

**PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2000
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN**

(Studi Kasus pada Karyawan Laboratorium Klinik Utama CITO
Jl. Indraprasta 81 A Semarang)

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro Semarang

Penyusun

Nama : FENTY MARIANA
NIM : D2D 004 243

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2008**

BAB I

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang Masalah

Kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Sebuah perusahaan dengan kepuasan kerja karyawannya yang cukup tinggi akan berpengaruh terhadap pencapaian kinerja perusahaan yang optimal. Kepuasan kerja karyawan dapat diciptakan dan dapat pula ditingkatkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Salah satu faktor yang mungkin dapat berpengaruh terhadap pencapaian peningkatan kepuasan kerja karyawan adalah dengan melakukan perbaikan sistem manajemen mutu perusahaan.

Bagi perusahaan yang ingin melakukan perbaikan dalam hal sistem manajemennya, salah satu manajemen mutu yang dapat dipergunakan adalah manajemen mutu ISO 9001:2000. Penerapan manajemen mutu ISO 9001:2000 memiliki dampak yang sangat positif bagi proses pencapaian tujuan perusahaan yaitu laba. Terdapat lima persyaratan yang digunakan dalam mengukur keefektifan penerapan manajemen mutu ISO 9001:2000 di sebuah perusahaan. Kelima hal pokok tersebut adalah dokumentasi sistem, perencanaan pekerjaan, pengawasan kerja, lingkungan kerja, dan pelatihan.

Peneliti mengambil Laboratorium Klinik Utama CITO sebagai obyek penelitian ini. Laboratorium Klinik Utama CITO merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang layanan kesehatan yang telah memperoleh sertifikasi mutu ISO 9001:2000 pada tahun 2007. Bertitik tolak dari latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada karyawan Laboratorium Klinik Utama CITO dengan judul ”

PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000 TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Studi Kasus pada Karyawan Laboratorium Klinik Utama CITO Jl. Indraprasta 81 A Semarang) ”.

b. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh dokumentasi sistem terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Bagaimanakah pengaruh perencanaan pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Bagaimanakah pengaruh pengawasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan?
4. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan?
5. Bagaimanakah pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja karyawan?
6. Bagaimanakah pengaruh penerapan manajemen mutu ISO 9001:2000 (dokumentasi sistem, perencanaan pekerjaan, pengawasan kerja, lingkungan kerja, dan pelatihan) terhadap kepuasan kerja karyawan?

c. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dokumentasi sistem terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh perencanaan pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengawasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja karyawan.
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kepuasan kerja karyawan.