

Kontribusi Sistem Manajemen Mutu pada Kepuasan Kerja Dimediasi Stres Kerja

Umar Burhan dan Suharto

*Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik
Jalan Arief Rahman Hakim 28B, Gresik, 61111, Jawa Timur*

Abstrak

Badan ISO Dunia menyatakan bahwa sistem manajemen mutu (ISO) berpengaruh positif kepada perilaku konsumen. Dengan demikian seharusnya sistem manajemen mutu juga mempunyai pengaruh positif terhadap penjualan dan kinerja perusahaan. Perusahaan Konstruksi di Surabaya selanjutnya disebut CC adalah Perusahaan di bidang konstruksi yang berlokasi di Surabaya yang telah mengimplementasikan system manajemen mutu sejak tahun 2015. Pada tahun 2020 sampai dengan 2023 mengalami kinerja menurun. Pada saat itu di CC ada indikasi karyawan stres dan tidak puas dalam bekerja. Padahal stres dan kepuasan karyawan berdampak pada kinerjanya. Penulis melakukan penelitian berjudul "Kontribusi Sistem Manajemen Mutu Pada Kepuasan Kerja Dimediasi Stres Kerja," berdasarkan fenomena ini. Subjek penelitian adalah karyawan. Data diperoleh melalui survei. Analisis data menggunakan Structural Equation Model (SEM). Pada tingkat signifikansi 0,05, sistem manajemen mutu memberikan pengaruh menguntungkan yang cukup besar terhadap kepuasan kerja dan stres terkait pekerjaan. Sistem Manajemen Mutu, melalui variabel mediasi, tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Model yang dibangun menunjukkan kelayakan yang cukup besar, dengan indeks berikut: GFI = 0,895; CFI = 0,991; TLI = 0,988; RMSEA = 0,031; dan CMIN/DF = 1,153.

Kata kunci: *Kepuasan Kerja, Sistem Manajemen Mutu, dan Stres Kerja.*

PENDAHULUAN

Badan ISO Dunia menyatakan bahwa sistem manajemen mutu (ISO) berpengaruh positif kepada perilaku konsumen. Dengan demikian seharusnya sistem manajemen mutu juga mempunyai pengaruh positif terhadap penjualan dan kinerja perusahaan. Akan tetapi Steers dalam Ford and Schellenberg (1982) menyatakan bahwa kinerja perusahaan tidak hanya dipengaruhi oleh konsumen tetapi juga oleh organisasi, teknologi, kebijakan manajemen, dan lebih dominan dipengaruhi oleh karyawan (Walher, 2002). Robbins (2005) menyatakan bahwa kepuasan dan stres dalam kerja berpengaruh kepada kinerja individu (karyawan) yang secara agregat akan berpengaruh kepada kinerja perusahaan. Perusahaan Konstruksi di Surabaya selanjutnya disebut CC adalah perusahaan di Surabaya yang telah mengimplementasikan system manajemen mutu sejak tahun 2015. Pada tahun 2020 sampai dengan 2023 mengalami kinerja menurun. Pada saat itu di CC ada indikasi

kejadian ini, penulis bermaksud untuk menyelidiki dampak sistem manajemen mutu terhadap kepuasan di tempat kerja sebagai akibat dari stres di tempat kerja.

Apakah variabel yang terkait dengan kepuasan kerja dipengaruhi secara signifikan oleh sistem manajemen mutu? Berikut adalah masalah yang diungkapkan. Mengenai variabel sistem manajemen mutu, apakah ada korelasi dengan stres kerja yang signifikan secara statistik? Apakah saya cenderung merasa puas dengan pekerjaan saya jika saya mengalami lebih sedikit stres di tempat kerja? Tujuan utama studi ini adalah untuk memberikan bukti empiris bahwa pernyataan berikut ini benar: (1) kepuasan kerja dipengaruhi oleh stres kerja; (2) stres kerja dipengaruhi oleh variabel sistem manajemen mutu; dan (3) kepuasan kerja dipengaruhi oleh variabel stres kerja. Lebih jauh, studi ini memiliki manfaat praktis dan teoritis, yang pertama membantu dalam peningkatan sistem di perusahaan tuan rumah dan yang terakhir mendukung kemajuan ilmiah. Jika semuanya berjalan sesuai rencana, penelitian ini akan membantu mendorong bidang ekonomi dan manajemen perusahaan maju, khususnya subbidang manajemen yang melihat bagaimana stres dan kebahagiaan di tempat kerja memengaruhi implementasi manajemen mutu, karyawan stres dan tidak puas dalam bekerja. Padahal stres dan kepuasan karyawan berdampak pada kinerjanya. Kepuasan kerja yang berkaitan dengan stres di tempat kerja merupakan subjek utama penelitian ini mengenai dampak sistem manajemen mutu. Model milik penulis sendiri, yang didasarkan pada teori yang sudah ada sebelumnya untuk membenarkan hubungan kausal antara konstruk, digunakan untuk membangun model ini.

TELAAH LITERATUR

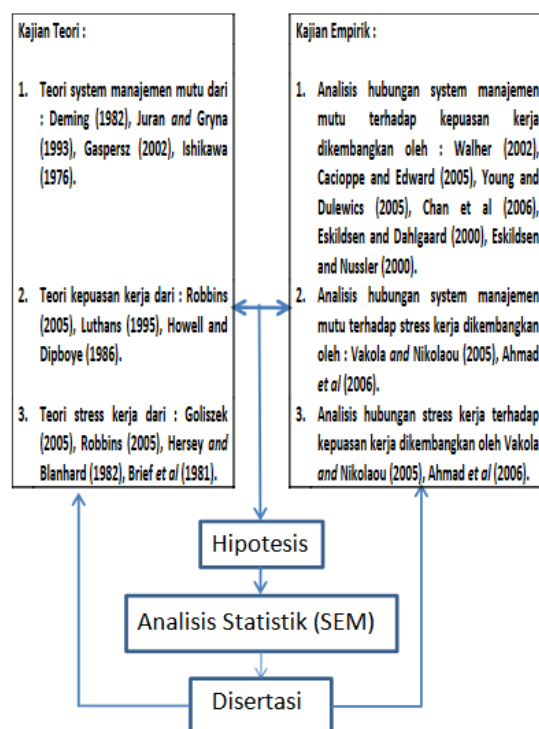
A quality management system is an organizational structure that encompasses the organization of work activities, document control, and records administration, with a focus on quality, customer satisfaction, and continual improvement (Gaspersz, 2002). Stres adalah kondisi yang dialami karyawan selama bekerja, yang ditandai dengan perasaan tertekan, yang mungkin timbul dari berbagai tantangan dan kewajiban dalam konteks profesional dan pribadi. Menurut Robbins (2005), Hersey dan Blanchard (1982), dan Munandar (2001), sumber daya manusia yang berkinerja tinggi sering mengalami stres yang terkait dengan pekerjaan mereka. Sebaliknya, individu yang menunjukkan ketidakpedulian terhadap tugas mereka mungkin tidak mengalami stres, namun kinerja mereka tetap di bawah standar. Meskipun demikian, stres yang berlebihan dapat berdampak buruk pada kinerja.

Robbins (2005) memberikan definisi tentang kepuasan kerja sebagai sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan produktivitas yang lebih tinggi daripada mereka yang tidak puas. Karyawan yang dibebani pekerjaan tidak sebanding dengan waktu yang tersedia akan menyebabkan karyawan kecewa. Namun demikian karyawan juga tidak mengharapkan diberi upah yang tinggi melebihi nilai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, tetapi karyawan lebih menyukai pekerjaan yang menantang dengan imbalan yang sesuai. Faktor-faktor yang dapat memicu timbulnya sikap puas karyawan yaitu: "Pertama, pekerjaan yang secara mental menantang, yaitu pekerjaan yang memberikan peluang kepada karyawan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan keberagaman tugas, kebebasan, dan umpan balik tentang bagaimana kinerja mereka. Kedua, imbalan yang seimbang dengan beban pekerjaan (kuantitatif dan kualitatif). Ketiga, kondisi lingkungan pekerjaan yang mendukung. Keempat, mitra kerja yang mendukung. Kelima, kebijakan perusahaan yang adil, misalnya promosi, dan lain-lain. Keenam, perilaku atasan yang mendukung dan memahami karyawan."

Robbins (2005) yang menyatakan bahwa perilaku karyawan antara lain kepuasan dan

stres dapat mempengaruhi kinerja. Kepuasan merupakan aspek yang terpenting sehingga pada umumnya perusahaan menempatkan kepuasan karyawan sebagai tujuan perusahaan. Andrew Goliszek (2005) menyatakan bahwa penyebab timbulnya stres antara lain disebabkan adanya tuntutan tugas, pelaksanaan prosedur-prosedur kerja termasuk implementasi sistem manajemen mutu. Andrew Goliszek (2005), Armstrong (1994), Korunka and Vitouch (1999) mengaitkan stres dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan hal tersebut dan fenomena terkait yang terjadi di perusahaan konstruksi di Surabaya, penulis merasa terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul "Kontribusi Sistem Manajemen Mutu terhadap Kepuasan Kerja melalui Stres Kerja". Kerangka konseptual dan variabel penelitian ditunjukkan pada Gambar 1. Variabel independen penelitian ini adalah sistem manajemen mutu, dan variabel dependennya adalah kepuasan kerja.



Gambar 1.
Kerangka Proses Berpikir

Model baru dikembangkan dengan menggabungkan dan memperbaiki model teoritis yang ada, dengan mengacu pada model saat ini dan hasil penelitian sebelumnya. Beberapa ilmuwan antara lain Chance and Green (2001), Eskildsen and Nussler (2000), Korunka and Vitouch (1999), Ahmad et al. (2006) menyatakan bahwa peraturan-peraturan dan prosedur-prosedur dapat membuat karyawan menjadi puas atau stres dalam bekerja. Vakola and Nikolaou (2005) menyatakan bahwa tingkat stres dalam bekerja dapat mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja. Kerangka konseptual penelitian ditunjukkan pada Gambar 3.2, yang didasarkan pada latar belakang bab sebelumnya, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, dan pemetaan teoritis.



Gambar 2.
Kerangka Konseptual

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

Hipotesis

H1 : Terdapat pengaruh variabel sistem manajemen mutu terhadap variabel kepuasan kerja.

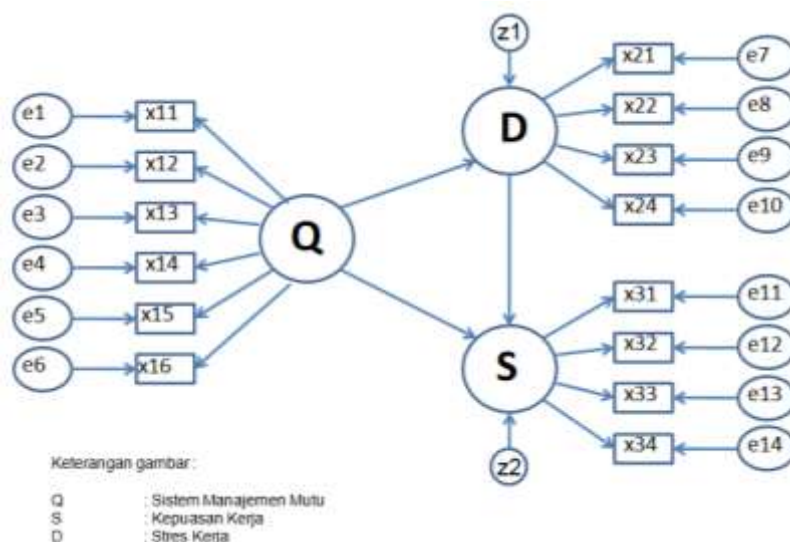
H2 : Terdapat pengaruh variabel sistem manajemen mutu terhadap variabel stres kerja.

H3 : Terdapat pengaruh variabel stres kerja terhadap variabel kepuasan kerja.

METODE PENELITIAN

Sistem manajemen mutu, stres di tempat kerja, dan kebahagiaan karyawan di tempat kerja merupakan indikator kinerja utama. Total populasi penelitian mencakup 229 orang yang bekerja di CC. Pengelompokan posisi pekerjaan digunakan untuk mengambil sampel. Masing-masing dari 164 kelompok sampel dipilih secara acak. Kepuasan kerja berfungsi sebagai variabel terikat, sedangkan sistem manajemen mutu berperan sebagai variabel bebas. Berbeda dengan kepuasan kerja, yang merupakan variabel independen, stres di tempat kerja merupakan variabel dependen dan variabel perantara yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu. Perspektif komprehensif, berpusat pada pelanggan, pengembangan prosedur, dukungan sumber daya, penilaian dan peningkatan, serta kompetensi merupakan enam indikator yang membentuk variabel sistem manajemen mutu. Ketidakpuasan, banyak tugas yang harus dikerjakan, tidak mempunyai waktu cukup untuk menyelesaikan tugas, dan melakukan pekerjaan yang membosankan merupakan empat tanda yang menunjukkan stres kerja. Di sisi lain, ada empat ukuran yang membentuk variabel kepuasan kerja: kepuasan dengan gaji atau remunerasi, kepuasan dengan sifat pekerjaan, kepuasan dengan kondisi kerja, dan kepuasan dengan rekan kerja.

Penelitian ini menggunakan SEM, kuesioner standar sistem manajemen mutu, pengukuran stres dan kepuasan kerja, dan faktor-faktor relevan lainnya. Gambar 3 menunjukkan diagram alir penelitian ini.



Gambar 3.
Diagram Path Penelitian

Persamaan dari diagram path tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$D = b_1 Q + z_1$$

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

Evaluasi Kriteria Goodness-of-Fit

Berikut ini adalah kriteria untuk RMSEA, AGFI, CFI, TLI, dan CMIN/DF: RMSEA tidak boleh melebihi 0,1; GFI harus berada dalam kisaran 0-1; 1 menunjukkan kecocokan sempurna. Keadaan sempurna adalah AGFI mendekati 1. setidaknya 0,95 atau 0,94 untuk CFI. Kondisi sempurna adalah CFI = 1. Setidaknya 0,95 atau angka antara 0 dan 1 (nilai ideal) untuk TLI. CMIN/DF maksimum masih diperbolehkan sebesar 2, 3, atau 5. Jumlah sampel yang dikumpulkan merupakan faktor penting dalam pengujian hipotesis. Karena ada 100-200 sampel dalam analisis SEM, pendekatan ML (Maximum Likelihood Estimation) digunakan.

Uji Instrumen

Kriteria validitas diukur dengan menggunakan GFI. Hair et al. (1992) menyatakan bahwa instrumen dikategorikan valid bila $GFI > 0,9$. Solimun (2006) mengutip Nunnally and Bernstein menyatakan bahwa koefisien reliabilitas dapat diukur dengan rumus:

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

Data Penelitian

Data diperoleh dari karyawan CC dengan cara mengisi kuesioner. Guna membuat mudah pemahaman kondisi data survei, maka setiap skor diubah menjadi skala nominal 100, sehingga nilai skornya seperti pada tabel 5.7.

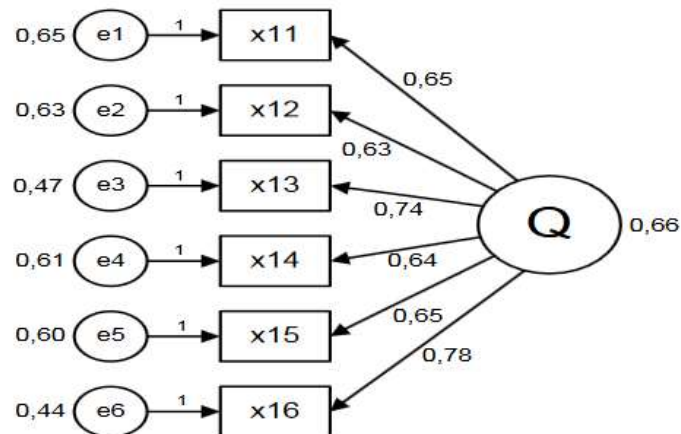
Tabel 1. Data Skor Hasil Kuisioner

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	
Kepuasan Kerja	Puas terhadap gaji / kompensasi	3.85	77	72
	Puas terhadap keadilan	3.52	70	
	Puas terhadap jenis kerja	3.42	68	
	Puas terhadap lingkungan / teman kerja	3.71	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 kuesioner diolah.

HASIL PENELITIAN

Analisis SEM dari konstruk eksogen sistem manajemen mutu sebagai berikut:



GOODNESS OF FIT :
 Chi-squares = 9,260
 Degree of freedom = 9
 Probability = 0,414
 GFI = 0,981 (>0.9)
 AGFI = 0,956 (>0.9)
 TLI = 0,999 (>0.9)
 RMSEA = 0,013 (<0.08)
 CMIN / DF = 1,029 (<2)

Gambar 3.
Model Struktural Penelitian

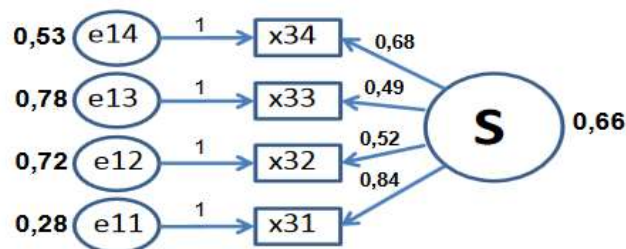
Tabel 1. Data konstruk eksogen sistem manajemen mutu

	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

Tabel 2. Data konstruk eksogen stres kerja

	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 konstruk eksogen kepuasan kerja sebagai berikut:



GOODNESS OF FIT :
Chi-squares = 1,472
Degree of freedom = 2
Probability = 0,479
GFI = 0,996 (>0,9)
AGFI = 0,978 (>0,9)
TLI = 1,012 (>0,9)
RMSEA = 0,000 (<0,08)
CMIN / DF = 0,736 (<2)

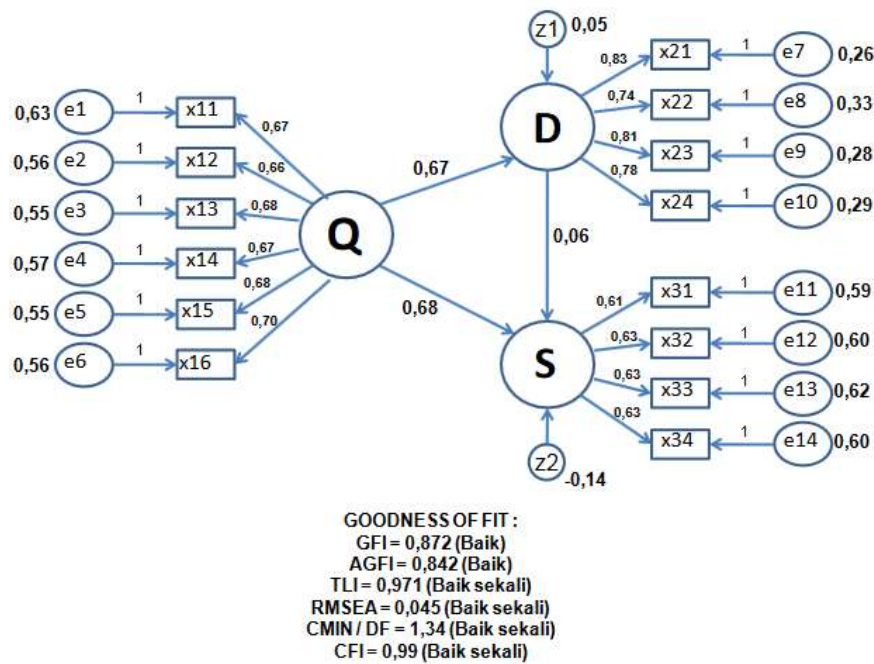
Gambar 5. Model struktural penelitian (kepuasan kerja)**Tabel 3. Data konstruk eksogen sistem manajemen mutu**

	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

Tabel 4. Data konstruk eksogen kepuasan kerja

	SRW	SE	CR	P
x31 <-- S	0.837			
x32 <-- S	0.524	0.120	5.392	0.000
x33 <-- S	0.491	0.114	5.405	0.000
x34 <-- S	0.680	0.125	6.655	0.000

Analisis SEM digunakan dalam program AMOS untuk menguji model konseptual. Diagram jalur menjadi model penelitian konseptual setelah proses aplikasi AMOS, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.2.



Gambar 6. Model Struktural Penelitian

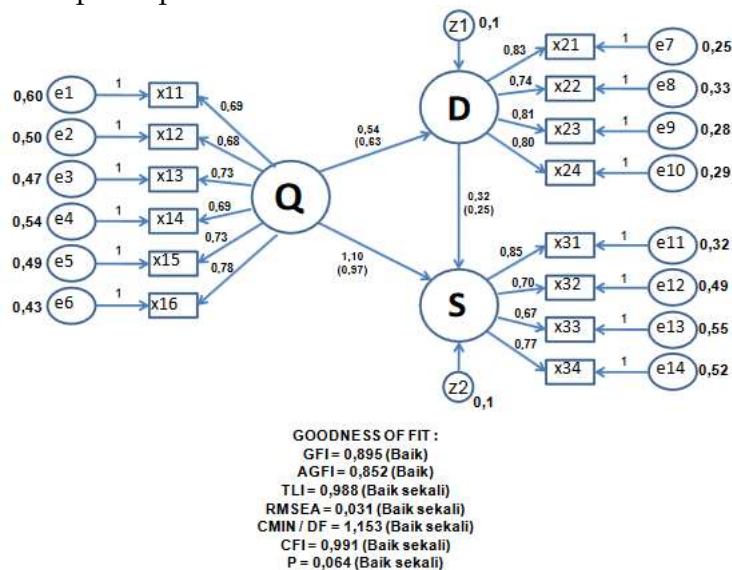
Berbasis model struktural di atas diformulasikan persamaan berikut ini:

$$D = 0.67 Q + 0.05$$

$$S = 0.68 Q + 0.06 D - 0.14$$

Masalah identifikasi ditandai dengan varians galat negatif 0,14 ($z_2 = -0,14$). Ukuran kesesuaian memiliki ruang untuk perbaikan dengan GFI = 0,872 (standar > 0,9) dan AGFI = 0,842 (standar > 0,9). Metrik ideal tambahan meliputi CFI = 0,99 (standar > 0,95), TLI = 0,971 (standar > 0,9), RMSEA = 0,045 (standar < 0,08), dan CMIN / DF = 1,34 (standar < 2).

Memberikan nilai varians galat z_1 dan $z_2 = 0,1$ tanpa menghubungkan indikator memungkinkan revisi model (perbaikan). Setelah perbaikan yang diperlukan dilakukan, model struktural tampak seperti Gambar 7.



Gambar 7. Model Struktural yang telah disempurnakan

Nilai ukuran kecocokan model meningkat setelah perbaikan dilakukan. Nilai-nilai ini meliputi nilai p sebesar 0,064, GFI sebesar 0,895 (lebih baik), AGFI sebesar 0,842 (lebih baik), dan CMIN/DF sebesar 1,153 (lebih baik). Menurut Solimun (2006), nilai GFI yang lebih besar dari 0,9 diperlukan untuk menentukan apakah unidimensionalitas valid atau tidak. Menurut Ferdinand (2002), yang mengutip Anderson & Gerbing, nilai rasio kritis, yang lebih besar dari dua kali kesalahan standar, menentukan validitas pengukuran indikator sebagai dimensi yang dikonseptualisasikan.

Menurut Gambar 5.7, nilai GFI model total adalah $0,895 \approx 0,9$, yang sama dengan atau lebih besar dari nilai yang diperlukan. Oleh karena itu, validitas unidimensional model keseluruhan memuaskan. Dari Tabel 5.11, kita dapat menyimpulkan validitas indikator sebagai ukuran dimensi. Secara keseluruhan, rasio kritis lebih tinggi dari dua kali standar error, seperti yang terlihat pada tabel. Oleh karena itu, semua indikator yang diestimasi memberikan pengukuran yang andal terhadap dimensi konsep yang diuji.

Tabel 5. Estimasi koefisien regresi antar variabel

	SRW	SE	CR	P	KETERANGAN
D ← Q	0.624	0.222	2.437	0,015	Signifikan
S ← Q	0.970	0.161	6.815	0.000	Signifikan
S ← D	0.247	0.154	2.091	0.037	Signifikan

Sumber : Hasil pengolahan data AMOS

Keterangan Q : Konstruksi Sistem Manajemen mutu
D : Konstruksi Stres Kerja
S : Konstruksi Kepuasan Kerja

Output perhitungan reliabilitas konstruk dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. 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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kriteria untuk kesesuaian dan pemeriksaan kausalitas antar konstruk digunakan untuk menginterpretasikan temuan pemrosesan data. Tabel 5.11 berisi ringkasan temuan dari investigasi kausalitas antarkonstruk dan tabel estimasi koefisien antarvariabel. Hasilnya berkaitan dengan tingkat signifikansi koefisien regresi antarvariabel yang ada. Menurut Tabel 5.11, konstruk sistem manajemen mutu (Q) berdampak positif terhadap konstruk stres kerja (D) dengan koefisien regresi sebesar 0,624 dan nilai P sebesar 0,015 untuk tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Akan ada hubungan langsung antara stres di tempat kerja dan seberapa sering tingkat sistem manajemen mutu disesuaikan. Sistem manajemen mutu secara signifikan meningkatkan kebahagiaan karyawan di tempat kerja, sebagaimana dibuktikan oleh koefisien regresi sebesar 0,624 dan

nilai P di bawah 0,001 pada tingkat signifikansi 0,05. Jadi, kepuasan kerja sebanding dengan tingkat adaptasi sistem manajemen mutu terhadap standar baru. Pada tingkat signifikansi 0,05, koefisien regresi sebesar 0,247 dan nilai P sebesar 0,037 menunjukkan bahwa stres kerja (D) dan kepuasan kerja (S) berhubungan positif dan statistik. Akibatnya, kebahagiaan kerja berhubungan langsung dengan atau dipengaruhi oleh seberapa besar stres yang ada di tempat kerja.

Interpretasi model fit

Tabel 8 berikut ini menunjukkan hasil uji kecocokan model (goodness of fit) yang dihasilkan dari model struktural yang sudah dikembangkan (Gambar 7):

**Tabel 7. Hasil Analisa Evaluasi Model
Fit (*Goodness of fit*)**

GOODNESS OF FIT INDICES	KRITERIA	HASIL ANALISIS	EVALUASI MODEL
RMSEA	$\leq 0,08$ = sangat baik; $< 0,1$ = baik	0.031	Baik sekali
P	0 = poor fit; 1 = perfect fit	0.064	Baik sekali
GFI	0 = poor fit; 1 = perfect fit	0,895 $\approx$ 0,9	Baik
AGFI	0 = poor fit; 1 = perfect fit	0,852 $\approx$ 0,9	Baik
CFI	0 = poor fit; 1 = perfect fit	0.991	Baik sekali
TLI	0 = poor fit; 1 = perfect fit	0.988	Baik sekali
CMIN / DF	≤ 2 = sangat baik; ≤ 3 = dpt diterima	1.153	Baik sekali

Sumber : Hasil pengolahan data aplikasi AMOS 6

Hal ini diperoleh dari hasil analisis penilaian model kecocokan yang ditunjukkan pada tabel 7, yang dapat dilihat di atas:

Setiap variabel laten dan indikatornya dikenakan analisis SEM menggunakan program AMOS, yang menghasilkan kesimpulan bahwa semua item atau indikator dari kuesioner dapat digunakan. Model desain tampaknya baik. Uji batas indeks kualitas kecocokan lulus oleh semua variabel dalam model konstruk endogen dan model konstruk eksogen. Sesuai analisis model faktor konfirmatori dari uji pengukuran, semua indikator secara signifikan yakni dimensi variabel yang dibentuk, seperti yang ditunjukkan oleh t-hitung (CR) yang lebih besar dari 2 (dua). Model yang dibangun sangat baik, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.7, oleh hasil pengukuran uji model struktural dari model faktor konfirmatori. Kriteria berikut harus dipenuhi: nilai RMSEA 0,031 ($< 0,1$), GFI 0,895 (mendekati 1), AGFI 0,852 (mendekati 1), CFI 0,991 (mendekati 1), TLI 0,988 (mendekati 1), dan CMIN/DF 1,153 (< 3). Akhirnya, daftar tersebut diakhiri dengan kondisi berikut. Studi menunjukkan bahwa model tersebut tepat dan dapat diterapkan. Gambar 5.7 dan Tabel 5.11 menunjukkan bahwa analisis data menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu secara signifikan mengurangi stres kerja. Kepuasan terhadap kehidupan kerja seseorang secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh sistem manajemen mutu. Tinjauan lebih dekat pada hasil survei (Tabel 5.7) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki nilai sedang (rata-rata), yang menunjukkan bahwa orang mengalami tingkat stres sedang di tempat kerja. Menurut Robbins (2005), Hersey dan Blanchard (1982), dan Brief et al. (1981), stres sedang masih menjadi salah satu jenis stres terbaik karena tetap menghasilkan kinerja puncak. Menurut hasil penelitian, sistem manajemen mutu mengurangi stres di tempat kerja, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas. Kebahagiaan kerja dipengaruhi secara positif oleh stres kerja sedang (produktif).

Pengujian kecocokan model untuk setiap konstruk sesuai dengan petunjuk pada halaman 4 dan 5. Berdasarkan hasil pengujian ini, ditentukan bahwa semua konstruk cocok dengan model. Berikut ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif:

Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Terhadap Kepuasan Kerja (H1)

Hasil untuk kriteria berikut menunjukkan bahwa uji model untuk konstruk sistem manajemen mutu adalah fit: "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).". Indikator x11-x16 secara tepat dan signifikan menilai dimensi variabel sistem manajemen mutu. Hal ini didukung oleh nilai CR (t-count) mereka, yang lebih besar dari 2 dan lebih besar dari dua kali standar error. Artinya bahwa sistem manajemen mutu yang tinggi akan memiliki pengaruh pada peningkatan kepuasan kerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu memiliki efek positif pada kepuasan kerja. Menurut referensi yang diberikan oleh Vakola dan Nikolaou (2005), Hersey dan Blanchard (1982), Robbins (2005), dan Ahmad et al. (2006), terdapat hubungan kausal antara faktor-faktor yang berhubungan dengan sistem manajemen mutu dengan variabel- variabel yang mengukur stres kerja.

Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Terhadap Stres Kerja (H2)

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)", maka uji model fit untuk konstruk stres kerja dikatakan fit. Indikator x31, x32, x33, dan x34 dianggap menilai dimensi variabel stres kerja secara sah dan signifikan karena semuanya memiliki CR (t-count) > 2 dan lebih dari dua kali standar error. Oleh karena itu, stres kerja dipengaruhi secara positif oleh sistem manajemen mutu, dan semakin besar mutu sistem, maka akan semakin produktif dalam membawa tingkat stres kerja hingga ke tingkat sedang. Penelitian terdahulu oleh Walher (2002), Cacioppe dan Edward (2005), Young dan Dulewics (2005), Chan et al. (2006), Eskildsen dan Dahlggaard (2000), dan Eskildsen dan Nussler (2000) menetapkan hubungan kausal antara variabel sistem manajemen mutu dan stres kerja (2000).

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (H3)

Uji model fit dianggap memadai untuk konstruk kepuasan kerja dengan skor GFI=0,996 ($>0,9$), AGFI=0,978 ($>0,9$), TLI=1,012 ($>0,9$), RMSEA=0,000 ($<0,08$), dan CMIN/DF=0,736 (<2). lihat pada Gambar 5.5). Tabel 5.10 menunjukkan bahwa indikator x31, x32, x33, dan x34 merupakan indikator yang valid dan signifikan untuk menilai dimensi variabel kepuasan kerja. Semua indikator ini memiliki CR (t-count) >2 dan lebih besar dari dua kali standar error. Sistem manajemen mutu menambah stres di tempat kerja, yang membuat karyawan lebih bahagia secara keseluruhan. Jadi, aman untuk mengatakan bahwa stres di tempat kerja membuat orang lebih bahagia di tempat kerja. Ketika stres kerja sedang dan produktif, hal itu mengarah pada pengalaman kerja yang memuaskan. Penelitian sebelumnya oleh Vakola dan Nikolaou (2005), Hersey dan Blanchard (1982), Robbins (2005), dan Ahmad et al. (2006) menemukan hubungan kausal antara faktor stres kerja dan kepuasan kerja. Pengujian kecocokan model Semua kriteria dianggap baik pada Gambar 5.7, yang merepresentasikan model struktural yang telah ditingkatkan. Secara keseluruhan, model persamaan struktural yang dimaksud ditetapkan sebagai model yang cukup praktis dan sesuai dengan data sampel yang diberikan, menurut berbagai kriteria uji kecocokan yang baik. Dengan menggunakan nilai GFI untuk setiap konstruk, kita dapat menentukan derajat validitas unidimensional. Solimun (2006) mengutip penelitian oleh Hair et al. (1992) yang menyatakan validitas unidimensional model struktural terpenuhi ketika semua nilai GFI lebih besar dari atau sama dengan 0,9, yang merupakan nilai yang

dibutuhkan. Dengan menggunakan nilai rasio krusial pada Tabel 5.11, kita dapat menentukan apakah indikator tersebut sah sebagai ukuran dimensi. Menurut Tabel 5.11, nilai rasio kritis signifikan keseluruhan lebih tinggi dari dua kali lipat kesalahan standarnya. Artinya, menurut Anderson dan Gerbing dalam Ferdinand (2002), setiap indikator yang diestimasi mengukur dimensi konsep secara akurat. Hasil uji reliabilitas model struktural ditampilkan dalam Tabel 5.13. Tabel tersebut menunjukkan bahwa semua konstruk memenuhi persyaratan ketergantungan. Pada Tabel 5.11, Anda dapat melihat hasil uji kausalitas. Untuk menentukan tingkat kepentingan suatu konstruk dalam memprediksi konstruk lain, seseorang dapat menghitung rasio kritis (CR), hitung-t, dan nilai probabilitas (P). Suatu konstruk dianggap signifikan untuk memprediksi konstruk lain jika hitung-t lebih besar dari 2 atau probabilitasnya kurang dari tingkat signifikansi yang disyaratkan (Ferdinand, 2002).

KESIMPULAN

Gambar 7 menggambarkan desain model penelitian yang ditingkatkan, yang merupakan model yang masuk akal dan sesuai. Karyawan melaporkan tingkat kebahagiaan yang lebih tinggi di tempat kerja sebagai hasil langsung dari sistem manajemen mutu. Pengaruh positif yang lemah pada kepuasan kerja dihasilkan oleh sistem manajemen mutu melalui variabel mediasi stres kerja. Secara keseluruhan, sistem manajemen mutu secara signifikan meningkatkan kepuasan dalam kehidupan kerja seseorang. Stres di tempat kerja, hingga tingkat sedang, berkurang secara signifikan dengan mengimplementasikan sistem manajemen kualitas. Jika sistem manajemen mutu tidak didukung dengan baik oleh manajemen atas, hal itu akan berdampak kecil pada kebahagiaan karyawan di tempat kerja.

IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Penulis menyadari fakta bahwa penelitian ini tidak berupaya menyelesaikan semua masalah yang masih ada tentang hubungan antara variabel eksogen (atau independen) dan endogen (atau dependen). Sejumlah kendala menjadi penyebabnya, termasuk:

Hasil mungkin berbeda jika penelitian juga dilakukan pada jenis bisnis yang berbeda; kebetulan bisnis ini adalah satu-satunya yang telah memperoleh akreditasi ISO 9001-2015. Hasil mungkin berbeda jika penelitian dilakukan di lingkungan yang berbeda di mana mitra suplier sumber daya telah mempunyai sertifikat ISO; penelitian khusus ini diadakan di organisasi yang tidak memiliki sertifikat tersebut. Kuesioner memiliki sejumlah subjektivitas dalam hal pengumpulan data karena cara responden merasa saat mengisinya. Namun, diharapkan bahwa data yang dihasilkan dapat secara akurat mencerminkan situasi sebenarnya mengingat jumlah responden yang memenuhi standar ukuran sampel yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Nesar; Islam, Ariful; and Salam, Abdus, 2006, Analysis of Optimal Accelerated Life Test Plan for Periodic Inspection, *International Journal of Quality Management*, 23/ 8: 1019-1046.
- Armstrong, Michael, 1994a, *Manajemen Sumber Daya Manusia (diterjemahkan oleh Sofyan Cikmat dan Haryanto)*, Jakarta: Gramedia.
- Armstrong, Michael, (2004). *Performance Management*. Terjemahan Toni Setiawan, Yogyakarta, Tugu Publisher
- Armstrong, Michael and Murlis, Helen, 2000, *The Art of HRD, Reward Management*, New Delhi: Crest Publishing House.

- Cacioppe, Ron and Edward, Mark, 2005, Organisational Development: A Synthesis of Integral the Theory, Spiral Dynamics, Corporate Transformation and Action Inquiry, *Journal of Leadership and Organization Development*, 26/2: 86-105.
- Chan, Albert P.C.; Wong, Francis K.W.; and Lam, Patrick T.I., 2006, Assessing Quality Relationship in Public Housing: An Empirical Study, *International Journal of Quality Management*, 23/8: 927.
- Chance, Kamali Gill and Green, Claudia G., 2001, The Effects of Employee Job Satisfaction on Program Participation Rates in The Virginia WIC Program, *Journal of Public Health Management and Practice*, 7: 10-20.
- Chien, Min Huei, 2004, A Study to Improve Organizational Performance: A View from SHRM, *The Journal of American Academy of Business*.
- Eskildsen, Jacob K. and Dahlgaard, Jens J., 2000, A Causal Model for Employee Satisfaction, *Journal of Total Quality Management*, 11/8: 1081-1094.
- Eskildsen, Jacob K. and Nussler, Mikkel L., 2000, The Managerial Drives of Employee Satisfaction and Loyalty, *Journal of Total Quality Management*, 11/4.
- Ford, J. D., & Schellenberg, D. A. (1982). *Conceptual Issues of Linkage in the Assessment of Organizational Performance*. *Academy of Management Review*, 7, 49-58.
- Gaspersz, Vincent. 2002a. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, V. 2002b. *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi Dengan ISO: 2000, MBNQA dan HACCP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz, Vincent, 2001, *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goliszek, Andrew, 2005, *Stress Management (diterjemahkan Duminicus Rusdin)*, Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Hersey, P. and Blanchard K.H. 1982. *Management of Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Howell, William C. and Dipboye, Robert L. 1994. *Understanding Industrial and Organizational Psychology*. Houston: Harcourt.
- Howell, W.C. & Dipboye, R.L. (1986). *Essentials of Industrial and Organizational Psychology*, 3rd Ed. Chicago Illinois: Dorsey Press.
- Ishikawa, K. 1976. *Guide to Quality Control*. Tokyo: Asian Productivity Organization.
- Ishikawa, K. (1985) *What Is Total Quality Control? The Japanese Way*. Translated by Lu, D.J., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey
- Juran, Joseph M. and Gryna, Frank M., 1993, *Quality Planning and Analysis*, New York: McGraw-Hill, Inc.
- Kinicki, Angelo and Kreitner, Robert, 2000, *Organizational Behavior*, New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Korunka, Christian and Vitouch, Oliver, 1999, Effects of The Implementation of Informayion Technology on Employee Strain and Job Satisfaction, *Journal of Work and Stress*, 34/4: 341-363.
- Luthans, Fred., 1995, *Organizational Behavior*, New York: Mc. Graw-Hill, Inc.
- Robbins, Stephen P., 2005, *Organizational Behavior*, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- 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.
- Walher, James W., 2002, Integrating The Human Resources Function with The Business, *Journal of Human Resources Planning*, 17/2.

Young, Mike and Dulewicz, Victor, 2005, A Model of Command, Leadership and Management Competency in The British Royal Navy, *Journal of Leadership and Organization Development*, 26/3: 228-241.