

CONTRIBUTION OF ISO 9001 TO PROFITABILITY OF FOOD AND BEVERAGE MANUFACTURING FIRMS IN THE PHILIPPINES

Tonny Irianto Soewignyo*
Fakultas Ekonomi, Universitas Klabat

The purpose of this study was to find answers to the pros and cons regarding to the contribution of ISO 9001:2008 certification to profitability on food and beverage manufacturing companies in the Philippine. The study used correlational research method. Data on financial statement was obtained through 7,000 top corporation in the Philippines in 2010. Thirty three companies were selected purposively with criteria. Furthermore, normality test has been carried out to ensure data was distributed normaly. The result showed that certification of ISO 9001 was significant contribute to profitability (Net Profit Margin). Component system approach of the eight principles of ISO 9001 contributed positively and significantly to net profit margin.

Keywords: ISO 9001, Certification, Profitability, Manufacturing Companies

PENDAHULUAN

Persaingan saat ini bukan hanya masalah harga melainkan kualitas produk. Oleh karenanya sebagai produsen dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Sertifikasi ISO 9001 adalah salah satu yang menjadi target pencapaian sebuah perusahaan manufaktur yang tercatat melakukan kegiatan ekspor. Perusahaan yang telah menghasilkan produk yang berkualitas akan mendapat predikat sebagai perusahaan yang mengutamakan kualitas.

Dalam survey ISO yang dilakukan pada tahun 2008, sedikitnya 982,832 sertifikat ISO 9001:2000 dan 9001:2008 telah dikeluarkan di 176 negara (meningkat 3%) dibandingkan tahun sebelumnya. Filipina termasuk relatif baru dalam mengadopsi sertifikasi ISO 9001. Survey oleh ISO melaporkan ada 2,412 perusahaan yang berorientasi ekspor telah bersertifikasi ISO 9001. Dibandingkan dengan tahun sebelumnya, maka pada tahun 2008 meningkat sebesar 9.6 persen.

Saat ini ISO 9001 merupakan kategori untuk suatu perusahaan dalam rangka memperoleh pengakuan mutu berupa suatu sertifikat yang dikeluarkan oleh badan sertifikasi yang telah diakui atau terakreditasi. Pengumuman bersama oleh ISO (organisasi internasional untuk standardisasi) dan IAF (International Accreditation Forum) menyampaikan bahwa perubahan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 menjadi ISO 9001:2008 tidaklah signifikan, yaitu lebih meningkatkan kesesuaiannya dengan sistem manajemen lingkungan ISO 14001:2004. ISO 9001:2000 merupakan standar sistem manajemen kualitas, dan bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh produk (Corbet, Sancho, dan Kirsch, 2005).

Sertifikat ISO 9001 merupakan sertifikat yang menandakan bahwa perusahaan telah dinilai dan hasilnya telah memenuhi persyaratan-persyaratan yang sesuai dengan standard ISO. Dimana

*alamat korespondensi:
tonny_soewignyo@yahoo.com

penerapan ISO 9001 harus menjadi pendorong untuk perbaikan proses operasi dan sistem kerja yaitu proses yang bernilai tambah, sekaligus mereduksi proses tak bernilai tambah yang tidak efisien dan tidak efektif. Selanjutnya perolehan ISO 9001 harus diikuti dengan efisiensi biaya operasi dan overhead cost secara signifikan dengan terdokumentasi setiap aktivitas perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan mengetahui jika menerapkan manajemen kualitas ISO 9001 apakah dapat meningkatkan margin keuntungan (net profit margin) bagi perusahaan, serta mengetahui faktor-faktor manajemen kualitas mana saja yang dapat meningkatkan keuntungan. Diketahui bahwa persiapan dan proses memperoleh sertifikasi memerlukan dana dan usaha yang signifikan, oleh karenanya sangatlah pantas bila ada tingkat pengembalian yang signifikan dari investasi ini.

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi industri untuk mengevaluasi dirinya sendiri setelah sertifikasi. Ini akan dapat memberikan tanda kepada perusahaan yang telah sertifikasi jika mereka memang menerapkan manajemen kualitas dengan semestinya atau tidak. Oleh karena sedikitnya penelitian pada topik ini di Filipina, penelitian ini juga akan dapat menjawab kesenjangan apakah benar ISO 9001 memberikan kontribusi.

TINJUAN PUSTAKA

Argumen umum tentang ISO 9001. ISO seri 9000 terdiri dari beberapa kategori. Setiap perusahaan yang ingin register akan memilih salah satu dari ketiga tingkatan yaitu ISO 9001, 9002, atau 9003. Pada tahun 2000, ISO (International Standard Organization) telah menghapus kategori 9002, dan 9003 menjadi sebuah standar yang baru disebut ISO 9001:2000. Saat ini telah disempurnakan dan diterapkan menjadi ISO 9001:2008.

Poin utama ISO seri 9000 menurut Capistrano (2008) ada berkaitan dengan sistem manajemen kualitas terpadu (TQM). Agar penerapan sistem manajemen kualitas terpadu yang benar dan kuat, seseorang harus pertama kali mengetahui segala sesuatu yang terjadi dalam perusahaan. Seseorang dapat menganalisa dengan benar situasinya dan hasilnya adalah sebuah sistem yang diinginkan. Bila sistem manajemen kualitas terpadu dijalankan, perusahaan diharapkan dapat menawarkan produk dan jasa yang berkualitas.

ISO 9001 memberikan sebuah kerangka pendekatan sistematis yang telah dicoba dan diuji untuk praktek mengelola usaha dengan konsisten akan menghasilkan produk berkualitas. Bila produk berkualitas didukung dan dipertahankan, hasilnya akan memberikan kepuasan pada konsumen (Chase, Aquilano, dan Jacob, 2001). Seirama dengan penulis sebelumnya, Subagyo (2009) menjelaskan hal yang sama bahwa manfaat penerapan ISO 9001:2008, yaitu dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan; memberikan jaminan kualitas produk dan proses; meningkatkan motivasi, moral dan kinerja karyawan; meningkatkan hubungan saling menguntungkan dengan pemasok; sistem terdokumentasi; meningkatkan image positif perusahaan; media pendidikan dan pelatihan bagi karyawan.

Dalam penelitiannya Hadiwiardjo dan Sulistijarningsih (2000) menemukan bahwa manfaat-manfaat umum sistem manajemen mutu yang efektif adalah: pelanggan puas dan setia karena barang dan jasa diproduksi sesuai dengan kebutuhan mereka; biaya-biaya operasional berkurang, pemborosan dihilangkan, efisiensi ditingkatkan; daya saing dan profitabilitas diperbaiki; karyawan semangat bekerja dengan efisien. Dari sekian banyak manfaat yang bisa diperoleh, akses ke pasar merupakan keuntungan sertifikasi ISO 9001:2008 yang paling penting. Akses pasar ini memungkinkan perusahaan

mempertahankan atau menciptakan hubungan dengan pembeli dalam keadaan dimana diperlukan sertifikasi ISO 9001:2008. Beberapa perusahaan yang telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 menyatakan bahwa keuntungan sertifikasi ISO 9001:2008 adalah perusahaan dapat mempertahankan pasar produk-produk mereka.

Peneliti Puspitasari (2007) menjelaskan kedelapan prinsip manajemen kualitas yang menjadi landasan penyusunan ISO 9001:2008 adalah fokus pada pelanggan; kepemimpinan; keterlibatan karyawan; pendekatan pada proses; pendekatan sistem terhadap manajemen; peningkatan yang berkelanjutan; pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan; dan hubungan dengan para pemasok yang saling menguntungkan. Apabila kedelapan prinsip manajemen kualitas yang merupakan filosofi dasar sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 itu diterapkan secara taat asas dan benar, maka berbagai manfaat bersama akan diperoleh, antara lain: pelanggan dan pengguna akan menerima produk barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan; kepuasan kerja, kesehatan kerja dan keselamatan kerja; pemilik dan investor akan memperoleh manfaat melalui kestabilan, pertumbuhan, kemitraan dan pemahaman bersama.

Dalam penelitian (Yen, Chung, dan Tsai, 2007; Tari dan Sabater, 2006; Kelly, McCalman dan Lee, 2008) menemukan bahwa program peningkatan yang berkelanjutan dari perusahaan, menolong menghasilkan keuntungan, dan ini bisa terjadi bila konsumen merasa puas sehingga memesan produk kembali. Ketika banyak dan lebih banyak lagi organisasi mendaftar untuk mendapatkan sertifikasi ISO, mereka meminta subkontraktor atau pemasok mereka mendaftar juga.

Setiap perusahaan dapat mengajukan permohonan sertifikasi ISO 9001. Sertifikasi diberikan dan diverifikasi oleh independen, pihak ketiga, yang memiliki kredibilitas. Tipe, tingkat praktek

sistem manajemen mutu dan tanggal sertifikasi dipublikasikan. Ini memberikan sebuah referensi untuk perbandingan dan evaluasi (Morris, 2003).

Hubungan kualitas barang/jasa dengan profitabilitas. Menurut Puspitasari (2007) salah satu sertifikat ISO 9001:2000 adalah pengelolaan kualitas lebih baik, sehingga hasil penjualan dan profit meningkat. Menurut Hadiwiardjo (2000), manfaat-manfaat umum sistem manajemen mutu yang efektif adalah pelanggan puas dan setia karena barang dan jasa diproduksi sesuai dengan kebutuhan mereka; biaya operasional berkurang akibat pemborosan dihilangkan; daya saing dan profitabilitas di perbaiki. Menurut Nasution (2005), keuntungan yang didapat perusahaan karena menyediakan barang atau jasa berkualitas baik berasal dari pendapatan penjualan yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah, gabungan keduanya menghasilkan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan .

Strategi memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008. Berbagai sumber bacaan maupun konsultan ISO menyimpulkan strategi memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008. (1). Memperoleh komitmen dari manajemen puncak. Tanpa komitmen manajemen registrasi sangat tidak mungkin. (2) Membentuk komite pengarah (*steering committee*) atau koordinator ISO. Komite ini akan memantau proses agar sesuai dengan standar elemen-elemen dalam sistem mutu ISO 9001:2008. Komite juga berfungsi mengangkat atau menunjuk satu atau lebih auditor internal untuk ISO 9001:2008. Auditor merupakan orang-orang yang bebas dari fungsi yang diuji dan seharusnya dilatih terlebih dahulu sebagai penilai. Anggota-anggota dari komite ini seharusnya mewakili setiap fungsi dalam organisasi perusahaan itu. Komite pengarah juga berfungsi sebagai sumber informasi dan penasihat atau konsultan, menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan sistem mutu ISO 9001:2008. (3) Mempelajari, memahami standar-standar, menilai kebutuhan-kebutuhan ISO 9001:2008 dan elemen-

elemennya adalah kunci sukses menuju keberhasilan dari suatu registrasi. (4) Melakukan pelatihan terhadap semua staf organisasi perusahaan. Para pimpinan, departemen manajer, supervisor, dan anggota organisasi sangat menentukan keberhasilan implementasi sistem ISO 9001:2008. Karena itu, mereka harus benar-benar mengerti sistem mutu. Pemahaman terhadap hal ini dapat diperoleh melalui serangkaian pelatihan tentang ISO 9001:2008. (5) Pimpinan perusahaan harus mendelegasikan tanggung jawab kualitas dari organisasi perusahaan itu kepada wakil manajemen yang biasanya adalah manajer kualitas. Tinjauan ulang manajemen harus dimulai dengan berfokus pada standar-standar sistem mutu ISO 9001:2008 dan menerapkan hal-hal yang harus dikerjakan untuk memenuhi semua elemen dalam sistem mutu ISO 9001:2008 itu. (6) Identifikasi kebijakan kualitas, prosedur-prosedur, dan instruksi-instruksi yang dibutuhkan dituangkan dalam dokumen-dokumen tertulis. (7) Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, sekali sistem ISO dibangun, sistem mutu yang ada selama ini harus di modifikasi dan dokumentasi pendukung dibuat sehingga implementasi menjadi sukses. (8) Memulai audit sistem mutu perusahaan. Sekali sistem mutu ISO 9001:2008 telah diterapkan selama beberapa bulan, auditor kualitas internal sistem ISO 9001:2008 perlu memeriksa sistem penjamin mutu perusahaan yang ada apakah telah memenuhi standar sistem mutu ISO 9001:2008. Auditor kualitas internal adalah beberapa orang di dalam perusahaan yang berasal dari fungsi yang berbeda yang telah dilatih sehingga memahami proses auditing dari sistem mutu ISO 9001:2008. Hasil-hasil dari audit kualitas internal harus menunjukkan bahwa sistem mutu yang ada telah memenuhi elemen-elemen di dalam sistem mutu ISO 9001:2008. (9) Memilih registrasi. Setelah manajemen yakin dan percaya bahwa sistem jaminan mutu perusahaan telah memenuhi persyaratan

standar sistem mutu ISO 9001:2008, manajemen perlu memilih registrar (badan sertifikasi internasional) seperti SGS International, British Standards Institution, American Association for Laboratory Accreditation, Lloyd's Register Quality Assurance Ltd, dan lainnya untuk memulai melakukan penilaian. Registrar akan menilai dokumen-dokumen yang berkaitan dengan persyaratan sistem mutu ISO 9001:2008, serta akan melakukan kunjungan lapangan untuk menanyai orang-orang yang dianggap perlu di dalam pabrik atau perusahaan itu. Biasanya registrar akan meninjau ulang dan memberitahukan kelengkapan dari dokumen mutu perusahaan. Pada tahap ini kekurangan yang masih ada harus diperbaiki dan dilengkapi. (10) Registrasi. Jika sistem mutu ISO 9001:2008 yang di implementasikan dalam perusahaan dianggap telah sesuai dengan persyaratan sistem mutu ISO 9001:2008, karena itu dinyatakan lulus dalam penilaian dan sertifikat diberikan. Masa berlaku sertifikat ISO 9001:2008 yang dikeluarkan registrar melalui lembaga registrasi yang terakreditasi pada umumnya adalah tiga tahun. Setelah sertifikasi ISO 9001 diberikan, registrar akan melakukan audit surveillance setiap enam bulan sekali untuk mengetahui kepatuhan pelaksanaan persyaratan ISO 9001:2008.

Argumentasi umum bertentangan dengan ISO 9001. Kebanyakan kritik terhadap ISO 9001 adalah pada penerapannya. Beberapa perusahaan memilih dengan segenap hati menjalankan sertifikasi, dengan mengubah dan menyusun kembali proses dan prosedurnya. Sementara yang lainnya hanya mengikuti dengan sekedarnya, yang seharusnya segala sesuatu yang dilakukan dengan benar dan terdokumentasi.

Sertifikasi itu sendiri tidak semata-mata menyatakan tingkat praktek manajemen kualitas sebuah perusahaan sedang lakukan. Dua perusahaan yang tersertifikasi bisa saja berbeda praktek sistem manajemen terpadu, dimana yang satu melebihi yang lainnya (Morris, 2006).

Ada beberapa karyawan yang yakin bahwa usaha sertifikasi telah memberikan kegagalan dalam usaha. Sertifikasi dilihat sebagai jalan akhir. Beberapa perusahaan merasa yakin masuk akal untuk membayar sertifikasi. Namun, bila parameter menunjukkan bahwa proses benar, sertifikasi seharusnya tidak menimbulkan penambahan kerja bagi perusahaan dimana kualitas proses telah terpasang (Murphy, 2002).

Secara global, kritik terhadap ISO 9001 adalah hambatan untuk memasuki pasar. Pemerintah menggunakan standar untuk pembelian barang dan menetapkan persyaratan minimum kualitas untuk barang impor. Ini memicu sebuah pemikiran bahwa standar adalah sebuah alat utama untuk melindungi pasar domestik (Grajek, 2004).

Penelitian sebelumnya mengenai kontribusi sertifikasi ISO 9001. Bukti penelitian sebelumnya menyarankan bahwa perusahaan dapat mencapai kemajuan internal, atau bahwa sertifikasi dapat menolong perusahaan mempertahankan atau meningkatkan pangsa pasarnya, atau keduanya. Yang lainnya berargumentasi bahwa standar ISO 9001 terlalu umum untuk bisa memberikan kemajuan, tetapi bisa dilihat sebagai sebuah alat manajemen. Sebuah penelitian di Amerika Serikat oleh Corbett, Montes-Sancho dan Kirsch (2004), meskipun penelitian ditentukan tiga tahun setelah sertifikasi, didapat bahwa perusahaan menunjukkan kinerja yang sangat tidak normal.

Pada tahun 1991 penelitian International Quality oleh American Quality Foundation yang melibatkan lebih 500 organisasi di Amerika, Canada, Jerman, Jepang. Menyimpulkan bahwa beberapa praktek, seperti sertifikasi pemasok, dan peningkatan proses, memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan. Penelitian (Dalglish, 2005) bertujuan untuk mengetahui bila ISO 9000 sertifikasi adalah yang menyebabkan kinerja perusahaan lebih baik. Menggunakan data 5 tahun sebelum dan

sesudah sertifikasi, terhadap keuntungan dan penjualan 800 perusahaan tersertifikasi dan tidak sertifikasi dan sedang sertifikasi di Spanyol. Penelitian setuju bahwa perusahaan tersertifikasi jauh lebih baik. Temuan utama menunjukkan bahwa perusahaan tersertifikasi memiliki kinerja yang sama setelah sertifikasi, dengan demikian kesimpulan bahwa sertifikasi ISO 9001 tidak memiliki pengaruh.

Penelitian lainnya oleh Pinar, Crouch, Yucel dan Guder (2003) menguji keuntungan dari 67 yang telah sertifikasi dan 37 perusahaan yang tidak sertifikasi pada pasar saham Istanbul (ISE) selama periode satu, dua, tiga dan empat tahun. Hasil menunjukkan bahwa untuk keseluruhan periode waktu, perusahaan yang tersertifikasi memiliki keuntungan tertinggi. Yang menarik lainnya ialah perusahaan tersertifikasi telah mengurangi tingkat keuntungan pemilik saham selama periode waktu, kecuali tahun pertama. Ini kelihatannya bahwa sertifikasi ISO 9001 juga menurunkan tingkat resiko.

ISO 9001 di Filipina. Berdasarkan keputusan pemerintah (RA) 4109 perihal standard nasional Filipina, Biro Standar Produk (BPS), departemen Industri dan Perdagangan terlibat dalam mengembangkan, mempromosikan standar nasional, bekerjasama dengan berbagai komite teknis dan kelompok kerja. Salah satu penelitian oleh Marquez (1997) terhadap 37 perusahaan manufaktur menyarankan bahwa sertifikasi bermanfaat. Survey terhadap baik itu perusahaan keuangan dan bukan keuangan menunjukkan bahwa 63% menyatakan penjualan meningkat. Tiga puluh tiga persen turun biaya produksinya, dan 71% meningkat keuntungannya dikarenakan penjualan meningkat dan/atau biaya turun, dan/atau macam produk meningkat. Pada perusahaan bukan keuangan, 76% menyebutkan meningkat produktivitas. 70% menyatakan memberikan pelayanan lebih cepat. 52% menyebutkan perputaran inventori meningkat. 73% telah membangun metode dokumentasi yang konsisten. Demikian pula peneliti

Capistrano (2008), dalam hipotesanya bahwa bisnis yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001 kemudian akan memperoleh peningkatan yang signifikan dalam bidang efisiensi operasi, dan penggunaan aset perusahaan. Hasil yang diperoleh memang ada peningkatan namun secara statistik tidak signifikan.

ISO 9001:2008 dan Kinerja Perusahaan. Akhir-akhir ini ISO 9001 dipandang sangat penting dalam dunia bisnis. Hal ini disebabkan karena sertifikat ISO 9001 merupakan bukti atau jaminan bahwa perusahaan telah merencanakan dan menerapkan suatu sistem kualitas yang baik yang sesuai untuk produk dan seluruh proses produksi perusahaan. Perusahaan sertifikasi ISO 9001 mengharapkan sistem kualitas mereka akan menghasilkan peningkatan desain produk, desain proses, kualitas produk, kesan publik dan hubungan dengan pemasok (Ebrahimpour, Withers, dan Hikmet, 1997)

Ada banyak alasan mengapa suatu organisasi mengimplementasikan sistem manajemen mutu sesuai dengan standar ISO. Alasan utama adalah pelanggan utama mereka menuntut atau karena pesaing utama mereka telah atau sedang mendaftar (Brah, Tee, dan Rao, 2002). Alasan lain adalah untuk melakukan perbaikan pada proses atau sistem yang diperlukan dan keinginan untuk dapat bersaing secara global (Han, Chen dan Ebrahimpour, 2007). Ketika banyak dan lebih banyak lagi organisasi mendaftar untuk mendapatkan sertifikasi ISO, mereka meminta subkontraktor atau pemasok mereka mendaftar juga.

Menurut Ariani, Wahyu dan Ali (2002) bahwa registrasi ISO 9001 dapat menjamin pasar baru, memperbaiki proses persaingan, memperbaiki keyakinan pelanggan, meningkatkan profitabilitas, dan keunggulan pemasaran yang berasal dari pengakuan internasional dengan dimilikinya logo ISO.

Profitabilitas. Pada umumnya profitabilitas adalah kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba. Menurut Harahap (1997), profitabilitas

merupakan hasil akhir bersih dari berbagai kebijakan dan keputusan, dimana rasio ini digunakan sebagai alat pengukur atas kemampuan perusahaan untuk mendapatkan laba melalui semua kemampuan, dan sumber yang ada seperti kegiatan penjualan, kas, modal, jumlah karyawan, jumlah cabang, dan sebagainya.

Peneliti Almilia dan Devi (2007) sepaham dengan Harahap (2007) bahwa para investor tetap tertarik terhadap profitabilitas perusahaan karena profitabilitas mungkin merupakan satu-satunya indikator yang paling baik mengenai kesehatan keuangan perusahaan. Pengukuran profitabilitas dapat dilakukan dengan membandingkan tingkat Net Profit Margin (NPM) yang diharapkan dengan tingkat return yang diminta para investor dalam pasar modal. Profitabilitas perusahaan biasanya diukur dengan menggunakan rasio keuangan yang diambil dari informasi akuntansi yang terdapat dalam laporan keuangan. Rasio profitabilitas adalah rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber-sumber yang dimiliki. NPM dihitung dengan cara membandingkan laba bersih setelah pajak dengan total penjualan.

Hubungan kualitas barang dengan profitabilitas. Menurut Puspitasari (2007) salah satu sertifikat ISO 9001:2000 adalah pengelolaan kualitas lebih baik, sehingga hasil penjualan dan profit meningkat. Demikian pula, Hadiwiardjo dan Sulistijarningsih (2000), manfaat-manfaat umum sistem manajemen mutu yang efektif adalah pelanggan puas dan setia karena barang dan jasa diproduksi sesuai dengan kebutuhan mereka; biaya operasional berkurang akibat pemborosan dihilangkan; daya saing dan profitabilitas di perbaiki. Pendapat kedua peneliti diatas selaras dengan hasil penelitian Nasution (2005) bahwa keuntungan yang didapat perusahaan karena menyediakan barang atau jasa yang berkualitas baik berasal dari pendapatan penjualan yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah, gabungan

keduanya menghasilkan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan.

Hipotesis. Berdasarkan tinjauan pustaka dan tujuan penelitian, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut: Ha1: Sertifikasi manajemen kualitas ISO 9001 secara simultan memberikan kontribusi signifikan terhadap margin keuntungan (*Net Profit Margin*). Ha2: Sertifikasi manajemen kualitas ISO 9001 secara parsial memberikan keuntungan terhadap margin keuntungan (*Net Profit Margin*)

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian. Desain penelitian deskriptif korelasi menggunakan data *cross sectional*. Deskriptif research dengan menggunakan survey kuesioner dimaksudkan untuk mengetahui bentuk maupun karakteristik dari variabel atau situasi (Edralin, 2002). Ini berguna untuk menyelidiki variabel ISO 9001 yaitu kedelapan komponen ISO 9001: fokus pada pelanggan; kepemimpinan; keterlibatan karyawan; pendekatan pada proses; pendekatan sistem terhadap

manajemen; peningkatan yang berkelanjutan; pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan; dan hubungan dengan para pemasok yang saling menguntungkan. Selanjutnya, penelitian korelasi dibuat untuk menjelaskan hubungan statistik antara dua atau lebih variabel dan menjelaskan apa yang terjadi di waktu lampau (Cherry, 2010). Melalui penelitian korelasi, seseorang bisa menggunakan data historis untuk mengerti keadaan sekarang maupun menolong memperkirakan apa yang akan terjadi di kemudian hari, dalam penelitian ini tingkat rasio margin keuntungan perusahaan (*net profit margin*). Uji reliabilitas terhadap instrumen juga dilakukan dengan nilai Cronbach Alpha 0.9437.

Populasi dan Sampel Penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur yang terdaftar dalam Philippines top 7,000 corporation; dengan kriteria pengambilan sampel yaitu perusahaan manufaktur makanan dan minuman berorientasi ekspor, bersertifikasi ISO 9001; tersedia laporan keuangan tahun 2010; tidak dalam proses delisting; Adapun jumlah yang didapat sebanyak 33 perusahaan.

Tabel 1
Daftar Perusahaan ISO 9001-2008

1	Bogo Medeline Milling	19	Nissin Universal Robina
2	Capiz Sugar	20	Pampangas Best Inc
3	Central Azucarera Carlota	18	Peter Paul Philippines Corp
4	Central Azucarera de Tarlac	21	Pilmico Foods Corp
5	Central Azucarera don pedro	22	Purefood Hormel
6	Dole Philippines	23	Santeh Feeds Inc
7	Franklin Baker	24	San Jin Philippine
8	Gardenia Bakeries	25	San Miguel Foods
9	Gracias Food Manufacturing	26	San Miguel Mills
10	Hawaiian Philippine Co	27	Sara Lee Corp
11	Hi-Las Marketing Corp	28	Sarimanok Feeds
12	Ideal Macaroni	29	Swift Foods
13	Kraft Foods	30	Tantuco Enterprises
14	Liberty Flour	31	United Coconut Planters
15	Lopez Sugar	32	Victorias Milling Co
16	Monde MY San	33	Zemith Foods Copr
17	Monde Nissin		

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Untuk menjawab hipotesa alternatif pertama, sertifikasi manajemen kualitas ISO 9001 secara simultan memberikan kontribusi terhadap margin keuntungan. Hasil uji statistik regresi pada tabel 2 dibawah ini menyatakan bahwa kedelapan komponen ISO 9001 memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan margin keuntungan perusahaan dengan nilai probabilitas < 0.05 dan nilai R square (R^2) relatif tinggi dimana variabel dependen mampu dijelaskan oleh variable independen sebesar 44.6%. Dengan kata lain 44.6% perubahan dalam profitabilitas mampu dijelaskan oleh delapan komponen variable

sertifikasi ISO, dan sisanya 55.4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini. Langkah berikut yang dilakukan peneliti adalah mengetahui apakah benar masing-masing komponen ISO 9001 memberikan kontribusi terhadap margin keuntungan perusahaan. Oleh karena hasil regresi pada tabel 2, koefisien regresi menunjukkan mayoritas ke tujuh komponen ISO 9001 memiliki nilai probabilitas > 0.05 , maka komponen ini tidak dapat digunakan untuk analisa selanjutnya. Uji regresi secara parsial pada komponen dilakukan hanya pada *system approach* dimana nilai probabilitas < 0.05 . Oleh karenanya uji regresi secara tunggal perlu dilakukan yang ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 2
Uji Simultan Delapan komponen ISO 9001

R ²	R	Adj. R ²	S.E. of Estimate				
0,446	0,668	0,261	2,447				
ANOVA							
Source	Sum Sq.	D.F.	Mean Sq.	F	Prob.		
Regression	115,544	8	14,443	2,412	0,045		
Residual	143,695	24	5,987				
Total	259,239	32					
Regression Coefficients							
Source	Coefficient	Std Error	Std Beta	-95% C.I.	+95% C.I.	t	Prob.
Intercept	-5,489	6,940		-19,813	8,835	-0,791	0,437
Custom	-0,274	0,722	-0,065	-1,765	1,217	-0,379	0,708
Leader	-0,334	0,854	-0,075	-2,098	1,429	-0,391	0,699
Involvem	-0,874	0,732	-0,219	-2,385	0,637	-1,193	0,244
Process	-0,088	0,789	-0,020	-1,717	1,541	-0,112	0,912
System							
Ap	4,314	1,188	0,695	1,862	6,765	3,632	0,001
Continual	0,148	1,235	0,022	-2,401	2,697	0,120	0,906
Factual A	-0,785	1,319	-0,108	-3,507	1,938	-0,595	0,558
Mutual B	0,230	0,858	0,045	-1,540	2,001	0,268	0,791

Tabel 3 dibawah menjawab hipotesa alternatif kedua, sertifikasi manajemen kualitas ISO 9001 secara parsial memiliki kontribusi terhadap margin keuntungan. Uji statistik regresi menunjukan bahwa komponen pendekatan sistem terhadap manajemen (*system approach*) memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan margin keuntungan perusahaan

dibandingkan komponen lainnya dengan nilai probabilitas $0.00 < 0.05$ dan nilai R square (R^2) relatif tinggi dimana variabel dependen (margin keuntungan) mampu dijelaskan oleh variabel independen (*system approach*) sebesar 37.9%, dimana sisanya 62.1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini.

Tabel 3
Uji Parsial Komponen ISO 9001

R^2	R	Adj. R^2	S.E. of Estimate
0,379	0,616	0,359	2,278

ANOVA

Source	Sum Sq.	D.F.	Mean Sq.	F	Prob.
Regression	98,320	1	98,320	18,941	0,000
Residual	160,919	31	5,191		
Total	259,239	32			

Regression Coefficients

Source	Coefficient	Std Error	Std Beta	-95% C.I.	+95% C.I.	t	Prob.
Intercept	-11,205	3,457		-18,255	-4,155	-3,242	0,003
System Ap	3,823	0,878	0,616	2,031	5,615	4,352	0,000

Dari hasil pengujian diatas didapat bahwa sertifikasi ISO 9001 memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap margin keuntungan perusahaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan peneliti sebelumnya, (Puspitasari, 2007; Gotzamami, Theodorakioglu dan Tsiotras 2006; Moldashev, 2009), bahwa dengan sertifikasi ISO 9001 maka pengelolaan kualitas akan lebih baik, sehingga hasil penjualan dan profit meningkat. Hadiwiardjo dan Sulistijarningsih (2000) menyatakan pelanggan menjadi puas dan setia karena barang yang diproduksi sesuai dengan kebutuhan mereka. Biaya operasional berkurang, daya saing dan profitabilitas diperbaiki.

Komponen pendekatan sistem terhadap manajemen memberikan kontribusi

yang signifikan, dimana alat dapat digunakan lebih lama, lebih konsisten, berkualitas dan keakuratan mesin dapat lebih tinggi. Oleh karenanya, Zgodavova dan Colesca (2007) menyatakan manajemen agar membangun sistem manajemen yang efektif dan efisien dengan mempelajari ketergantungan proses dalam sistem, dengan memperhitungkan kemampuan organisasi termasuk tersedianya sumber yang terbatas dan menjelaskan bagaimana kegiatan dalam sistem ini harus dijalankan untuk mencapai tujuannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan. Dari hasil uji statistik dan pembahasan, maka dapat diambil

kesimpulan sebagai berikut: Secara simultan, sertifikasi ISO 9001 dapat memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap profitabilitas (net profit margin) pada perusahaan manufaktur di Fillipina. Secara parsial, hanya komponen pendekatan sistem terhadap manajemen (*system approach to management*) dari kedelapan komponen ISO 9001 yang dapat memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap profitabilitas (net profit margin).

Saran. Bagi manajemen puncak untuk meneliti kembali program manajemen kualitas ISO 9001, menyempurnakannya dan lebih berkomitmen oleh karena program ini memberikan manfaat yang baik. Khususnya komponen pendekatan sistem terhadap manajemen, perlu dibandingkan dengan industri selain makanan dan minuman. Mungkin perlu juga diteliti, apakah komponen ISO 9001 lainnya masih dianggap relevan untuk dijalankan pada situasi saat sekarang, barangkali perlu dikoreksi dengan komponen Total Quality Management lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Almilia, L.S. & Devi, V. (2007). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Prediksi Peringkat Obligasi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta. Seminar Nasional Manajemen SMART, 3 November 2007. ISBN 978-97916976-0-6.
- Ariani, Wahyu & Ali, M (2002). Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif, Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional.
- Brah, S.A., Tee, S., & Rao, B.M. (2002). Relationship between TQM and performance of Singapore companies. *International Journal of Quality & Reliability management*, 19, 356-379.
- Capistrano, E.P.S. (2008). ISO 9000 certification and business performance of selected Philippine companies. *Philippine Management Review*, 15(3), 15-36.
- Chase, R.B., Aquilano, N.J., & Jacobs, F.R. (2001). *Operations Management for Competitive advantage*, 263, 275-278.
- Cherry, K. (2010). Correlational Studies. Psychological research with correlational studies. Retrieved Jan. 15, 2013, from the Word Wide Web: <http://psychology.about.com/od/researchmethods/a/correlational.htm>
- Corbett, C.J., Sancho, M.J. & Kirsch, D.A. (2005). The financial impact of ISO 9000 certification in the United States: An empirical analysis. *Management Science*, 51(7), 1046-1059.
- Dalgleish, S. (2005). Probing the Limits: ISO 9001 proves ineffective. Retrieved Jan. 17, 2013, from the Word Wide Web: <http://www.qualitymag.com/CDA/Archives/17062620c7c38010VgnVCM100000f932a8c0>.
- Ebrahimpour, M., Withers, B.E. & Hikmet, N. (1997). Experiences of US and Foreign-owned firms: A new perspective on ISO 9000. *International Journal of Production Research*, 35(2), 569-576.
- Edralin, D.M. (2002). Assessing the situation of women working in Calabarzon. Philippine APEC study center network. Philippine.
- Gotzamani, K.D., Theodorakioglou, Y.D. & Tsiotras (2006). A longitudinal study of the ISO 9000 (1994) series' contribution towards TQM in Greek industry. *The TQM Magazine*, 18(1), 44-54.
- Grajek, M. (2004). Diffusion of ISO 9000 standards and international trade, 5
- Hadiwardjo, B & Sulistijarningsih (2000). Memasuki Pasar Internasional dengan ISO 9000. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Han, S.B., Chen, S.K. & Ebrahimpour, M. (2007). The impact of ISO 9000 on TQM and business performance.

- Journal of Business and Economic Studies, 13(2), 1-23.
- Harahap, S.S. (1997). Teori Akuntansi. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kelly, S., McCalman & Lee, J. (2008). Cultural moderators in the international diffusion of manufacturing practices. *Academy for Studies in International Business*, 8(1), 19-24.
- Marquez, C.A. (1997). An assessment of the impact of ISO 9000 certification on company performance in manufacturing companies, 32-41, 60.
- Moldashev, K. (2009). Adoption of ISO 9000 by companies in Kazakhstan: reasons for adoption, perceptions by managers, and benefits for companies. *Central Asia Business Journal*, 2, 78-83.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*, edisi kedua. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pinar, M., Crouch, H.L., Yucel, T., & Guder, F. (2003). Examining the impact of ISO 9000 certification on business performance using stock market returns. *Journal of Business and Society*, 12(2), 1-2, 16-17.
- Puspitasari, M (2007). Analisis profitabilitas sebelum dan Sesudah Memperoleh Sertifikasi ISO seri 9000:2000 Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek, Jakarta.
- Subagyo (2009). Konsultan ISO 9001. Retrieved Mei 13, 2012 from <http://tentangiso.wordpress.com/>
- Tari, J. & Sabater, V. (2006). Human aspects in a quality management context and their effects on performance. *International Journal of Human Resource Management*, 17(3), 484-503.
- Yen, T.M., Cheung, Y.C. & Tsai, C.H. (2007). Business Opportunity Algorithm for ISO 9001:2000 Customer Satisfaction Management Structure. *Research Journal of Business Management*, 1(1), 1-10.
- Zgodavova, K & Colesca, S.E. (2007). Quality management principles – an approach in healthcare institutions. *Journal of Management & Marketing*, 5, 31-38.