

## **IMPACT OF ISO 9000 DAN SEVENTOOLS TERHADAP FLEXIBILITIES PRACTICE**

**Sheila Amartya<sup>1</sup>, Kayzafazya Ratu Ghaida<sup>2</sup>, Ria Juni Melati<sup>3</sup>, Farina Ayu<sup>4</sup>**

Universitas Pelita Bangsa

Email: [sheilaamartya90@gmail.com](mailto:sheilaamartya90@gmail.com)<sup>1</sup>, [ratuughaidaa16@gmail.com](mailto:ratuughaidaa16@gmail.com)<sup>2</sup>, [riajuni75@gmail.com](mailto:riajuni75@gmail.com)<sup>3</sup>, [farinayu20@gmail.com](mailto:farinayu20@gmail.com)<sup>4</sup>

**Abstrak** – Di era persaingan bisnis yang semakin ketat, kualitas kerja dan produktivitas karyawan menjadi faktor krusial bagi keberlangsungan perusahaan. Meskipun demikian, penerapan ketat kedua konsep ini seringkali menghambat fleksibilitas kerja karyawan dalam beradaptasi terhadap perubahan yang dinamis. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner daring kepada 31 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, dan path coefficient menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ISO 9000 tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap fleksibilitas kerja karyawan. Hal ini disebabkan fokus ISO 9000 pada prosedur yang ketat untuk memastikan kualitas konsisten, yang mengurangi kebebasan karyawan dalam menentukan waktu dan metode kerja. Sebaliknya, penerapan seven tools memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap fleksibilitas kerja. Alat ini membantu perusahaan dalam mengelola proses produksi dengan lebih adaptif dan responsif, memungkinkan karyawan bekerja lebih mandiri dan fleksibel.

**Kata Kunci :** ISO 9000, Seven Tools, Praktik Fleksibilitas, Kualitas Manajemen, Efektivitas.

*Abstract – In an era of increasingly tight business competition, work quality and employee productivity are crucial factors for company sustainability. However, strict application of these two concepts often hinders employees' work in adapting to dynamic changes. The research method used was a quantitative descriptive approach with primary data collected through questionnaires from 31 respondents who met the research criteria. The analysis technique used is validity, reliability and path coefficient testing using SmartPLS 3 software. The research results show that the implementation of ISO 9000 does not have a significant effect on employee work freezes. This is due to ISO 9000's focus on strict procedures to ensure consistent quality, which reduces employee freedom in determining work times and methods. On the other hand, the application of seven tools has a significant and positive influence on work safety. This tool helps companies manage production processes more adaptively and responsively, allowing employees to work more independently and flexibly.*

**Keywords:** ISO 9000, Seven Tools, Flexibility Practices, Quality Management, Effectiveness.

## **PENDAHULUAN**

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat kualitas kerja dan produktivitas menjadi dua aspek yang sangat krusial bagi keberlangsungan perusahaan (Kurniawan, 2024). Banyak perusahaan yang mengadopsi berbagai standar internasional dan alat manajemen kualitas, seperti ISO 9000 dan metode seven tools untuk memastikan stabilitas serta peningkatan kualitas dalam operasional harian mereka. ISO 9000 adalah standar internasional yang fokus pada sistem manajemen mutu dengan tujuan memastikan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten (Ramadhany & Supriono, 2017). Sementara itu, seven tools adalah sekumpulan alat statistik yang digunakan untuk analisis dan pemecahan masalah kualitas (Alfadilah et al., 2022). Meski berfokus pada kualitas, beberapa perusahaan menghadapi hambatan dalam menerapkan kedua konsep ini secara efektif, terutama dalam hal fleksibilitas praktik yang seharusnya mendukung peningkatan kualitas kerja.

Sayangnya, implementasi ISO 9000 dan seven tools secara ketat sering kali memunculkan kendala fleksibilitas bagi perusahaan. Perusahaan yang terlalu terpaku pada prosedur yang ditetapkan dalam standar ISO 9000 cenderung kesulitan beradaptasi terhadap perubahan atau kebutuhan baru yang muncul secara cepat. Hambatan dalam penerapan ISO 9000 di beberapa studi kasus meliputi kurangnya visi yang jelas dari pimpinan, tidak adanya rencana praktis, resistensi terhadap perubahan dari pimpinan dan karyawan, minimnya insentif finansial dan moral, buruknya komunikasi antarbagian, kurangnya penilaian berkelanjutan, kekurangan staf berpengalaman, kurangnya pemanfaatan pengalaman terkemuka, serta terbatasnya sumber daya manusia yang terlatih untuk sistem manajemen mutu (Prasinda & Kaming, 2023). Hal ini dapat menghambat inovasi dan mengurangi kelincuhan tim dalam menghadapi masalah tak terduga. Fleksibilitas praktik sangat diperlukan, terutama dalam situasi di mana perubahan pasar atau kebutuhan pelanggan bergerak lebih dinamis. Kurangnya fleksibilitas ini pada akhirnya dapat menyebabkan kualitas kerja menurun karena perusahaan menjadi terlalu birokratis dalam menjalankan standar dan alat manajemen yang ada.

Situasi ini semakin diperburuk ketika perusahaan menghadapi lingkungan bisnis yang terus berubah dengan cepat, sementara sistem ISO 9000 dan alat seven tools yang digunakan cenderung dirancang untuk kestabilan dan konsistensi. Ketika fleksibilitas dalam penerapan praktik manajemen diabaikan, respons perusahaan terhadap perubahan eksternal menjadi lambat. Ini tidak hanya mempengaruhi kualitas hasil kerja tetapi juga kepuasan karyawan yang merasa terkekang dengan prosedur yang terlalu ketat. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan tenaga kerja yang berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas output yang dihasilkan.

Oleh karena itu, perlu adanya keseimbangan antara penerapan ISO 9000 dan seven tools dengan fleksibilitas yang cukup dalam praktik operasional perusahaan. Pendekatan yang lebih adaptif perlu diterapkan agar alat-alat manajemen ini tidak menjadi penghambat, melainkan menjadi pendorong untuk mencapai kualitas kerja yang lebih tinggi. Dalam penelitian ini, fleksibilitas praktik menjadi hal yang tidak bisa diabaikan karena tanpa fleksibilitas, upaya menjaga kualitas dengan ISO 9000 dan seven tools justru berisiko berbalik merugikan perusahaan, baik dalam kualitas produk maupun kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh ISO 9000 dan seven tools terhadap flexibilities practice dalam sebuah perusahaan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan pengaruh ISO 9000 dan Seven Tools terhadap Flexibilities Practise. Data

primer dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan secara daring menggunakan Google Form, sedangkan data sekunder diperoleh dari tinjauan pustaka. Populasi dari penelitian ini adalah semua karyawan CV. Alphamas Mandiri. Sampel dipilih dengan metode purposive sampling, dengan kriteria yaitu sebagai karyawan CV. Alphamas Mandiri dan pernah menerapkan ISO 9000 dan Seven Tools pada saat bekerja, sehingga diperoleh 31 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan path coefficient. Pada pengolahan data, peneliti menggunakan aplikasi software komputer yaitu SmartPLS 3.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden

Kategori	Jenis	Frekuensi	Persentase
Lama bekerja	< 1 tahun	11	35%
	1-3 tahun	14	45%
	4-6 tahun	2	6%
	> 6 tahun	4	13%
Pemahaman ISO 9000	Sangat paham	1	3%
	Kurang paham	7	23%
	Cukup paham	23	74%
	Tidak paham	0	0%
Keseharian menggunakan seven tools	Jarang	10	32%
	Sangat sering	4	13%
	Sering	17	55%
	Tidak pernah	0	0%

Sumber: Penulis, 2024

Pada tabel 1, dapat dilihat bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman kerja antara 1-3 tahun (45%), dengan sebagian lainnya bekerja kurang dari 1 tahun (35%), sementara yang memiliki pengalaman lebih dari 6 tahun hanya 13%, dan sisanya 6% bekerja antara 4-6 tahun. Dalam hal pemahaman terhadap ISO 9000, mayoritas responden (74%) cukup paham, sementara 23% merasa kurang paham, dan hanya 3% yang sangat paham, tanpa ada yang mengaku tidak paham sama sekali. Penggunaan seven tools dalam keseharian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (55%) sering menggunakannya, 32% jarang menggunakannya, dan 13% sangat sering menggunakannya, sementara tidak ada yang menyatakan tidak pernah menggunakan alat tersebut.

## Uji Validitas

Tabel 2 Uji Validitas Outer Model

Variabel	Item	Loading Factors	Keterangan
ISO 9000	ISO1	0.850	Valid
	ISO2	0.927	Valid
	ISO3	0.862	Valid
Flexibilities Practice	PF1	0.914	Valid
	PF2	0.916	Valid
	PF3	0.938	Valid
Seven Tools	ST1	0.799	Valid
	ST2	0.824	Valid
	ST3	0.899	Valid

Sumber: Hasil Output Olahdata SmartPLS, 2024

Menurut (Hair et al., 2014), suatu indikator dianggap valid apabila nilai outer loadingnya nya melebihi 0,7, sehingga memenuhi syarat untuk melanjutkan ke tahap pengujian berikutnya. Berdasarkan hasil uji validitas pada outer model dalam penelitian ini, seluruh indikator atau item pada setiap variabel memiliki nilai di atas 0,7. Dengan demikian, semua indikator tersebut memenuhi kriteria validitas dan dapat dilanjutkan ke tahap pengujian selanjutnya.

## Uji Reliabilitas

Tabel 3 Uji Reliabilitas Outer Model

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Keterangan
Flexibilities Practice	0.913	0.933	0.945	Reliabel
ISO 9000	0.862	0.968	0.912	Reliabel
Seven Tools	0.814	0.979	0.879	Reliabel

Sumber: Hasil Output Olahdata SmartPLS, 2024

Menurut ketentuan penilaian reliabilitas oleh (Hair et al., 2014), suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's alpha dan composite reliability lebih dari 0,7, sehingga memenuhi persyaratan untuk melanjutkan ke tahap pengujian hipotesis. Hasil uji reliabilitas pada outer model penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai > 0,7. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan reliabel dan dapat dilanjutkan ke pengujian tahap berikutnya.

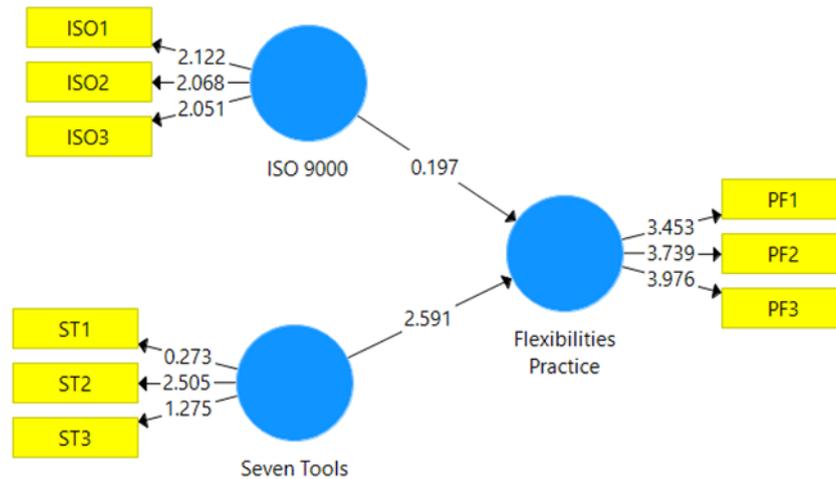
## Path Coefficient

Tabel 4 Uji Path Coefficient Inner Model

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
ISO 9000 -> Flexibilities	-0.051	-0.072	0.257	0.197	0.844

Practice					
Seven Tools ->					
Flexibilities	0.460	0.484	0.178	2.591	0.010
Practice					

Sumber: Hasil Output Olahdata SmartPLS, 2024



Gambar 1 Hasil Path Model

Sumber: Hasil Output Olahdata SmartPLS, 2024

### Pembahasan

Dalam penelitian ini, penerapan ISO 9000 di CV. Alphamas Mandiri ditemukan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap fleksibilitas kerja karyawan, yang merupakan hasil dari analisis path coefficient pada Tabel 4. yang menunjukkan T Statistic < T Tabel dengan  $0.197 < 2.039$  dengan p values sebesar  $0.844 > 0.05$ . Artinya, meskipun ISO 9000 telah dikenal luas sebagai standar sistem manajemen mutu yang bertujuan meningkatkan efisiensi, kualitas, dan konsistensi produk melalui prosedur yang ketat, di CV. Alphamas Mandiri, penerapannya tidak berhubungan langsung dengan aspek fleksibilitas kerja, seperti pilihan lokasi atau waktu kerja yang fleksibel bagi karyawan.

ISO 9000 lebih diarahkan pada pengendalian dan peningkatan kualitas yang berfokus pada produk dan proses, sehingga perusahaan yang menerapkan standar ini diharuskan menetapkan prosedur dan dokumentasi yang ketat dalam setiap tahap produksi. Di CV. Alphamas Mandiri, hal ini berarti bahwa setiap proses harus mengikuti prosedur baku untuk memastikan konsistensi dan kualitas yang sesuai dengan standar. Dalam praktiknya, penerapan standar ini justru membatasi fleksibilitas kerja karena karyawan diharuskan mematuhi prosedur yang telah ditetapkan dalam rangka menjaga kualitas, sehingga mengurangi fleksibilitas mereka dalam memilih waktu atau metode kerja yang lebih sesuai dengan preferensi individu atau kebutuhan situasional. Sehingga, ISO 9000 cenderung berfokus pada aspek formalitas dan keteraturan proses, tanpa memberikan ruang yang cukup besar bagi pengaturan kerja yang lebih fleksibel di CV. Alphamas Mandiri.

Sebaliknya, penggunaan seven tools menunjukkan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap fleksibilitas kerja di CV. Alphamas Mandiri. Dimana pada hasil uji path coefficient dalam Tabel 4. diketahui bahwa pada hipotesis pertama yaitu seven tools terhadap Flexibilities Practise menunjukkan T Statistic > T Tabel dengan  $2.591 < 2.039$  dengan p values sebesar  $0.010 < 0.05$ . Seven Tools adalah alat-alat dasar dalam kontrol kualitas yang digunakan untuk menganalisis dan menyelesaikan masalah dalam proses produksi, dan terbukti membantu perusahaan dalam mengelola operasi dengan lebih adaptif dan responsif.

Dengan menggunakan alat-alat ini, CV. Alphamas Mandiri mampu memantau proses produksi dengan lebih rinci, mengidentifikasi masalah dengan cepat, dan melakukan perbaikan yang lebih tepat sasaran, yang memungkinkan adanya pengaturan kerja yang lebih fleksibel bagi karyawan. Dengan adanya kontrol kualitas yang terpantau secara langsung, perusahaan tidak perlu mengawasi setiap aktivitas karyawan secara langsung, yang pada akhirnya memberikan lebih banyak ruang bagi karyawan untuk bekerja secara fleksibel dalam penyelesaian tugas.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan ISO 9000 di CV. Alphamas Mandiri tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap fleksibilitas kerja karyawan, yang berarti standar manajemen mutu ini belum mendukung pengaturan kerja fleksibel dalam perusahaan tersebut. ISO 9000, yang menekankan prosedur yang terstruktur dan terdokumentasi untuk memastikan konsistensi kualitas, cenderung mengurangi ruang fleksibilitas karyawan dalam hal waktu dan lokasi kerja, karena adanya keharusan mematuhi protokol kualitas yang ketat. Sebaliknya, penggunaan seven tools memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap fleksibilitas kerja karyawan. Alat-alat ini memungkinkan perusahaan untuk secara efektif mengontrol dan menyesuaikan proses kerja, sehingga karyawan dapat lebih mandiri dalam penyesuaian tugas. Penggunaan seven tools mendukung karyawan dalam memilih pendekatan kerja yang lebih responsif dan fleksibel dalam penyelesaian tugas sehari-hari. Dengan demikian, meskipun ISO 9000 memiliki manfaat dalam pengelolaan mutu, seven tools menawarkan keunggulan dalam mendukung pengaturan kerja yang lebih adaptif dan fleksibel.

Perusahaan disarankan untuk lebih mengintegrasikan metode fleksibilitas kerja ke dalam kebijakan operasionalnya agar tercipta lingkungan kerja yang lebih responsif terhadap kebutuhan karyawan. Pelatihan rutin dalam penggunaan seven tools juga sebaiknya dilakukan untuk memastikan seluruh karyawan memahami cara penggunaan alat ini dengan benar dan dapat memanfaatkannya secara maksimal. Selain itu, perusahaan dapat memperkenalkan kebijakan yang mendukung otonomi karyawan dalam proses pengambilan keputusan terkait tugas dan waktu kerja, sehingga fleksibilitas kerja dapat diterapkan lebih luas di berbagai divisi. Langkah ini akan membantu meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas karyawan sekaligus mempertahankan kualitas kerja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfadilah, H., Hadining, A. F., & Hamdani, H. (2022). Pengendalian Kualitas Produk Cacat Piece Pivot pada PT. Trijaya Teknik Karawang Menggunakan Seven tool dan Analisis Kaizen. *Jurnal Serambi Engineering*, 7(1), 2814–2822. <https://doi.org/10.32672/jse.v7i1.3667>
- Calingo, L. M. ., Leong, Y. ., Chia, M. ., & Mohamed, H. (1995). Achieving total quality management through ISO 9000: a research note. *Accounting and Business Review*, 2(1), 173–186.
- Chow-Chua, C., Goh, M., & Wan, T. B. (2003). Does ISO 9000 certification improve business performance? *International Journal of Quality and Reliability Management*, 20(8), 936–953. <https://doi.org/10.1108/02656710310493643>
- Hair, J. F., C, W., Black, B. J., Babin, R. E., Anderson, & Ronald Tatham, L. (2014). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education.
- Haversjo, T. (2000). The financial effects of ISO 9000 certification for Danish companies. *Managerial Auditing Journal*, 15(1), 47–52.
- Kantner, B. (1997). *QS 9000 – Answer Book*. NY.
- Kurniawan, A. (2024). Manajemen Operasi Lanjutan. *YPAD Penerbit*, 1(1), 1–6. <https://journal.yayasanpad.org/index.php/ypadbook/article/view/80>
- Merjani, A., & Kamil, I. (2021). Penerapan Metode Seven Tools Dan Pdca (Plan Do Check Action) Untuk Mengurangi Cacat Pengelasan Pipa. *PROFISIENSI: Jurnal Program Studi Teknik*

- Industri, 9(1), 124–131. <https://doi.org/10.33373/profis.v9i1.3313>
- Prasinda, Y., & Kaming, P. F. (2023). Studi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 pada Industri Konstruksi di NTT. *Journal of Sustainable Construction*, 2(2), 1–11. <https://doi.org/10.26593/josc.v2i2.6191>
- Ramadhany, F. F., & Supriono. (2017). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol, 53(1), 31–38.
- Tirrel, H., Kaufmann, H., & Winnen, L. (2023). Workplace flexibility practices and organizational performance: Analyzing the roles of leadership, ICT and trust. *Annual Conference of the EuroMed Academy of Business*, October.