

ABSTRAK

Dunia bisnis sekarang ini tidaklah sama dengan dunia bisnis di masa-masa yang lampau, dimana optimisasi hanya dilihat dari segi produk dan harga, namun sekarang pencapaian yang optimal melibatkan berbagai macam strategi, yang mengandalkan keseluruhan elemen dalam suatu badan usaha (**Natha, 2008**). Jika berbicara tentang pengendalian akan keseluruhan elemen dalam suatu badan usaha, ISO adalah kata yang tepat untuk menggambarkan suatu sistem manajemen yang mampu memadukan seluruh sumber daya yang ada agar fokus pada kualitas. **Natha (2008)** mengungkapkan bahwa ISO (*International Organization for Standardization*) sebagai salah satu manajemen mutu terpadu, merupakan suatu pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat. **Pheng dan Alfelor (2000)** menjelaskan bahwa untuk menjalankan segala persyaratan ISO, maka manager suatu perusahaan harus memperhatikan aspek teknis dan non-teknis, dimana aspek non-teknis ini mengarah pada perilaku sumber daya manusia yang ada. Berbicara tentang perilaku sumber daya manusia, maka tidaklah terlepas akan penyimpangan karena perilaku yang tidak sesuai dengan visi dan misi badan usaha. Penyimpangan ini dapat terjadi karena adanya *lack of direction, motivational problem, dan personal limitations* dari sumber daya manusia badan usaha tersebut (**Merchant dan Van der Stede, 2003**). Dengan adanya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9000 pada suatu badan usaha, maka masalah-masalah yang terkait dengan penyimpangan akibat perilaku sumber daya manusia dapat teratasi. **Kunnanatt (2005)** mengungkapkan bahwa dengan adanya elemen persyaratan ISO 9001:2000 yang tertuang pada klausul-klausalnya, maka dapat mengatur bukan saja dari kualitas produk saja, tetapi dapat digunakan oleh manajemen sebagai alat untuk mengubah perilaku dan kualitas kerja di dalam organisasi. Melalui penyelesaian akan masalah-masalah yang terkait dengan sumber daya manusia, ISO 9000 akhirnya mampu mengubah persepsi/asumsi dasar sumber daya manusia pada suatu badan usaha, sehingga membentuk suatu pergeseran dari budaya lama ke budaya baru, yakni budaya kualitas. Perubahan budaya organisasi tampak dari iklim organisasi yang mengalami perubahan. ISO 9000 dapat mentransformasi iklim organisasi dan meningkatkan komponen positif dari budaya organisasi, di samping mengendalikan komponen negatif yang ada di dalamnya. Komponen/motif positif meliputi *achievement, expert influence, dan extension*. Sedangkan komponen/motif negatif meliputi *control, dependency, dan affiliation* (**Kunnanatt, 2005**).

Kata kunci : *ISO, lack of direction, motivational problem*, budaya organisasi, iklim organisasi, sistem pengendalian manajemen.