

**HUBUNGAN ANTARA PENGETAHUAN TENTANG SISTEM MANAJEMEN
MUTU DAN KOMITMEN TERHADAP PERBAIKAN
BERKESINAMBUNGAN DENGAN MUTU KERJA STAF DI POLITEKNIK
ILMU PELAYARAN MAKASSAR**

Aslang, Hadi Setiawan, Bustamin, Agustina Setyaningsih

Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar Jl. Tentara Pelajar No. 173,
Makassar Telp. (0411) 3616975

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan: 1) pengetahuan sistem manajemen mutu dengan mutu kerja staf; 2) komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf; 3) pengetahuan tentang sistem manajemen dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan secara bersama-sama dengan mutu kerja staf.

Untuk mencapai tujuan tersebut, telah dilakukan survey kepada 58 staf Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar dengan menggunakan instrumen berupa angket pengetahuan sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan serta instrumen tes mutu kerja staf. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan analisis regresi untuk mengetahui hubungan variabel bebas dengan variabel terikat dan analisis korelasi untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) pengetahuan sistem manajemen mutu memiliki hubungan yang positif dengan mutu kerja staf dengan kontribusi sebesar 36%; 2) komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan memiliki hubungan yang positif dengan mutu kerja staf dengan kontribusi sebesar 27.6%; 3) pengetahuan sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan secara bersama-sama memiliki hubungan yang positif dengan mutu kerja staf dengan kontribusi sebesar 46.4%.

Kata Kunci: *Sistem Manajemen Mutu, Komitmen perbaikan berkesinambungan, Mutu kerja.*

1. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting bagi sebuah organisasi. Peranan sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja

yang dihasilkan. Peningkatan sumber daya manusia dapat dilakukan melalui proses pengembangan sumber daya manusia. Masalah-masalah baru, pengetahuan dan jabatan baru selalu timbul dalam organisasi yang dinamis dan merupakan tantangan bagi manajemen untuk menempatkan staf yang memiliki profesionalitas yang baik untuk mencapai target atau tujuan yang telah diberikan oleh manajemen tersebut. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik, karena selain menangani masalah keterampilan dan keahlian, manajemen sumber daya manusia juga berkewajiban membangun perilaku kondusif staf untuk mendapatkan kinerja terbaik.

Dalam upaya pemberdayaan dan pengembangan staf, pihak manajerial selalu berupaya melakukan tugas fungsinya melalui *planning, organizing, staffing, directing* dan *controlling* agar bisa mencapai sasaran. Mengelola penyediaan sarana dan prasarana untuk mewujudkan lingkungan kerja dan iklim kerja yang kondusif, yang bisa mendorong staf untuk selalu berinovasi dan berkreasi, membuat sistem yang *fair* dan struktur yang fleksibel dengan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan manusiawi, serta memperhatikan kemampuan staf dan usahanya dalam mencapai tujuan karirnya.

Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar sebagai penyelenggara Pendidikan Kepelautan dituntut untuk mampu menjaga mutu lulusan, sehingga pengguna jasa merasa puas atas lulusan. Terlepas dari itu Organisasi harus mampu menerapkan ISO9000 Series (Fokus ISO 9001:2008) sebagai pondasi utama dalam membangun sebuah komitmen dengan melakukan sebuah perbaikan berkesinambungan terhadap temuan-temuan pada saat internal dan external audit yang dilakukan oleh para *Auditor* dan *Lead Auditor*. Berdasarkan data hasil audit tiga tahun terakhir di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, ditemukan temuan yang sama berulang-ulang pada pelaksanaan audit-audit sebelumnya. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk menuangkannya dalam sebuah penelitian.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: (1) apakah terdapat hubungan antara pengetahuan sistem manajemen mutu dengan mutu kerja staf; (2) apakah terdapat hubungan antara komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf; (3) apakah terdapat hubungan antara pengetahuan tentang sistem manajemen dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan secara bersama-sama dengan mutu kerja staf.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini secara umum untuk mendapatkan gambaran yang tepat hubungan antara pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dengan mutu kerja staf, hubungan antara komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf, dan hubungan antara pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan secara bersama-sama dengan mutu kerja staf yang dilakukan oleh para staf Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pengetahuan tentang gambaran kuantitatif seberapa besar hubungan antara pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan secara bersama-sama dengan mutu kerja staf Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar serta sebagai tambahan referensi dalam penyusunan suatu perencanaan program peningkatan mutu kerja. Selain itu penelitian ini juga dapat menjadi masukan dan pertimbangan para pimpinan organisasi agar dapat menyajikan mutu kerja operasional kepada para pelanggannya melalui peningkatan pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan.

2. Tinjauan Pustaka

A. Mutu Kerja Staf

Dalam suatu organisasi jasa dalam bidang pelayanan, mengacu kepada karakteristik produk berupa mutu kerja yang harus dilakukan oleh staf kepada para pelanggan. Agar dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka staf dituntut untuk dapat bekerja dengan baik, memahami dan mengerti pekerjaan apa yang harus dilakukan selama menjalankan tugasnya untuk mewujudkan mutu kerja yang baik.

Mutu kerja staf didefinisikan sebagai orientasi kerja seluruh sumber daya pada suatu organisasi berupa jasa pelayanan yang memenuhi persyaratan, baik yang nyata maupun yang tidak nyata, seperti sopan santun, dan tanggung jawab. Indikator mutu kerja staf di bidang layanan dalam sistem manajemen mutu yang dilakukan oleh staf antara lain mencakup: (1) rencana kerja yang akurat; (2) keterlibatan kerja yang bertanggung jawab; (3) kinerja; (4) efektif dalam bekerja; (5) efisiensi dalam bekerja; (6) perhatian pada pelanggan; (7) karakteristik produk; dan (8) jaminan mutu.

B. Pengetahuan Tentang Sistem Manajemen Mutu

Menurut Lewis (1997), sistem manajemen adalah sejumlah rencana, aktivitas dan penetapan sejumlah peristiwa penting untuk menjamin bahwa produk, proses dan jasa layanan akan memberikan kepuasan bagi yang membutuhkan. Sistem manajemen merupakan sebuah cara dimana praktek-praktek, prosedur-prosedur, protokol-protokol dan kebijakan dibentuk dan dipelihara.

Pengetahuan tentang sistem manajemen mutu yang dimiliki seseorang dapat diketahui dengan mengukur sejauh mana ia mengetahui tentang: (1) persyaratan sistem manajemen mutu; (2) kewenangan manajemen; (3)

Pengelolaan sumber daya; (4) realisas produk; dan (5) pemeriksaan atau audit.

C. Komitmen terhadap Perbaikan Berkesinambungan

Komitmen adalah derajat atau tingkat dari perasaan seseorang akan emosinya atau pengaruhnya terhadap suatu keputusan dan merupakan pendorong untuk penerapannya. Sedangkan sasaran perbaikan berkesinambungan dari sistem manajemen mutu adalah untuk memperbesar kemungkinan peningkatan kepuasan pelanggan dan pihak lain yang berkepentingan. Komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan adalah suatu tindakan yang bertanggung jawab terhadap suatu keputusan dengan menerapkannya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dan pihak lain yang berkepentingan. Indikator komitmen yang dimiliki oleh seseorang terhadap tinggi rendahnya tingkat komitmen perbaikan berkesinambungan yang mencakup: (1) keberpihakan; (2) usaha; (3) rasa memiliki; (4) kerelaan berkorban; (5) keterikatan; (6) ketaatan; dan (7) tanggung jawab.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: (1) Terdapat hubungan positif antara pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dengan mutu kerja staf; (2) Terdapat hubungan positif antara komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf; (3) Terdapat hubungan positif antara pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan secara bersama-sama dengan mutu kerja staf.

3. Metodologi Penelitian

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian deskriptif, yaitu penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu untuk menjawab pertanyaan tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana yang berkaitan dengan karakteristik populasi atau fenomena tersebut.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas yaitu pengetahuan tentang sistem manajemen mutu (X_1) dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan (X_2), serta satu variabel terikat yaitu mutu kerja staf (Y).

B. Definisi Operasional

Untuk mendapatkan gambaran setiap variabel dalam penelitian ini, berikut dijelaskan definisi operasional dari masing-masing variabel.

1. Variabel Mutu Kerja Staf (Y); Variabel mutu kerja staf merupakan skor yang diperoleh dari jawaban responden, melalui angket yang terdiri dari 32 butir pertanyaan dengan masing-masing lima skala tentang mutu kerja staf. Indikator mutu staf dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 adalah: 1) Rencana kerja yang akurat, 2) Keterlibatan kerja yang bertanggung jawab, 3) Kinerja, 4) Efektif dalam bekerja, 5) Efisien dalam bekerja, 6) Perhatian pada pelanggan, 7) Karakteristik Produk, 8) Jaminan mutu.
2. Variabel Pengetahuan Tentang Sistem Manajemen Mutu (X_1); Variabel pengetahuan tentang sistem manajemen mutu berupa skor yang diperoleh dari hasil tes responden terhadap instrumen tes yang mengukur tinggi rendahnya pengetahuan tentang Sistem Manajemen Mutu para staf dalam sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. Instrumen tes terdiri dari 25 butir

pertanyaan dengan skor 1 untuk jawaban yang benar dan 0 untuk jawaban yang salah. Indikator Sistem Manajemen Mutu yang diukur mencakup: 1) Persyaratan Sistem Manajemen Mutu, 2) Kewenangan Manajemen, 3) Pengelolaan Sumber Daya, 4) Realisasi Produk, 5) Pemeriksaan atau Audit.

3. Variabel Komitmen Terhadap Perbaikan Berkesinambungan (X_2); Variabel komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan merupakan skor yang diperoleh dari jawaban responden, melalui angket yang terdiri dari 27 butir pertanyaan dengan masing-masing lima skala, yang menggambarkan tinggi rendahnya tingkat komitmen untuk melakukan perbaikan berkesinambungan oleh para staf. Indikatornya mencakup: 1) Keberpihakan, 2) Usaha, 3) Rasa Memiliki, 4) Kerelaan Berkorban, 5) Keterikatan, 6) Ketaatan, 7) Tanggung jawab.

C. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah 140 staf/pegawai Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar dimana Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar adalah salah satu lembaga pendidikan yang telah mendapat sertifikat ISO 9001:2000. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini, sampel adalah para staf, yang berkaitan dalam penerapan ISO, seperti *Managament Representative, Document Control, Internal Auditor*. Dengan menggunakan tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu sesuai dengan rumus *Purposive sampling* maka diperoleh sampel sejumlah 58 staf dengan tingkat kesalahan 5%.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah angket tertutup menggunakan skala model *Likert* untuk variabel komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan

dan variabel mutu kerja staf, sedangkan satu buah instrumen tes yaitu untuk variabel pengetahuan tentang sistem manajemen mutu.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisis Deskriptif

Tujuan analisis deskriptif adalah untuk menyajikan data hasil penelitian berupa rata-rata dan standar deviasi, median dan rangking, tabel frekuensi dan analisis persentase dalam bentuk yang informatif berupa tabel atau grafik agar mudah dipahami.

2. Analisis Inferensial

Teknik statistik yang digunakan dalam analisis inferensial adalah regresi berganda. Teknik regresi berganda adalah teknik analisis yang menjelaskan hubungan atau pengaruh antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Sebelum melakukan analisis regresi berganda, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat yaitu uji normalitas, uji linieritas dan uji multikolinieritas.

- a. Analisis regresi linier, digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. Analisis korelasi, bertujuan untuk melihat keeratan hubungan antara dua variabel atau lebih. Untuk menguji hipotesis digunakan analisis korelasi sederhana dan analisis korelasi ganda.

4. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Data hasil penelitian dideskripsikan untuk memperoleh gambaran secara umum dari masing-masing variabel. Hasil analisis deskriptif dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Analisis deskriptif variabel X₁, X₂, dan Y

		Statistics		
		X1	X2	Y
N	Valid	58	58	58
	Missin g	0	0	0
Mean		15,59	110,97	121,02
Std. Error of Mean		,422	,972	1,741
Median		15,50	112,00	123,00
Mode		15 ^a	114	127
Std. Deviation		3,217	7,401	13,257
Variance		10,352	54,771	175,737
Skewness		,061	-,177	-,221
Std. Error of Skewness		,314	,314	,314
Kurtosis		-,753	-,895	-,453
Std. Error of Kurtosis		,618	,618	,618
Range		13	27	53
Minimum		9	98	95
Maximum		22	125	148
Sum		904	6436	7019

Sumber: Hasil pengolahan data

Uji prasyarat berupa uji normalitas, uji linieritas dan uji multikolinieritas menunjukkan bahwa data dapat dianalisis lebih lanjut.

a. Analisis Regresi

- (1) Analisis regresi sederhana antara variabel pengetahuan sistem manajemen dengan mutu kerja staf

Tabel 2. Hasil analisis regresi variabel X₁ dengan Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	82,468	7,006		11,772	,000
1 Pengetahuan Sistem Manajemen Mutu	2,473	,440	,600	5,617	,000

a. Dependent Variable: Mutu Kerja Staf

Nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ memberi gambaran bahwa terjadi hubungan positif antara pengetahuan sistem manajemen dengan mutu staf kerja dengan persamaan regresi $y' = 82,468 + 2.473X_1$.

(2) Analisis regresi sederhana antara variabel komitmen perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf

Tabel 3. Hasil analisis regresi variabel X₂ dengan Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16,624	22,652		,734	,466
1 Komitmen Perbaikan berkesinambungan	,941	,204	,525	4,619	,000

a. Dependent Variable: Mutu Kerja Staf

Nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ memberi gambaran bahwa terjadi hubungan positif antara komitmen perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf dengan persamaan regresi $y' = 16.624 + 0.941X_2$.

- (3) Analisis regresi berganda antara variabel pengetahuan sistem manajemen dan komitmen perbaikan berkesinambungan secara bersama-sama dengan mutu kerja staf

Tabel 4. Hasil analisis regresi variabel X_1 dan X_2 secara bersama-sama dengan Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21,883	19,708		1,110	,272
1 Pengetahuan Sistem Manajemen	1,930	,440	,468	4,388	,000
Komitmen terhadap Perbaikan Berkesinambungan	,622	,191	,347	3,255	,002

a. Dependent Variable: Mutu Kerja Staf

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai signifikansi variabel pengetahuan sistem manajemen dan komitmen perbaikan berkesinambungan dan nilai signifikansi kedua variabel tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, artinya terdapat hubungan yang positif antara pengetahuan sistem manajemen, komitmen perbaikan berkesinambungan secara bersama-sama dengan mutu kerja staf

$$Y' = 21.883 + 1.930X_1 + 0.622 X_2$$

b. Analisis Korelasi

- (1) Analisis korelasi antara variabel pengetahuan sistem manajemen dengan mutu kerja staf

Tabel 5. Hasil analisis korelasi variabel X₁ dengan Y

		Pengetahuan Sistem Manajemen Mutu	Mutu Kerja Staf
Pengetahuan Sistem Manajemen Mutu	Pearson Correlation	1	,600**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	58	58
Mutu Kerja Staf	Pearson Correlation	,600**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	58	58

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.600. Sesuai dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan antara pengetahuan sistem manajemen dengan mutu kerja staf pada kategori kuat dengan kontribusi pengetahuan tentang sistem manajemen mutu terhadap mutu kerja staf sebesar 36%.

- (2) Analisis korelasi variabel komitmen perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf

Tabel 6. Hasil analisis korelasi variabel X₂ dengan Y

		Komitmen Perbaikan berkesinambungan	Mutu Kerja Staf
Komitmen Perbaikan berkesinambungan	Pearson Correlation	1	,525**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	58	58
Mutu Kerja Staf	Pearson Correlation	,525**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	58	58

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.525. Sesuai dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan antara komitmen perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf pada kategori sedang dengan kontribusi komitmen perbaikan berkesinambungan terhadap mutu kerja staf sebesar 27.6%.

- (3) Analisis korelasi antara variabel pengetahuan sistem manajemen dan komitmen perbaikan berkesinambungan secara bersama-sama dengan mutu kerja staf

Tabel 7. Hasil analisis korelasi variabel X₁ dan X₂ secara bersama-sama dengan Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,681 ^a	,464	,444	9,884

a. Predictors: (Constant), Komitmen terhadap Perbaikan Berkesinambungan, Pengetahuan Sistem Manajemen

Berdasarkan hasil analisis korelasi ganda antara pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan, diperoleh R = 0,681 yang berarti hubungan antara pengetahuan sistem manajemen, komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan secara bersama-sama dengan mutu kerja staf berada pada kategori kuat dengan kontribusi pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan sebesar 46.40% terhadap mutu kerja staf.

c. Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data, maka pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

(1) $H_0 : \rho_{x_1y} = 0$

$H_1 : \rho_{x_1y} \neq 0$

Hipotesis bentuk kalimat:

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang positif antara pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dengan mutu kerja staf.

H_1 : Terdapat hubungan yang positif antara pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dengan mutu kerja staf.

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan variabel pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dengan mutu kerja staf dengannilai signifikansi $0.00 < 0,05$. Hasil ini berarti bahwa pengetahuan tentang sistem manajemen mutu memiliki hubungan yang positif dengan mutu kerja staf yang artinya sesuai dengan hipotesis pertama yaitu terdapat hubungan yang positif antara pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dengan mutu kerja staf. Ini berarti bahwa H_0 ditolak pada taraf signifikansi 0.05.

(2) $H_0 : \rho_{x2y} = 0$

$H_1 : \rho_{x2y} \neq 0$

Hipotesis bentuk kalimat:

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang positif antara komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf.

H_1 : Terdapat hubungan yang positif antara komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan variabel komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf dengannilai signifikansi $0.000 < 0,05$. Hasil ini berarti bahwa komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan memiliki hubungan yang positif dengan mutu kerja staf yang artinya sesuai dengan hipotesis kedua yaitu terdapat hubungan yang positif antara komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf. Ini berarti bahwa H_0 ditolak pada taraf signifikansi 0.05.

(3) $H_0 : \rho_{x12y} = 0$

$H_1 : \rho_{x12y} \neq 0$

Hipotesis bentuk kalimat:

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang positif antara pengetahuan tentang

sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan secara bersama-sama dengan mutu kerja staf.

H₁ : Terdapat hubungan yang positif antara pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan secara bersama-sama dengan mutu kerja staf.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan variabel pengetahuan sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf dengan signifikansi lebih kecil dari 0.05. Hasil ini berarti bahwa pengetahuan sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan memiliki hubungan yang positif dengan mutu kerja staf yang artinya sesuai dengan hipotesis ketiga yaitu terdapat hubungan yang positif antara pengetahuan sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf. Ini berarti bahwa H_0 ditolak. Sehingga dikatakan pengetahuan sistem manajemen mutu (X_1) dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan (X_2) memiliki hubungan yang positif dengan mutu kerja staf (Y) dengan kontribusi sebesar 46.40%.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa variabel pengetahuan tentang manajemen mutu, komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dan mutu kerja staf bersifat normal yang artinya sampel berasal dari populasi yang memiliki variansi yang sama. Data kemudian di uji regresi untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dengan mutu kerja staf, komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf, dan pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf.

1. Hubungan Pengetahuan tentang Sistem Manajemen Mutu dengan Mutu Kerja Staf

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, diketahui bahwa pengetahuan tentang sistem manajemen mutu memiliki hubungan yang positif dengan mutu kerja staf. Hal ini dapat dilihat pada nilai korelasi sebesar 0,600 yang artinya variabel pengetahuan tentang sistem manajemen mutu memiliki korelasi yang kuat dengan variabel mutu kerja staf dengan kontribusi sebesar 36%. Berdasarkan penelitian ini, dapat dikatakan bahwa sebagian besar staf yang memiliki pengetahuan tentang sistem manajemen mutu maka memiliki kinerja yang baik pula. Yang artinya, pengetahuan tentang sistem manajemen mutu memiliki hubungan yang linier dengan mutu kerja staf. Semakin baik pengetahuan tentang sistem manajemen mutu, maka akan semakin baik pula kinerja staf.

2. Hubungan Komitmen terhadap Perbaikan Berkesinambungan dengan Mutu Kerja Staf

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, diketahui bahwa komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan memiliki hubungan yang positif dengan mutu kerja staf. Hal ini dapat dilihat pada nilai korelasi sebesar 0,525 yang artinya variabel pengetahuan tentang sistem manajemen mutu memiliki korelasi yang kuat dengan variabel mutu kerja staf dengan kontribusi sebesar 27.6%. Adanya hubungan antara komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan dengan mutu kerja staf dapat dilihat dari setiap kegiatan audit baik internal maupun eksternal dengan temuan status NC (*Nonconformance*) selalu ditindaklanjuti dengan perbaikan.

3. Hubungan Pengetahuan tentang Sistem Manajemen Mutu dan Komitmen terhadap Perbaikan Berkesinambungan dengan Mutu Kerja Staf

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, diketahui bahwa pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap

perbaikan berkesinambungan secara bersama-sama memiliki hubungan yang positif dengan mutu kerja staf. Hal ini dapat dilihat pada nilai $R = 0.681$ pada tabel 4.19. Sedangkan untuk melihat besar kontribusi pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan terhadap mutu kerja staf dapat dilihat pada nilai R^2 dengan nilai sebesar 46.40%.

Penelitian ini menjelaskan bahwa, pengetahuan tentang sistem manajemen mutu sangat berperan dalam meningkatkan mutu kerja staf. Pengetahuan yang baik dari staf terhadap sistem manajemen mutu akan mempengaruhi kinerja dalam menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan kepada staf. Sejalan dengan hal tersebut, komitmen dalam perbaikan berkesinambungan memiliki peran yang sangat penting untuk mewujudkan keberhasilan PIP Makassar dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari kesadaran untuk selalu melakukan perbaikan-perbaikan yang berkelanjutan demi terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

5. Penutup

A. Simpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel pengetahuan tentang sistem manajemen mutu yang dibangun oleh indikator persyaratan sistem manajemen mutu, kewenangan manajemen, pengelolaan sumber daya, realisasi produk, pemeriksaan atau audit memiliki hubungan yang positif dengan mutu kerja staf dengan kontribusi sebesar 36%.
2. Variabel komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan yang dibangun oleh indikator keberpihakan, usaha, rasa memiliki, kerelaan berkorban,

keterikatan, ketaatan, tanggung jawab memiliki hubungan yang positif dengan mutu kerja staf dengan kontribusi sebesar 27.60%.

3. Variabel pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dan komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan memiliki hubungan positif dengan mutu kerja staf dengan kontribusi sebesar 46.40%.

B. Saran

Saran bagi peneliti, Pegawai dan para pengambil kebijakan dalam lingkup Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar berdasarkan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan seluruh staf PIP Makassar beserta para pengambil kebijakan untuk terus meningkatkan pengetahuan tentang sistem manajemen mutu dengan mengikuti seminar atau pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kinerja agar lebih baik.
2. Diharapkan kepada staf PIP Makassar beserta para pengambil kebijakan untuk lebih memperhatikan kekurangan-kekurangan yang telah diketahui melalui temuan dengan status NC (*Nonconformance*) dan melakukan perbaikan-perbaikan sesuai prosedur mutu yang telah ditetapkan agar kualitas pelayanan menjadi semakin baik.
3. Diharapkan pada penelitian yang akan datang, ditemukan variabel-variabel lain yang memiliki hubungan dengan mutu kerja staf.

6. Daftar Pustaka

- Anderson, dkk.2001. *Teaching and Assesing*. Longman, Inc.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barrett, Derm. 1995.*The TQM Paridgm*.Productive Press.
- Kaye. 1992. *How To Make Successful Decisions With Confidence*. Prentice Hall.
- Lewis. 1997. *Total Quality in Higher Education*. St Lusia Press.
- Pheysey, Diana C.1993. *Organization Cultures*. London Routledge.
- Purwanto, E. A., dkk. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ross. 1983. *Total Quality Management*. St Lucie Press.
- Stamatis. 1996. *Total Quality Service*. St Lusicie.
- Vincent, Gaspersz. 2005.*Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.