shows that employees experience stress in the work and commitment of the management is not the maximum. DD has implemented Quality Management System (ISO 9001). The author has examined the influence of the quality management system to the stress of work through management commitment as an intervening variable. Methods: The research object is the employee. Data were collected through questionnaires. Data analysis model used Structural Equation Model (SEM). Results: At the 0.05 level, the quality management system significantly positive influence on the management's commitment and work stress. Through the intervening variable of management commitment is not significant effect on job stress. Models are designed fairly decent and fit with GFI index = 0,897; CFI = 0.993; TLI = 0.989; RMSEA = 0.033; and CMIN / DF = 1,156.

Keywords: *Quality Management System, Management Commitment, Work Stress*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Divisi Pembangunan dari sebuah BUMN di Indonesia selanjutnya disebut DD (*Development Division*). Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa karyawan mengalami stres dalam bekerja dan komitmen manajemen tidak maksimum. Sedangkan DD telah mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001). Penulis telah meneliti pengaruh sistem manajemen mutu terhadap stres kerja melalui komitmen manajemen sebagai variable intervening. Metode: Obyek penelitian adalah karyawan. Data dikumpulkan melalui kuisioner. Model analisis data menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*. Hasil: Pada tingkat signifikansi 0,05, sistem manajemen mutu secara signifikan berpengaruh positif terhadap komitmen manajemen dan stres kerja. Melalui variable intervening komitmen manajemen berpengaruh tidak signifikan terhadap stress kerja. Model yang dirancang cukup layak dan *fit* dengan indeks GFI=0,897; CFI=0,993; TLI=0,989; RMSEA=0,033; dan CMIN/DF=1,156.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu, Komitmen Manajemen, Stres Kerja.

PENDAHULUAN

Sistem manajemen mutu berpengaruh positif terhadap perilaku konsumen (hasil penelitian Kantor Pusat ISO). Ditinjau dari ilmu pemasaran bahwa perilaku konsumen yang positif menaikkan penjualan dan selanjutnya menghasilkan laba perusahaan. Divisi Pembangunan adalah Unit Kerja yang di bawah sebuah BUMN di Indonesia untuk selanjutnya disebut DD (*Development Division*) adalah perusahaan yang telah mengimplementasikan Sistem Management Mutu ISO 9001 sejak Tahun 2000. Pada akhir 2022 mengalami penurunan kinerja. Ketika kinerja perusahaan tersebut menurun fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan antara lain: karyawan mengalami stres, komitmen manajemen kurang maksimum. Keadaan ini terdeteksi pada saat pertemuan-pertemuan resmi (rapat) maupun pembicaraan antar karyawan. Salah satu yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres yang dialami karyawan saat kerja (Massie, 2018). Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan penelitian yang diberi judul: pengaruh sistem manajemen mutu terhadap stress kerja melalui komitmen manajemen sebagai variabel intervening.

Perumusan Masalah

1. Apakah variabel sistem manajemen mutu mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel komitmen manajemen?
2. Apakah variabel sistem manajemen mutu mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel stres kerja?
3. Apakah variabel komitmen manajemen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel stres kerja?

Tujuan Penelitian

1. Pengaruh variabel sistem manajemen mutu terhadap variabel komitmen manajemen.
2. Pengaruh variabel sistem manajemen mutu terhadap variabel stres kerja.
3. Pengaruh variabel komitmen manajemen terhadap variabel stres kerja.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritik yaitu manfaat yang berguna untuk pengembangan ilmu.
2. Manfaat praktik yaitu manfaat yang berguna untuk perbaikan sistem pada organisasi dimana penelitian dilakukan.
3. Pengembangan ilmu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengembangan ilmu ekonomi, khususnya ilmu manajemen perusahaan, lebih khusus lagi ilmu manajemen yang membahas tentang implementasi sistem manajemen mutu dikaitkan dengan perilaku karyawan (sumber daya manusia).

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Manajemen Mutu

Menurut Sitorus (2022) sistem manajemen mutu adalah suatu tatanan pengelolaan perusahaan antara lain mengatur prosedur kerja, pengendalian dokumen dan catatan yang menitik beratkan pada mutu, kepuasan pelanggan, dan peningkatan secara terus menerus (*countinous improvement*).

Komitmen manajemen

Menurut Rahmawati (2021), komitmen manajemen adalah kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh manajemen janji-janji atau keputusan-keputusan atau kebijakan-kebijakan atau peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Andriansyah *et al.* (2020) menyatakan bahwa komitmen manajemen merupakan kegiatan atau kebijakan atau langkah-langkah yang diambil manajemen yang selalu diarahkan atau ditujukan sesuai dengan arah, kebijakan, visi, misi, dan tujuan yang ditetapkan bersama.

Stres kerja

Stres merupakan keadaan yang dirasakan oleh karyawan saat bekerja akibat adanya perasaan yang tertekan. Perasaan tertekan tersebut dapat disebabkan oleh segala sesuatu, baik dalam pekerjaan maupun keadaan hidup sehari-hari yang merupakan tantangan, kewajiban, pikiran dan lain sebagainya. Robbins (2013) mengatakan bahwa sumber daya manusia yang berprestasi dalam pekerjaan adalah bila seseorang tersebut merasakan stres akibat pekerjaannya tersebut. Seseorang yang acuh tak acuh dalam menerima tugas, dia tidak merasakan stres tetapi hasil kinerjanya sangat jelek. Akan tetapi stres yang berlebihan juga akan menurunkan kinerja.

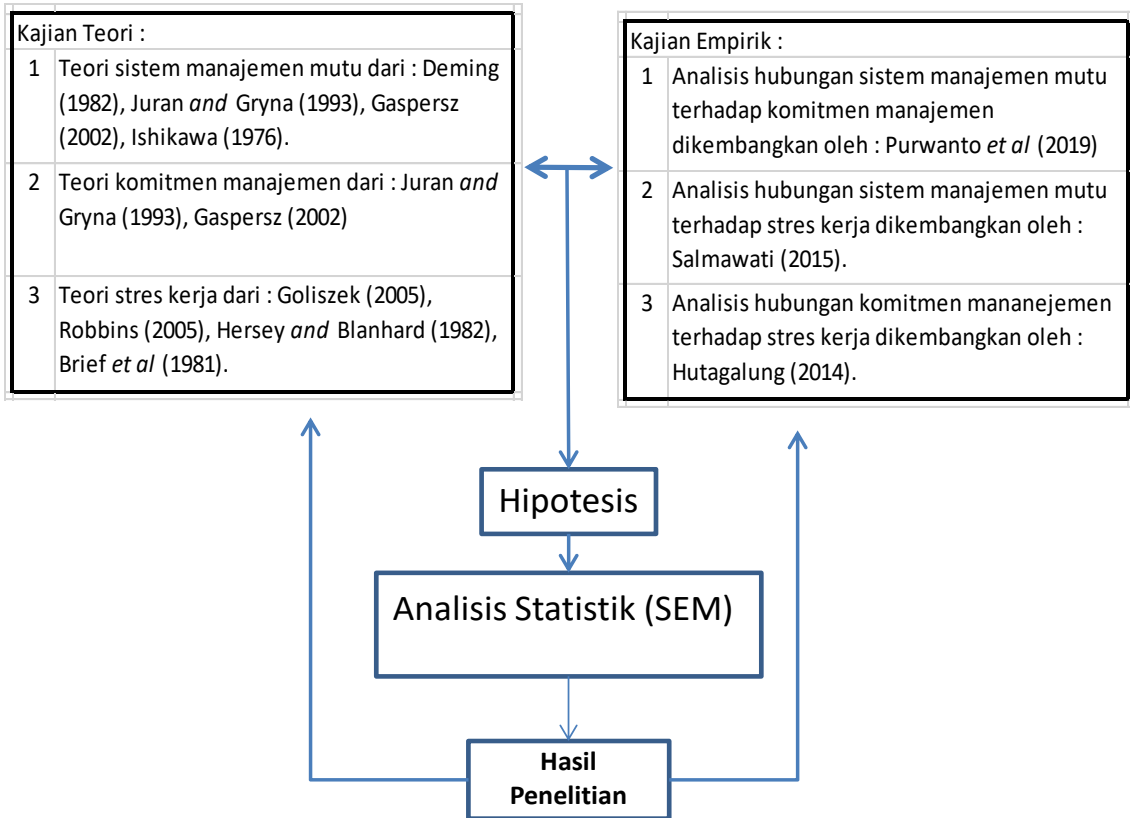
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Kerangka Konseptual Penelitian

Stres kerja dapat berpengaruh terhadap motivasi kerja, kepuasan kerja, kinerja, produk, dan layanan. (Massie 2018). Oleh karena itu implementasi Sistem Manajemen Mutu diteliti pengaruhnya terhadap stres kerja. Disamping itu juga dijelaskan bahwa komitmen manajemen berpengaruh kepada Stres Kerja. Oleh karena itu penelitian ini memasukkan tiga variabel yaitu: Sistem Manajemen Mutu, Komitmen Manajemen, dan Stres Kerja.

Berdasarkan hal tersebut serta fenomena yang ada di DD, maka penulis memberikan judul penelitian ini: Pengaruh Sistem Manajemen Mutu terhadap Stres Kerja melalui Komitmen Manajemen sebagai Variabel Intervening. Sistem manajemen mutu sebagai variabel independen. Stres kerja sebagai variabel dependen, sedangkan komitmen manajemen sebagai variabel dependen bagi sistem manajemen mutu dan independen bagi stres kerja (intervening antara sistem manajemen mutu dan stres kerja).

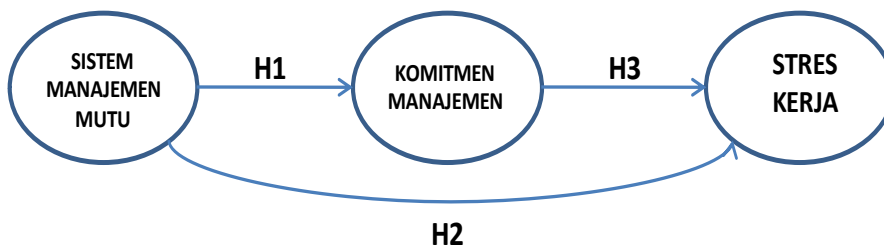
Adapun kerangka dan proses berpikir penelitian ini sebagaimana pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Kerangka Proses Berpikir

Berdasarkan model teori dan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya maka dibuatlah suatu model baru yang merupakan kombinasi dan pengembangan model teori yang ada. Purwanto (2019) menyatakan bahwa keberhasilan sistem manajemen mutu sangat tergantung dari tingkat komitmen manajemen yang ada di dalam organisasi, dengan demikian maka pelaksanaan sistem manajemen mutu di dalam organisasi akan berpengaruh terhadap komitmen manajemen. Hubungan antara sistem manajemen mutu terhadap stres kerja dikembangkan oleh Salmawati (2015). Hubungan antara komitmen manajemen terhadap stres kerja dikembangkan oleh Hutagalung (2014)

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan tinjauan pustaka yang telah dikemukakan dan diuraikan serta dianalisis dalam bab terdahulu, disusun kerangka konseptual penelitian pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2. Konseptual Penelitian

Dalam penelitian ini, model analisis yang digunakan adalah model **SEM (Structural Equation Modeling)**.

Hipotesis

1. Terdapat pengaruh variabel sistem manajemen mutu terhadap variabel komitmen manajemen.
2. Terdapat pengaruh variabel sistem manajemen mutu terhadap variabel stres kerja.
3. Terdapat pengaruh variabel komitmen manajemen terhadap variabel stres kerja.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Judul penelitian ini adalah "Pengaruh sistem manajemen mutu terhadap stres kerja melalui komitmen manajemen sebagai variabel intervening". Variabel-variabel yang akan dilakukan pengukuran adalah: sistem manajemen mutu, komitmen manajemen, dan stres kerja.

Populasi dan Sampel

Jumlah populasi penelitian seluruh karyawan DD sebesar 229 orang. sampel sebanyak 164.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel diambil berdasarkan kelompok posisi pekerjaan. Pemilihan sampel dilakukan secara acak pada tiap-tiap kelompok. Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Maret 2023.

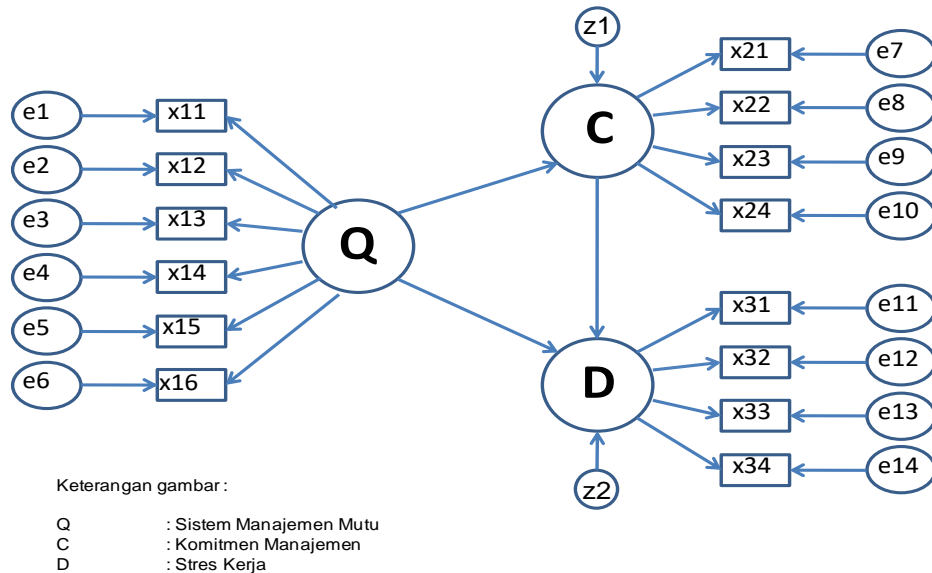
Variabel Penelitian

Variabel independen adalah sistem manajemen mutu dan variabel dependen adalah stres kerja. Sedangkan komitmen manajemen merupakan variabel intervening yaitu variabel dependen bagi variabel sistem manajemen mutu dan independen bagi variabel stres kerja (variabel antara).

Variabel sistem manajemen mutu mempunyai 6 indikator yaitu : pandangan umum, *customer focus*, pengembangan prosedur, dukungan sumber daya, evaluasi dan perbaikan, kompetensi. Variabel komitmen manajemen mempunyai 4 indikator yaitu : cinta atau loyalitas; memotivasi dan promosi; kepedulian; dan ketaatan atau kepatuhan. Sedangkan variabel stres kerja mempunyai 4 indikator yaitu: kekecewaan / kejengkelan / frustrasi; kelelahan / kelebihan beban kerja; terdesak waktu; dan tugas tidak menantang.

Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini yaitu: SEM, kuisisioner baku dari sistem manajemen mutu, komitmen manajemen, dan stres kerja. Diagram path untuk penelitian ini digambarkan seperti pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1. Diagram Path Penelitian

Persamaan dari diagram path tersebut dirumuskan sebagai berikut :

$$C = b_1 Q + z_1$$

$$D = b_2 Q + b_3 C + z_2$$

Evaluasi kriteria *goodness-of-fit*

Arbuckle (2019) menjelaskan RMSEA, GFI, AGFI, CFI, TLI, dan CMIN/DF. RMSEA maksimum 0,1; GFI antara 0 dan 1 (1 merupakan nilai *fit* sempurna). AGFI mendekati 1 merupakan keadaan sempurna. CFI minimum 0,95 atau 0,94. CFI=1 merupakan keadaan sempurna. TLI minimum 0,95 atau antara 0 dan 1 (1 nilai sempurna). CMIN/DF maksimum 2 atau 3 dan 5 masih dapat diterima.

Pengujian Hipotesis

Karena jumlah sampelnya antara 100 dan 200 maka proses analisis SEM-nya menggunakan metode ML (*Maximum Likelihood Estimation*).

Batasan dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian ini dibatasi hanya untuk 3 variabel. Sistem manajemen mutu yang digunakan di lokasi penelitian adalah ISO 9001-2000.

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Uji Instrumen

Arbuckle (2019) juga menjelaskan kriteria validitas diukur dengan menggunakan GFI. Instrumen dikategorikan valid bila $GFI > 0,9$. Koefisien reliabilitas dapat diukur dengan rumus:

$$= \frac{(\text{jumlah standard loading})^2}{(\text{jumlah standard loading})^2 + \text{jumlah kesalahan pengukuran}}$$

Data Penelitian

Data diambil dari karyawan DD dengan pengisian kuisisioner. Untuk memudahkan dalam memaknai kondisi hasil survei, tiap-tiap skor ditransformasikan ke dalam skala nominal 100, sehingga nilai skor seperti dalam tabel 5.7.

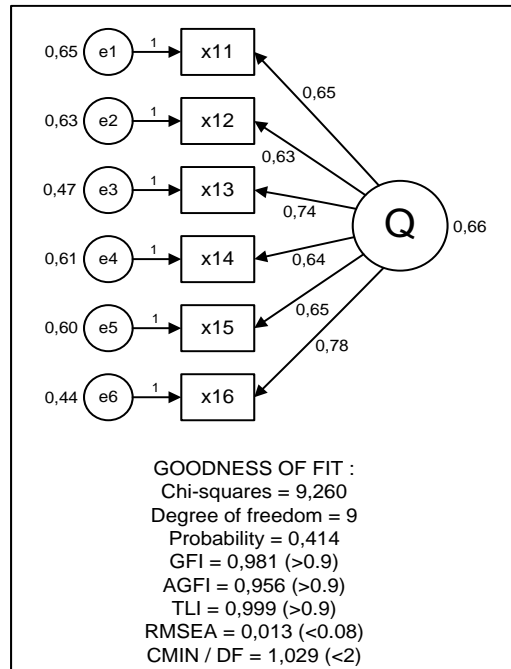
Tabel 5.7 Data Skor Hasil Kuisisioner

VARIABEL	INDIKATOR	SKOR (1-5)	SKOR (20-100)	MEAN SKOR
Sistem Manajemen Mutu	Umum	3,73	75	75
	Customer Focus	3,73	75	
	Pengembangan Prosedur	3,74	75	
	Dukungan Sumber Daya	3,78	76	
	Evaluasi & Perbaikan	3,81	76	
	Kompetensi	3,73	76	
Komitmen Manajemen	Cinta / Loyalitas	3,72	74	73
	Memotivasi / Promosi	3,57	71	
	Kepedulian	3,58	72	
	Ketaatan / Kepatuhan	3,70	74	
Stres Kerja	Kekecewaan / Kejengkelan / Frustrasi	2,25	45	45
	Keletihan / Kelebihan Beban Kerja	2,22	44	
	Terdesak Waktu	2,25	45	
	Tugas Tidak Menantang	2,32	46	

Sumber : hasil pengisian kuisisioner diolah.

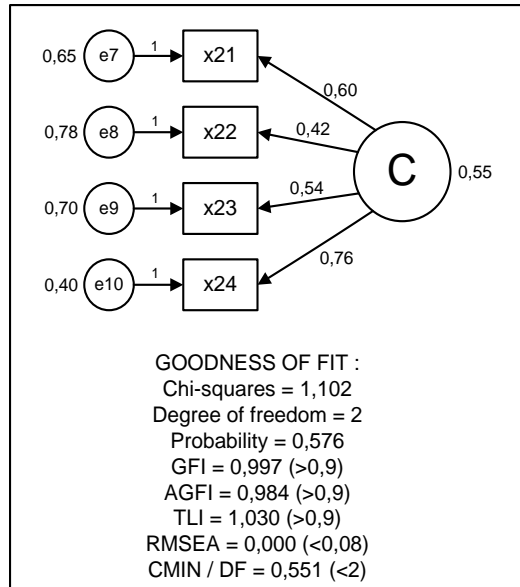
Analisis SEM dan Hasil Penelitian

Analisis SEM dari konstruk eksogen sistem manajemen mutu sebagai berikut.



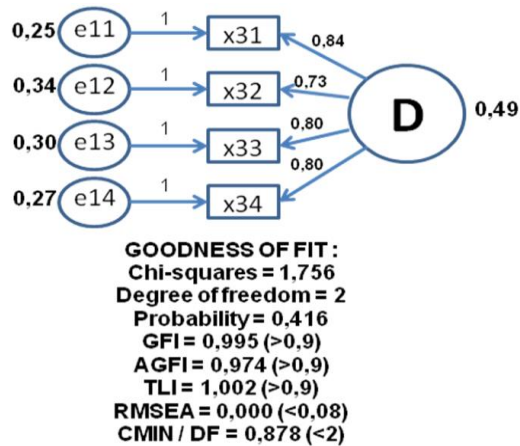
	SRW	SE	CR	P
x16 <--- Q	0,775			
x15 <--- Q	0,647	0,104	7,774	0,000
x14 <--- Q	0,639	0,104	7,693	0,000
x13 <--- Q	0,737	0,102	8,993	0,000
x12 <--- Q	0,631	0,102	7,765	0,000
x11 <--- Q	0,655	0,111	7,780	0,000

Analisis SEM untuk konstruk eksogen komitmen manajemen sebagai berikut.



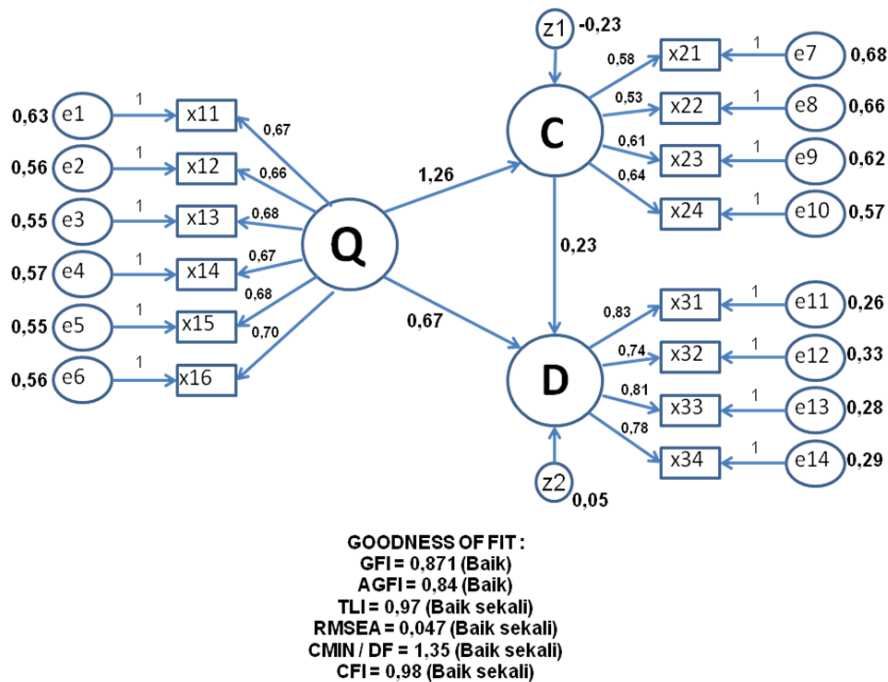
	SRW	SE	CR	P
x24 <--- C	0,762			
x23 <--- C	0,545	0,154	4,718	0,000
x22 <--- C	0,425	0,132	4,244	0,000
x21 <--- C	0,598	0,159	5,104	0,000

Analisis SEM untuk konstruk eksogen stres kerja sebagai berikut.



	SRW	SE	CR	P
x34 <--- D	0,800			
x33 <--- D	0,796	0,098	10,573	0,000
x32 <--- D	0,726	0,092	9,533	0,000
x31 <--- D	0,837	0,100	10,863	0,000

Analisis SEM untuk pengujian model konseptual menggunakan aplikasi AMOS. Setelah proses aplikasi AMOS, diagram path berubah menjadi model konseptual penelitian seperti dalam Gambar 5.2.



Gambar 5.2. Model Struktural Penelitian

Berdasarkan model struktural di atas dirumuskan persamaan sebagai berikut:

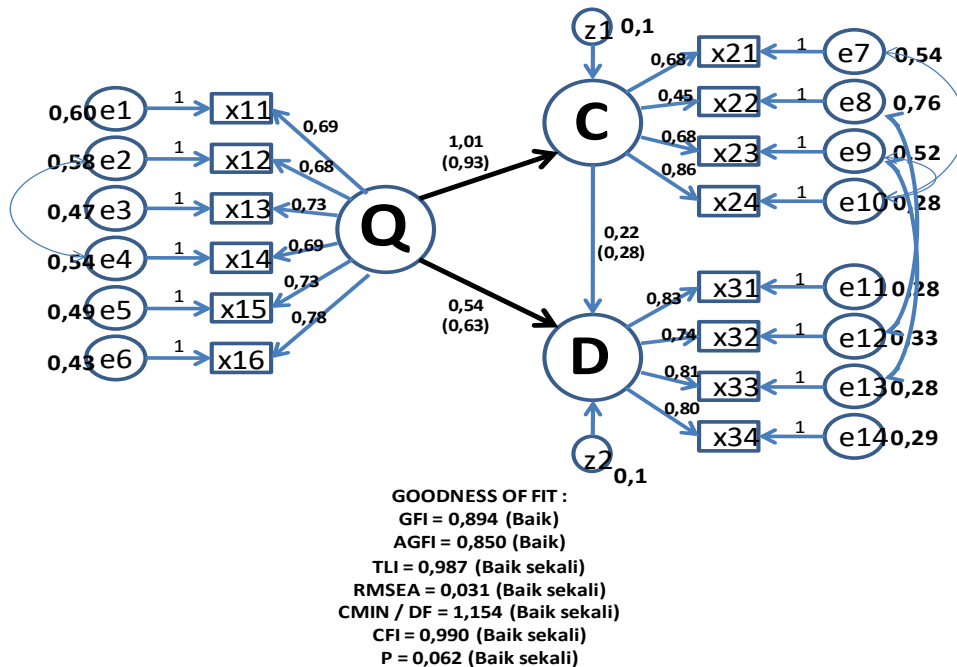
$$C = 1.26 Q - 0.23$$

$$D = 0.67 Q + 0.23 C + 0.05$$

Permasalahan identifikasi ditandai oleh varian *error* negatif yaitu $z1 = -0,23$. Ukuran-ukuran *goodness of fit* yang masih dapat ditingkatkan yaitu $GFI = 0,871$ (standar $> 0,9$), $AGFI = 0,84$ (standar $> 0,9$). Sedangkan ukuran lainnya yang sudah sempurna yaitu $TLI = 0,97$ (standar $> 0,9$), $RMSEA = 0,047$ (standar $< 0,08$), $CMIN / DF = 1,35$ (standar < 2).

Revisi (perbaikan) model dapat dilakukan dengan memberikan nilai varian *error* = 0,1 dan mengkorelasikan indikator-indikator yang secara teori memungkinkan berkorelasi (Ghozali, 2005). Dari model struktural di atas, yang memungkinkan dikorelasikan adalah: $e2-e4$, $e10-e9$ & $e7$, $e12-e8$, dan $e13-e9$.

Setelah diperbaiki, model struktural menjadi seperti pada Gambar 5.7.



Gambar 5.7. Model Struktural Penelitian Yang Sudah Diperbaiki

Setelah dilakukan revisi (perbaikan), terjadi peningkatan nilai ukuran model fit, yaitu *p-value* dari 0,000 menjadi 0,063, GFI dari 0,871 menjadi 0,897 (lebih baik), AGFI dari 0,836 menjadi 0,852 (lebih baik), CMIN / DF dari 1,35 menjadi 1,156 (lebih baik).

Solimun (2006), menyatakan bahwa validitas unidimensionalitas dapat diukur dengan GFI, dimana GFI harus mempunyai nilai lebih besar dari 0,9. Sedangkan Anderson & Gerbing yang dikutip Ferdinand (2002) menyatakan bahwa validitas pengukuran dari indikator sebagai dimensi yang dikonsepskan ditentukan oleh nilai *critical ratio* yang besarnya lebih dari dua kali standar errornya.

Dari Gambar 5.7 menunjukkan bahwa nilai GFI untuk model keseluruhan sebesar 0,897 \approx 0,9 atau sama dengan nilai yang dipersyaratkan. Dengan demikian maka validitas unidimensional untuk model keseluruhan memenuhi syarat.

Untuk mengukur validitas indikator sebagai pengukur dimensi, dapat dilihat dari Tabel 5.11. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan nilai *critical ration* lebih besar dari dua kali standar errornya. Dengan demikian maka berarti setiap indikator yang diestimasi secara valid mengukur dimensi dari konsep yang diujinya.

Tabel 5.11 Estimasi Koefisien Regresi Antar Variabel

	SRW	SE	CR	P	KETERANGAN
C ← Q	0,934	0,085	11,967	0,000	Signifikan
D ← Q	0,624	0,222	2,437	0,015	Signifikan
D ← C	0,284	0,202	1,122	0,262	Tidak signifikan

Keterangan : Q : Konstruk Sistem Manajemen Mutu
 C : Konstruk Komitmen Manajemen
 D : Konstruk Stres Kerja

Sumber : hasil pengolahan data Amos

Hasil penghitungan reliabilitas kontruk dapat dilihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.13 Penghitungan Reliabilitas Konstruk

Konstruk	JSL	JSL ²	JKP	RK	Keterangan
Q	4,30	18,49	2,92	0,86	Baik
C	2,65	7,02	2,16	0,76	Baik
D	3,18	10,11	1,47	0,87	Baik

Keterangan :
 JSL : Jumlah standar loading
 JKP : Jumlah kesalahan pengukuran
 RK : Reliabilitas konstruk

Sumber : Hasil pengolahan data aplikasi AMOS diolah

Interprestasi hasil pengolahan data

Interprestasi terhadap hasil pengolahan data dilakukan terhadap kriteria *goodness of fit* dan analisis kausalitas antar konstruk. Disamping sebagai tabel estimasi koefisien antar variabel tabel 5.11 ini juga merupakan hasil analisis kausalitas antar konstruk, yaitu tingkat signifikansi dari koefisien regresi antar variabel yang ada.

Dari Tabel 5.11 tersebut dinyatakan bahwa konstruk sistem manajemen mutu (Q) berpengaruh signifikan positif terhadap konstruk komitmen manajemen (C). Koefisiensi regresi konstruk sistem manajemen mutu dalam memprediksi konstruk komitmen manajemen sebesar 0,934 dengan *P value* lebih kecil dari 0,001 untuk tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Artinya bahwa setiap perubahan tingkat kualitas sistem manajemen mutu akan diikuti atau berpengaruh berbanding lurus kepada tingkat komitmen manajemen.

Sistem manajemen mutu berpengaruh signifikan positif terhadap stres kerja (D) dengan nilai koefisien regresi = 0,624 dan *P value* = 0,015 untuk tingkat signifikansi 0,05. Artinya bahwa setiap perubahan tingkat kualitas sistem manajemen mutu akan diikuti atau berpengaruh lurus kepada tingkat atau kondisi stres kerja.

Pada tingkat signifikansi 0,05, beberapa hubungan kausalitas antar variabel dinyatakan tidak signifikan, yaitu: komitmen manajemen terhadap stres kerja dengan *P value* = 0,262; Artinya bahwa setiap perubahan tingkat kualitas komitmen manajemen tidak berpengaruh kepada stres kerja.

Interprestasi model fit

Dari model struktural yang telah disempurnakan (Gambar 5.7) dibuatkan tabel uji model fit (*goodness of fit*) seperti dalam Tabel 5.18.

Tabel 5.18. Hasil Analisa Evaluasi Model Fit (*Goodness of fit*)

GOODNESS OF FIT INDICES	CUT-OFF VALUE	HASIL ANALISIS	EVALUASI MODEL
RMSEA	$\leq 0,08$	0.033	Baik sekali
P	$\geq 0,05$	0.063	Baik sekali
GFI	$\geq 0,9$	0,897 \approx 0,9	Baik
AGFI	$\geq 0,9$	0,852 \approx 0,9	Baik
CFI	$\geq 0,94$	0.993	Baik sekali
TLI	$\geq 0,05$	0.989	Baik sekali
CMIN / DF	≤ 2	1.156	Baik sekali

Sumber : Hasil pengolahan data aplikasi AMOS

Dari hasil analisa evaluasi model fit pada tabel 5.18 dapat dijelaskan sebagai berikut:

RMSEA = 0,031 < 0,08 artinya model hipotesis penelitian ini dikategorikan baik sekali.

GFI = 0,894 atau mendekati nilai 1 untuk *perfect fit*, dapat menjelaskan indikasi kesesuaian modelnya baik.

AGFI = 0,850 atau *mendekati nilai 1 untuk perfect fit*, dapat menjelaskan kesesuaian model hipotesisnya memiliki indikasi cukup baik.

CFI=0,99 > 0,94 menjelaskan kesesuaian model hipotesisnya memiliki indikasi baik sekali.

TLI=0,987>0,05 menjelaskan kesesuaian model hipotesisnya memiliki indikasi baik sekali.

CMIN / DF = 1,154 atau di bawah 3, memiliki indikasi bahwa adanya kesesuaian model hipotesisnya dapat diterima dengan data yang diambil sampel.

Secara keseluruhan dengan beberapa kriteria uji *goodness of fit* yang baik, model persamaan struktural yang direncanakan dapat disimpulkan modelnya cukup layak dan sesuai (*fit*) dengan data sampel yang dikumpulkan.

PEMBAHASAN

Rancangan penelitian ini diawali adanya permasalahan yang terjadi di DD telah mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Permasalahan yang terjadi di DD antara lain: kinerja menurun, stres kerja meningkat, dan komitmen manajemen rendah. Fauzi (2016) menjelaskan bahwa implementasi budaya positif akan mewujudkan komitmen manajemen yang tinggi dan kondisi stres kerja yang memadai. Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, penulis ingin mengkaitkan antara sistem manajemen mutu ISO 9001 dengan komitmen manajemen dan stres kerja karyawan.

Rancangan model konseptual penelitian ini disusun berdasarkan model persamaan struktural (*Structural Equation Model*) atau SEM.

Penelitian ini berfokus kepada pengaruh sistem manajemen mutu terhadap stres kerja melalui komitmen manajemen sebagai variabel intervening. Rancangan ini disusun dengan model penulis sendiri dimana hubungan kausalitas antar konstruk dijustifikasi oleh teori-teori yang telah ada. Hubungan kausalitas variabel sistem manajemen mutu terhadap variabel komitmen manajemen telah dikembangkan sebelumnya oleh Purwanto *et al* (2019). Hubungan kausalitas variabel sistem manajemen mutu terhadap stres kerja telah dikembangkan

sebelumnya oleh: Salmawati (2015). Hubungan kausalitas variabel komitmen manajemen terhadap stres kerja telah dikembangkan sebelumnya oleh : Hutagalung (2014).

Analisis data menggunakan uji model fit untuk tiap-tiap konstruk; uji model fit, validitas, reliabilitas, dan kausalitas untuk model struktural.

Pengujian model fit untuk setiap konstruk sebagaimana diuraikan terdahulu bahwa semua konstruk dinyatakan memenuhi model fit.

Pembahasan selengkapnya diuraikan sebagai berikut.

Pengujian model fit untuk konstruk sistem manajemen mutu dinyatakan fit dengan skor untuk kriteria GFI = 0.981 (> 0.9), AGFI = 0.956 (> 0.9), TLI = 0.999 (> 0.9), RMSEA = 0.013 (< 0.08), dan CMIN / DF = 1.029 (< 2). Semua indikator mempunyai CR (t-hitung) > 2 dan lebih besar dari dua kali standard errornya, sehingga dapat dikatakan bahwa indikator x11, x12, x13, x14, x15, dan x16 secara valid dan signifikan mengukur dimensi dari variabel sistem manajemen mutu.

Pengujian model fit untuk konstruk komitmen manajemen dinyatakan fit dengan skor GFI = 0.997 (> 0.9), AGFI = 0.984 (> 0.9), TLI = 1.030 (> 0.9), RMSEA = 0.000 (< 0.08), dan CMIN / DF = 0.551 (< 2). Semua indikator mempunyai CR (t-hitung) > 2 dan lebih besar dari dua kali standard errornya, sehingga dapat dikatakan bahwa indikator x21, x22, x23, dan x24 secara valid dan signifikan mengukur dimensi dari variabel komitmen manajemen.

Pengujian model fit untuk konstruk stres kerja dinyatakan fit dengan skor GFI = 0.995 (> 0.9), AGFI = 0.974 (> 0.9), TLI = 1.002 (> 0.9), RMSEA = 0.000 (< 0.08), dan CMIN / DF = 0.878 (< 2). Semua indikator mempunyai CR (t-hitung) > 2 dan lebih besar dari dua kali standard errornya, sehingga dapat dikatakan bahwa indikator x31, x32, x33, dan x34 secara valid dan signifikan mengukur dimensi dari variabel stres kerja.

pengujian model fit Gambar 5.7, untuk model struktural yang telah disempurnakan, semua kriteria dinyatakan baik. Secara keseluruhan dengan beberapa kriteria uji *goodness of fit* yang baik, maka model persamaan struktural yang direncanakan disimpulkan modelnya cukup layak dan sesuai (*fit*) dengan data sampel yang dikumpulkan.

Validitas unidimensionalitas diukur dari nilai GFI pada pengujian setiap konstruk. Dengan nilai GFI seluruhnya di atas 0.9 atau sama dengan nilai yang dipersyaratkan, maka menurut Hair *et al.* (1992) yang juga dikutip Solimun (2006) validitas unidimensionalitas untuk model struktural dinyatakan memenuhi syarat. Pengujian validitas indikator sebagai pengukur dimensi diidentifikasi dari nilai *critical ratio* pada Tabel 5.11. Dari Tabel 5.11 ditunjukkan bahwa keseluruhan nilai *critical ratio* yang signifikan lebih besar dari dua kali standard errornya. Dengan demikian maka berarti setiap indikator yang diestimasi secara valid mengukur dimensi dari konsep yang diujinya (Anderson *and* Gerbing dalam Ferdinand, 2002). Hasil pengujian reliabilitas konstruk untuk model struktural dapat dilihat pada Tabel 5.13. Dari tabel tersebut disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi persyaratan reliabilitas.

Hasil pengujian kausalitas dapat dilihat pada Tabel 5.11. Tingkat signifikansi dari suatu konstruk dalam memprediksi konstruk lainnya dapat ditentukan dari *critical ratio (CR)* atau t-hitung dan juga dari nilai probabilitas (P). Jika t-hitung mempunyai nilai lebih besar dari 2 atau probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan, maka konstruk dimaksud dinyatakan signifikan dalam memprediksi konstruk lainnya. (Ferdinand, 2002).

Pembahasan Analisis SEM dan Uji Hipotesis

Berdasarkan analisis SEM dengan program AMOS pada *measurement model* untuk masing-masing variabel laten beserta indikatornya menyimpulkan bahwa seluruh butir kuesioner atau indikator dapat dipergunakan. Model rancangan dapat diterima. Analisis model faktor konfirmatori pengukuran uji *measurement model* konstruk eksogen dan konstruk endogen dari semua variabel telah memenuhi persyaratan *cut off value goodness of fit indices*, dan t-hitung

(CR) lebih besar dari 2 (dua) sehingga seluruh indikator secara signifikan merupakan dimensi dari variabel yang dibentuk. Hasil model faktor konfirmatori pengukuran uji struktural model sesuai yang ditunjukkan pada Gambar 5.7 menunjukkan bahwa model struktural yang dirancang cukup baik. Kriteria-kriteria tersebut antara lain: nilai RMSEA sebesar 0,033 ($< 0,1$), GFI sebesar 0,897 (mendekati nilai 1), AGFI sebesar 0,852 (mendekati 1), CFI sebesar 0,993 (mendekati 1), TLI sebesar 0,989 (mendekati 1), dan CMIN / DF sebesar 1,156 (< 3). Berdasarkan hasil analisa tersebut maka model *fit* dan layak dipergunakan.

Berdasarkan hasil analisis data yang ditampilkan pada Gambar 5.7 dan Tabel 5.11, sistem manajemen mutu berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap komitmen manajemen. Sistem manajemen mutu mempunyai pengaruh secara signifikan dan positif terhadap stres kerja. Setelah dilakukan pengamatan lebih mendalam pada data hasil survei pengisian kuesioner sebagaimana yang tercantum pada Tabel 5.7 ternyata skor untuk stres kerja mempunyai nilai rata-rata (*mean*) yang menunjukkan stres kerja pada kondisi moderat. Kondisi stres moderat ini merupakan kondisi stres yang sangat ideal, karena pada tahap ini masih dalam kategori stres yang menghasilkan kinerja yang paling optimum. (Robbins, 2005; Hersey *and* Blanchard, 1982; dan Brief *et al.*, 1981). Berdasarkan analisis tersebut di atas, peneliti menyimpulkan bahwa sistem manajemen mutu berpengaruh positif terhadap stres kerja yang dapat mendorong kinerja optimum. komitmen manajemen berpengaruh positif sangat lemah terhadap stres kerja dan oleh analisis statistik dinyatakan tidak signifikan atau tidak berpengaruh.

Hasil Temuan

Sistem manajemen mutu berpengaruh positif terhadap komitmen manajemen, artinya bahwa apabila perusahaan menginginkan komitmen manajemen yang tinggi, diperlukan implementasi sistem manajemen mutu dengan kualitas yang tinggi.

Sistem manajemen mutu berpengaruh positif terhadap stres kerja, artinya bahwa semakin tinggi kualitas sistem manajemen mutu akan berdampak pada peningkatan stres kerja sampai dengan kondisi moderat artinya stres yang terjadi masih dalam keadaan moderat yang berdampak pada kinerja yang baik.

Komitmen manajemen yang dilakukan tanpa kesadaran dan pemahaman yang benar tentang sistem manajemen mutu atau komitmen manajemen sebagai akibat kebijakan dari luar organisasi yang tidak dapat dikendalikan, dapat mengakibatkan komitmen manajemen tidak berpengaruh terhadap stres kerja.

Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penelitian ini belum mampu menjawab secara tuntas berbagai hal yang berhubungan dengan keterkaitan secara mendetail antara *independent variable* (variabel eksogen) dengan *dependent variable* (variabel endogen). Hal ini disebabkan karena beberapa keterbatasan, antara lain :

Penelitian hanya dilakukan pada satu organisasi yang telah mendapatkan sertifikat ISO 9001-2000, apabila penelitian juga dilakukan pada organisasi yang tidak mempunyai sertifikat ISO 9001-2000 hasilnya dapat berbeda.

Penelitian dilakukan pada organisasi dimana mitra pemasok sumber dayanya tidak memiliki sertifikat ISO, apabila penelitian dilakukan pada organisasi yang mempunyai pemasok sumber daya yang telah memiliki sertifikat ISO hasilnya dapat berbeda.

Pengambilan data melalui pengisian kuesioner mempunyai tingkat obyektifitas yang tidak sempurna, hal tersebut dipengaruhi oleh suasana yang terjadi pada responden saat pengisian kuesioner. Namun demikian dengan jumlah responden yang memenuhi syarat jumlah sampel yang ditentukan, diharapkan data yang didapat dapat mewakili keadaan yang sebenarnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Rancangan model penelitian yang telah direvisi sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 5.7 menunjukkan model yang cukup baik, layak dan *fit*. Sistem manajemen mutu berpengaruh langsung terhadap komitmen manajemen. Sistem manajemen mutu berpengaruh positif dan kuat terhadap komitmen manajemen. Sistem manajemen mutu berpengaruh langsung terhadap stres kerja. Sistem manajemen mutu berpengaruh kuat dan positif terhadap stres kerja. Sistem manajemen mutu berpengaruh kuat positif terhadap stres kerja sampai dengan batas tingkat stres moderat. Dalam kondisi komitmen manajemen yang rendah, komitmen manajemen berpengaruh tidak signifikan terhadap stres kerja. Kondisi komitmen manajemen yang rendah dapat disebabkan adanya kebijakan dari luar organisasi yang tidak dapat dikendalikan atau adanya kondisi manajemen yang kurang menyadari atau memahami sistem manajemen mutu.

Saran

Sehubungan sistem manajemen mutu berpengaruh positif terhadap komitmen manajemen, maka disarankan kepada organisasi untuk meningkatkan kualitas sistem manajemen mutu yang ada sehingga akan dicapai komitmen manajemen yang tinggi.

Sistem manajemen mutu yang paling optimal akan menempatkan karyawan pada posisi tingkat stres yang moderat (berpengaruh paling produktif), sehingga memelihara sistem manajemen mutu tetap pada kondisi kinerja mutu yang optimal tetap sangat diharapkan.

Mengingat sistem manajemen mutu juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (Karyawan), maka disarankan kepada peneliti selanjutnya atau penulis sendiri untuk melakukan peneliti lanjutan dengan mengaitkan sistem manajemen mutu dengan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Adriansyah, A. Muhammad; Sintara, I. Delta; Pramujie, G.V. Cevaranie; Selsabilla, Ardiya, 2020, *Meningkatkan Komitmen Organisasi Melalui Pelatihan Manajemen Diri*, Jurnal Plakat, 2/1.

Anderson, Karen and Adam, Rodney Mc., 2005, *An Empirical Analysis of Lead Benchmarking and Performance Management*, International Journal of Quality Management, 22/ 4 : 354-375.

Arbuckle, James L., 2019, *IBM SPSS Amos 26 User's Guide*, Chicago: Amos Development Corporation.

Ferdinand, Augusty, 2002, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Semarang: Fakultas Ekonomi UNDIP.

Gaspersz, Vincent. 2002a. *Total Quality Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Massie, R. Natalia; Areros, William A.; Rumawas, Wehelmina, 2018, *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola IT Center Manado*, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6//2.

-----, 2002b. *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi dengan ISO dan MBNQA*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

-----, 2001, *ISO 9001 : 2000 and Continual Quality Improvement*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

George, Stephen and Weimerskirch, Arnold. 1994. *Total Quality Management : Strategies And Techniques Proven At Today's Most Successful Companies*. New York : John Wiley & Sons Inc.

Ghozali, Imam, 2005, *Model Persamaan Struktural, Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver. 5.0*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Guest, D.E., 1987, Human Resource Management and Industrial Relations, *Journal of Management Studies*, 24/5 : 503-521.

Hair, J.F.; Anderson, R.E.; Tatham, R.L.; and Black, W.C., 1992, *Multivariate Data Analysis with Reading*, New York : Macmillan Publisher, Inc.

-----, 1995, *Multivariate Data Analysis*, New Jersey : Prentice Hall.

Harrison, Stephen J. and Stupak, Ronald. 1993. *Total Quality Management : The Organizational Equivalent of Truth in Public Administration Theory and Practice*. California : University of Southern California.

Hersey, P. and Blanchard K.H. 1982. *Management of Organizational Behavior*. New Jersey : Prentice Hall.

Porter, Lyman W., Steers, Richard M.; Mowday, Richard T.; and Boulian, Paul V., 1974, *Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians*, *Journal of Applied Psychology*, 59 : 150-163.

Purwanto, Agus; Asbari, Masduki; Santoso, P. Budi, 2019, *Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Kepemimpinan, Komitmen Dan Budaya Kerja Sistem Manajemen Integrasi ISO 9001, ISO 14000 Dan ISO 45001 Pada Industri Otomotif*, *Jurnal Produktivitas*, 6/2.

Rahmawati; Amir, Amri; Junaidi, 2021, *Evaluasi Perencanaan Anggaran dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Penyerapan Anggaran Dengan Komitmen Manajemen Sebagai Pemoderasi Pada Satuan Kerja Kementerian Agama Republik Indonesia di Kota Jambi*, *Jurnal Paradigma Ekonomi*, 16/1.

Robbins, Stephen P., 2005, *Organizational Behavior*, New Jersey : Pearson Education, Inc.

-----, 2013, *Human Resource Management*, Switzerland : MDPI AG.

Sitorus, Samuel R.A.; Rahardjo, Jani, 2022, *Perancangan Dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2015*, *Jurnal Titra*, 10/2.

Solimun, 2002, *Structural Equation Modeling Lisrel dan Amos*, Malang: Fakultas MIPA Universitas Brawijaya.

-----, 2004, *Structural Equation Modeling (SEM) Aplikasi Software AMOS*. Malang: Fakultas MIPA & Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.

Vakola, Maria and Nikolaou, Ioannis, 2005, Attitude Toward Organizational Change : The Role of Employee Stress and Commitment, *Journal of Employee Relations*, 27/2 : 160-174.