

STUDI EMPIRIS FAKTOR KUNCI SUKSES PENERAPAN ISO/IEC 17024:2003 PADA LEMBAGA SERTIFIKASI PERSONEL DI INDONESIA DENGAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS

*The Empirical Study of ISO/IEC 17024:2003 Implementation's Key Success Factors on
Indonesia's Bodies Operating Certification of Personnel Using Analytical Hierarchy
Process*

Medi Yarmen, Sik Sumaedi

Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian-LIPI, Kawasan Puspiptek Gedung 410, Serpong,
Tangerang 15310

e-mail: medi001@lipi.go.id, siks002@lipi.go.id

Diajukan: 4 Oktober 2010, Dinilai: 22 Oktober 2010, Diterima: 22 Februari 2011

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor kunci sukses penerapan ISO/IEC 17024:2003 bagi Lembaga Sertifikasi Personel di Indonesia. Penelitian ini penting mengingat belum adanya penelitian terhadap faktor kunci sukses penerapan ISO/IEC 17024:2003, khususnya di Indonesia. Penelitian ini menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner perbandingan berpasangan. Responden penelitian adalah para praktisi lembaga-lembaga sertifikasi personel terakreditasi ISO/IEC 17024:2003. Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor kunci sukses penerapan ISO/IEC 17024:2003 adalah dukungan pimpinan puncak, keterlibatan personel lembaga sertifikasi dalam penerapan ISO/IEC 17024:2003, kecukupan pelatihan dan pendidikan bagi para personel lembaga sertifikasi, serta komunikasi antar personel yang efektif. Berdasarkan analisa bobot *Analytical Hierarchy Process*, diperoleh bahwa faktor kunci sukses terpenting adalah dukungan pimpinan puncak dengan bobot 0.73, lalu disusul keterlibatan personel Lembaga sertifikasi personel dalam menerapkan ISO/IEC 17024:2003 dengan bobot 0.16, kecukupan pelatihan dan pendidikan bagi personel dengan bobot 0.06, dan komunikasi antar personel yang efektif dengan bobot 0.05.

Kata Kunci: ISO/IEC 17024, Faktor Kunci Sukses, Analytical Hierarchy Process, Lembaga Sertifikasi Personel

Abstract

This research aims to study ISO/IEC 17024:2003 implementation's key success factors for Bodies Operating Certification of Personnel. This research is important because there is no previous research for ISO/IEC 17024:2003 implementation's key success factors, especially in Indonesia. This research is using Analytical Hierarchy Process (AHP). Data collection using pair wise comparison questionnaire. The research's respondents are ISO/IEC 17024:2003 accredited Bodies Operating Certification of Personnel. The research result shows key success factors for implementing ISO/IEC 17024:2003 are top management support, personnel involvement, adequate training and education, and also effective communication between personnel. According to Analytical Hierarchy Process weight analysis, the most important key success factor is top management support (weight 0.73), then followed by personnel participation (weight 0.16), adequate training and education (weight 0.06), and effective communication (weight 0.05)

Keywords: ISO/IEC 17024, Key Success Factors, Analytical Hierarchy Process, Bodies Operating Certification of Person

1. PENDAHULUAN

Daya saing merupakan isu penting bagi Indonesia pada dekade ini. Menurut *World Economic Forum*, pada tahun 2009, daya saing Indonesia hanya menduduki peringkat 54 dari 133 negara yang dinilai (Dana Santoso, 2009). Hal ini mengindikasikan perbaikan di berbagai aspek mutlak dibutuhkan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek yang menentukan daya saing suatu

Negara. Sayangnya, kompetensi sumber daya manusia Indonesia dalam berbagai bidang masih perlu untuk ditingkatkan. Hal ini terbukti, berdasarkan laporan UNDP, pada tahun 2009 Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia berada pada peringkat 111 dari 180 negara. Mengingat hal itu, sertifikasi personel yang memberikan penilaian kecukupan atas kompetensi seseorang dalam suatu bidang dapat menjadi sebuah langkah untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang ada.

menerapkan ISO/IEC 17024:2003, kecukupan pelatihan dan pendidikan bagi personel dan komunikasi antar personel yang efektif.

2. Faktor kunci sukses terpenting dalam penerapan ISO/IEC 17024:2003 agar dapat terakreditasi adalah dukungan pimpinan puncak dengan bobot kepentingan 0.73, lalu keterlibatan personel Lembaga sertifikasi personel dalam menerapkan ISO/IEC 17024:2003 dengan bobot 0.16, kecukupan pelatihan dan pendidikan bagi personel dengan bobot 0.06, dan komunikasi antar personel yang efektif dengan bobot 0.05.
3. Implikasi dari temuan-temuan penelitian ini adalah lembaga sertifikasi personel dapat memfokuskan diri untuk mengembangkan keempat faktor kunci sukses tersebut agar dapat secara efisien dan efektif menerapkan ISO/IEC 17024:2003. Dalam konteks prioritas pengembangan, Lembaga sertifikasi personel dapat memprioritaskan pengembangan faktor kunci sukses berdasarkan urutan kepentingan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mashari, Majed and Zairi, Mohamed (1999). *BPR implementation process: an analysis of key success and failure factors*, Business Process Management Journal, Vol. 5 No. 1, Hal. 87-112.
- Amar, Kifayah dan Zain, Mohd. Zuraidah (2002). *Barriers to Implementing TQM in Indonesia*. The TQM Magazine, Vol. 14 No. 6. Hal 367-372
- Amberg, Michael dkk (2005). *Background of Critical Success Factor Research*. Working Paper No.2. Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insb. Wirtschaftsinformatik III Lange Gasse 20, 90403 Nürnberg
- Badan Standardisasi Nasional (2009). *Pengantar Standardisasi*. Jakarta
- Balzarova, Michael A (2004). *Key success factors in implementation of process-based management, A UK housing association experience*. Business Process Management Journal, Vol. 10 No. 4, 2004 Hal. 387-399
- Balzarova, Michela A et al (2005). *How Organizational Culture Impacts On The Implementation Of ISO 14001:1996 – A UK Multiple- Case Study*, Journal of Manufacturing Technology Management, Vol. 17 No. 1, Hal. 89-103
- International Organization for Standardization. ISO/IEC 17024 (2003). *International Standard, Conformity Assessment – General requirement for Bodies Operating Certification of Persons*
- Kitazawa, Shinichi dan Sarkiz, Joseph (2000). *The Relationship Between ISO 14001 and Continuous Source Reduction Program*, International Journal of Operations & Production Management, Vol. 20 No. 2, Hal. 225-248.
- Kuan, Yew Wong dan Aspinwall, Elaine. (2005). *An Empirical Study of the Important Factors for Knowledge Management Adoption in the SME Sector*. Journal of Knowledge Management. Vol 9 No. 3 Hal. 64-82
- Mathri, Kavindra (2004). *Key Success Factors for Knowledge Management*. Master Thesis, University of Applied Sciences/FH Kempten, Germany
- Prayogo, Danial dan Amrik, Sohal (2006). *The implementation of ISO 9000 in Australian Organizations: a comparison between 1994 and 2000 version*, Report on a Study Conducted by Australian Supply Chain Management Research Unit, Monash university, and supported by JAZ-ANZ.
- Ramoutar, Krystal dan Syan, Chanan S (2009). *An-AHP Based Study of WCM Implementation in ISO 9001 Certified Manufacturing Organizations in Trinidad and Tobago*. Proceedings of World Congress on Engineering Vol 1. WCE, London, UK.
- Saaty, Thomas L (1999). *Decision Making for Leaders – the Analytic Hierarchy Process for Decisions in a Complex World*. RWS Publications, Pittsburg
- Sampaio, Paolo, dkk (2009). *ISO 9001 Certification Research: Questions, Answers and Approaches*. International Journal of Productivity and Performance Management. Vol. 26 No. 1, Hal. 38-58.
- Santoso, Dana (2010). *Kebijakan Industri Nasional dalam Rangka Meningkatkan Daya Saing Industri Nasional*. Prosiding SNNPTI. UMB
- Subramaniam, Parama I. (2007). *Update On the Adoption and Use of QMS Standards in Malaysia*. SIRIM Seminar.
- Sugiri (2005). *TQM, Best Method to Eliminate Narcotics and Psychotropics Abuse and*

Illegal Distribution. Vol. 327 41 No. 4
October – December

Thomson, John (2006). *Global Review of Qualification and Certification of Personnel for NDT & Condition Monitoring*. ECNDT Th. 3.6.1

Yadrifil dan Sumaedi, Sik (2005). *Analisis Risiko Pembiayaan pada Bank Umum Syariah dengan Metode Analytic Hierarchy Process*. Jurnal Teknologi, Edisi Khusus No.3, Teknik Industri Tahun XIX, Hal. 63-69