

Pengaruh *Environment* dan Kepuasan Pelanggan pada Implementasi ISO 14000 di Perusahaan

Nabila Anedya Finatasya^{1*}, Lita Aliyyusia², Latifah Ayu Tiarani³,
Roy Ade Melandry⁴, Aulia Rahmah Anwar⁵
^{1,2,3,4,5}Universitas Pelita Bangsa, Indonesia

Alamat: Cikarang, Indonesia

Korespondensi penulis: nabilaanedyaфинatasya@gmail.com*

Abstract : Previous research has extensively observed how International Environmental Standards, commonly known as ISO 14000. However, research on the influence between X1, X2, and Y at PT. Futaba Industrial Indonesia has not been conducted before. Therefore, this study aims to analyze the influence of the work environment and customer satisfaction on the implementation of the ISO 14000 environmental management system. Using a quantitative approach, data were collected through questionnaires distributed to 52 respondents, consisting of employees at various levels of positions using the Simple Random Sampling technique. The research results show that the work environment variable has a significant impact on the implementation of ISO 14000. In addition, customer satisfaction also becomes an important factor in supporting the success of this system. This research emphasizes the importance of good workplace environmental management and improving customer satisfaction to ensure optimal environmental sustainability through the implementation of the international ISO 14000 standards.

Keywords: Work Environment, Environment, Customer Satisfaction, ISO 14000

Abstrak : Penelitian terdahulu telah banyak melakukan sebuah pengamatan mengenai bagaimana Standar Internasional Lingkungan biasa disebut ISO 14000. Namun penelitian mengenai pengaruh di antara X1, X2, dan Y di PT. Futaba Industrial Indonesia ini belum pernah melakukan penelitian sebelumnya. Sehingga Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja (environment) dan kepuasan pelanggan terhadap implementasi sistem manajemen lingkungan ISO 14000. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 52 responden, yang terdiri dari karyawan di berbagai tingkat jabatan dengan menggunakan Teknik Sempel Random Sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap implementasi ISO 14000. Selain itu, kepuasan pelanggan juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan sistem ini. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pengelolaan lingkungan kerja yang baik dan peningkatan kepuasan pelanggan dalam rangka memastikan keberlanjutan lingkungan yang optimal melalui penerapan standar internasional ISO 14000.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja, Envirotment, Kepuasan Pelanggan, ISO 14000

1. LATAR BELAKANG

Berbagai organisasi berupaya untuk mencapai kinerja lingkungan yang baik, salah satu komponen penting yang berdampak langsung pada kehidupan manusia adalah lingkungan. Para pelaku industri harus berkomitmen dan bertanggung jawab untuk menjaga kelestarian lingkungan saat industri berkembang pesat. Sistem manajemen lingkungan industri bertujuan untuk mengelola lingkungan secara efektif dan meningkatkan efisiensi proses produksi, sehingga dapat mengurangi limbah melalui penerapan Teknologi atau Proses produksi yang ramah lingkungan. Dengan menerapkan sistem manajemen lingkungan ISO 14001, pelanggan dan masyarakat percaya bahwa

industri berkomitmen untuk melestarikan dan melindungi lingkungan. (Nurfida et al., 2020)

ISO 14000 adalah standar pengelolaan lingkungan internasional yang dirancang untuk mengurangi limbah industri dan kerusakan lingkungan. Meskipun internasional yang dirancang untuk mengurangi limbah industri dan kerusakan lingkungan. Meskipun sertifikasi ini tidak diperlukan, ini adalah upaya untuk meningkatkan kinerja pengelolaan lingkungan hidup. Semua organisasi dapat menerima Sertifikasi ISO 14000 sebagai opsi. Sertifikasi ini diperkenalkan pertama kali oleh Organisasi Internasional untuk Standardisasi (ISO) pada tahun 1996, dan tujuan sertifikasi ini adalah untuk membantu organisasi mengatasi dampak lingkungan dan mencapai tujuan bisnis ramah lingkungan. Sertifikasi ISO 14000 dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan untuk membantu mencapai standar lingkungan yang penting dan menarik pelanggan baru. (Purwanto et al., 2021)

Kepuasan pelanggan harus menjadi prioritas utama perusahaan di tengah persaingan bisnis yang ketat saat ini. Jika suatu perusahaan ingin berkembang, mereka harus dapat memberikan kualitas yang baik dan rasa aman kepada pelanggannya karena ini adalah salah satu faktor penentu keberhasilan. Jika perusahaan berhasil memberikan kualitas yang baik dan rasa aman kepada pelanggannya, maka keduanya akan merasa puas. Pelanggan adalah individu atau kelompok yang memiliki tanggung jawab penting bagi perusahaan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa ketika pelanggan memiliki akses ke produk yang ada di pasaran, semua upaya perusahaan akan dilakukan untuk memastikan bahwa produk dapat diterima oleh pelanggan. (Fauzi, 2021)

Pada dekade terakhir, masalah lingkungan menjadi semakin populer. Akhir-akhir ini, globalisasi telah dikaitkan dengan peningkatan masalah lingkungan di banyak bidang. Globalisasi menimbulkan tantangan yang signifikan terhadap lingkungan. Hal ini mendorong perusahaan untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan sehingga mereka dapat menghasilkan produk yang lebih ramah lingkungan. Untuk mencapai kinerja lingkungan yang baik, perusahaan harus berkomitmen untuk menerapkan metode terstruktur dan perbaikan yang berkelanjutan. Dengan cepatnya berkembangnya industri saat ini, para bisnis harus berkomitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan. Komitmen industri terhadap keberlanjutan lingkungan dijamin oleh penerapan Sistem Manajemen Lingkungan (SML) ISO 14000 oleh masyarakat dan pelanggan. (Nur'Aini, 2024) Pesatnya pertumbuhan industri saat ini menuntut komitmen dan tanggung jawab para pelaku usaha untuk turut menjaga kelestarian lingkungan. Penerapan Sistem Manajemen Lingkungan

(SML) ISO 14000 menjadi jaminan bagi konsumen dan masyarakat atas komitmen industri terhadap keberlanjutan lingkungan. (Nurfida et al., 2020)

PT. Futaba Industrial Indonesia bergerak dibidang manufaktur otomotif, menghasilkan produksi Chassis Part, Body part dan terkait dengan system pembuangan kendaraan roda empat. dimana dalam proses produksinya melalui beberapa tahap yang setiap tahapnya dapat menimbulkan dampak terhadap lingkungan. Isu penurunan kualitas lingkungan mendorong PT. Fatuba Industrial Indonesia untuk memasukan persoalan tersebut kedalam agenda perusahaan. (Adhitya, 2023)

Untuk mengatasi permasalahan ini, penelitian yang dilakukan di PT. Futaba Industrial Indonesia berencana untuk memperkenalkan standar internasional dan mendukung perusahaan dalam menerapkan prinsip keberlanjutan, khususnya dalam sistem manajemen lingkungan. Agar dapat menerapkan sistem pengelolaan lingkungan yang efektif, diperlukan standar yang dapat menggambarkan sistem tersebut dengan jelas. Kehadiran organisasi internasional dalam bidang standardisasi, seperti ISO (International Organization for Standardization), memberikan kesempatan bagi setiap perusahaan untuk meningkatkan daya saingnya di era global. (Pujotomo & Subekhi, 2014)

Tabel 1. Rumusan masalah

NO	PERTANYAAN	SETUJU	TIDAK SETUJU
1.	Apakah penerapan ISO 14000 sangat penting bagi perusahaan	✓	
2.	Implementasi ISO 14000 menjadi cara perusahaan menunjukkan tanggung jawab social terhadap lingkungan	✓	
3.	Apakah ISO 14000 membantu perusahaan dalam risiko lingkungan dalam beroperasi		✓
4.	Implementasi ISO 14000 bisa mengurangi dampak lingkungan pada perusahaan		✓
5.	Pelanggan merasa lebih aman dan percaya pada perusahaan yang menetapkan ISO 14000	✓	

Sumber: Diolah penulis, data diambil dari kuesioner ke perusahaan

Berdasarkan hasil sementara dari kuesioner dari masing-masing tertinggi menyatakan hasil persenan sangat setuju 40,7%, setuju 66,7%, tidak setuju 7,5%, dan sangat tidak setuju 1,9%. beberapa responden ada menyatakan bahwa aspek lingkungan (environment) masih memerlukan peningkatan. Hal ini terlihat dari adanya sejumlah karyawan yang memberikan jawaban "tidak setuju". Setelah ditelusuri, hal tersebut berkaitan dengan pengaruh lingkungan dan kepuasan pelanggan terhadap implementasi ISO 14000, yang bertujuan untuk meminimalkan risiko pencemaran lingkungan oleh perusahaan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pengaruh lingkungan dan kepuasan pelanggan terhadap implementasi ISO 14000.

2. TINJAUAN PUSTAKA

ISO 14000

Definisi ISO 14000

ISO berfokus pada hasil, material, dan proses, sedangkan sistem manajemen berperan sebagai kerangka kerja organisasi untuk mengelola proses atau aktivitas dalam mengubah sumber daya menjadi produk atau layanan. Sistem ini mendukung tujuan organisasi, seperti memastikan kualitas, memenuhi kepuasan pelanggan, mematuhi regulasi, atau mencapai target lingkungan. ISO 14000 adalah kumpulan standar internasional yang dirancang untuk membantu organisasi mengelola dampak lingkungannya. Standar ini berlaku untuk semua jenis perusahaan, tanpa memandang ukuran, lokasi, atau pendapatan, dan dikembangkan oleh Organisasi Internasional untuk Standardisasi (ISO) dengan melibatkan perwakilan dari seluruh dunia. (Prof.Dr.Retno Purwani Setyaningrum,S.E., 2021)

ISO 14001 salah satu standar utama dalam seri ini, memberikan panduan inti untuk merancang dan menjalankan sistem manajemen lingkungan yang efektif. ISO 14000 bertujuan mendukung organisasi dalam pengelolaan lingkungan melalui:

- 1) Pengurangan dampak negatif operasional terhadap lingkungan, seperti polusi udara, air, dan tanah.
- 2) Kepatuhan terhadap regulasi dan persyaratan lingkungan yang berlaku.
- 3) Peningkatan berkelanjutan dalam pengelolaan lingkungan.

Menurut Purwanto et al. (2020), penerapan ISO 14000 memiliki peran penting dalam mengendalikan risiko pencemaran lingkungan dan telah terbukti efektif di berbagai negara. Dalam industri manufaktur, ISO 14001 perlu memberikan perhatian khusus pada

proses-proses yang memiliki potensi risiko lingkungan. Tahapan awal meliputi integrasi klausula ISO 14000 ke dalam alur kerja, penyusunan dokumen yang relevan, serta pengembangan prosedur operasional. Sistem yang diterapkan menghasilkan rekaman pelaksanaan yang harus diawasi oleh tim lingkungan yang kompeten untuk menjamin efektivitas dan keberlanjutannya.

ISO 14000 telah diadopsi oleh berbagai perusahaan dan wilayah secara global sebagai bentuk komitmen bahwa aktivitas bisnis dapat dijalankan dengan cara yang ramah lingkungan. Standar ini memberikan panduan teknis universal untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan lingkungan. Penerapannya tidak hanya penting bagi perusahaan, tetapi juga melibatkan rantai pasokan, termasuk pemasok dan distributor. (Purwanto et al., 2021)

Faktor – Faktor ISO 14000

Elemen ISO 14000 yang terkait dengan operasi perusahaan adalah:

- a. Polusi udara
- b. Pembuangan ke sumber air
- c. Pasokan air dan pengolahan limbah domestik
- d. Limbah dan bahan-bahan berbahaya
- e. Gangguan
- f. Bunyi/kebisingan dan getaran
- g. Radiasi
- h. Perencanaan fisik
- i. Pengembangan perkotaan
- j. Gangguan bahan/material
- k. Penggunaan energi
- l. Keselamatan dan kesehatan kerja karyawan

Indikator ISO 14000

- a) Komitmen manajemen
- b) Perencanaan dan identifikasi risiko
- c) Implementasi dan kontrol operasional
- d) Pemantauan dan pengukuran
- e) Pencapaian tujuan lingkungan
- f) Kepatuhan terhadap peraturan

ENVIROTMENT

Definisi Envirotment

Pencemaran lingkungan terjadi ketika faktor abiotik mengalami perubahan akibat aktivitas manusia yang melebihi batas toleransi ekosistem biotik. Tresna Sastrawijaya menyatakan bahwa lingkungan hidup mencakup semua komponen hidup dan tak hidup, beserta kondisi yang ada dalam ruang tempat manusia tinggal. Manusia di sekitar juga menjadi bagian dari lingkungan hidup tersebut. Oleh karena itu, perilaku manusia, termasuk aspek sosialnya, menjadi salah satu elemen dari lingkungan hidup yang kita hadapi. (Nur'Aini, 2024)

Sedarmayanti (2011) menjelaskan bahwa lingkungan kerja fisik mencakup seluruh kondisi di sekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja menjadi komponen penting dalam mendukung aktivitas kerja karyawan. Sementara itu, Mardiana (2005) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai tempat di mana pegawai melaksanakan tugas-tugas mereka setiap hari. (Kerja, 2018)

Menurut Ridwan (2016), beberapa kasus menunjukkan kerusakan lingkungan yang semakin parah, yang berpotensi menurunkan kualitas lingkungan hidup. Kondisi ini mendorong dunia usaha dan perusahaan untuk mengambil langkah perbaikan dan menjaga keberlanjutan di masa depan, seperti:

- a. Pencemaran Udara, Emisi CO₂ dari kendaraan bermotor di kawasan metropolitan telah melampaui batas aman, sementara polusi dari pabrik industri berat memicu terjadinya hujan asam yang merusak hutan. Untuk mengatasi hal ini, diberlakukan peraturan penggunaan saringan udara dan teknologi pengurangan emisi sulfur.
- b. Pencemaran Air, Industri sering membuang limbah ke perairan, meracuni makhluk air dan berdampak pada manusia. Meski pemerintah telah mengatur perlindungan kualitas air, seperti melarang fosfat, pembuangan limbah rumah tangga dan bahan berbahaya masih banyak dilakukan.
- c. Pencemaran Tanah, Ada dua tantangan utama terkait pencemaran tanah: pertama, upaya memulihkan tanah yang terkontaminasi akibat proses produksi, dan kedua, langkah pencegahan kerusakan tanah melalui kebijakan pemerintah yang efektif dalam membatasi limbah industri serta pengelolaan sampah perkotaan.

Faktor-Faktor Environment

Lingkungan kerja yang baik akan sangat besar pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan, aspek yang berpengaruh terhadap lingkungan kerja antara lain: pengaturan penerangan, tingkat kerja, kebisingan, namun penerangan di sini diartikan sebagai pengaturan dan sirkulasi udara yang baik terutama di dalam lingkungan kerja, kebersihan lingkungan kerja, dan keamanan terhadap barang milik karyawan (Kerja, 2018)

Indikator Environment

(Anggraeni & Suherman, 2024) Indikator lingkungan kerja menurut Parlinda dan Wahyudin (2003) dalam yaitu:

1) Perlengkapan Kerja

Sarana dan prasarana penunjang kerja seperti komputer, internet, lemari arsip, kursi, meja dan Lain – lain merupakan faktor yang penting dalam menunjang aktivitas sebuah organisasi.

2) Pelayanan Kepada Pegawai

Tempat ibadah, sarana kesehatan, koperasi pegawai, air, kamar mandi, closet yang merupakan Sarana penunjang dalam melakukan pekerjaan sehingga pegawai merasa kebutuhan – kebutuhan alamiah Bisa di penuhi oleh organisasi atau Perusahaan.

3) Kondisi Kerja

Suhu, penerangan, ventilasi udara untuk kenyamanan pegawai dalam beraktifitas.

4) Hubungan Personal

Meliputi kerja sama antara atasan dan bawahan, serta hubungan antara sesama rekan kerja.

KEPUASAN PELANGGAN

Deinisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan bagian dari penciptaan nilai pelanggan. sebab menciptakan kepuasan pelanggan berarti memberikan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, terciptanya landasan yang baik, terciptanya kepuasan pelanggan dan hal ini menghasilkan keuntungan bagi perusahaan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi setelah membandingkan kinerja (outcome) suatu produk dengan kinerja (outcome) yang diharapkan. Pelanggan

menjadi tidak puas ketika kinerja (hasil) jauh dari harapan. Ketika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas atau puas. Menurut Fandy Tjiptono (2014: p.353) kata “kepuasan atau satisfaction: berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup banyak, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Danang Sunyoto (2015: p.140). Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. (Fahmi, 2021)

Kotler sebagaimana dikutip oleh Nasution menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. (Prof.Dr.Retno Purwani Setyaningrum,S.E., 2021)

Menurut Tjiptono (2012) kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja. Kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya untuk menghilangkan atau mengurangi kesenjangan antara harapan dan kinerja. Menurut Kotler dalam (Sambodo Rio Sasongko, 2021) menyatakan bahwa dalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat empat metode, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran
- b. Survei kepuasan pelanggan,
- c. Ghost shopping
- d. Lost customer analysis.

Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono dan (Cesariana et al., 2022), terdapat empat faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan atau pelaku bisnis dalam menganalisis kepuasan konsumen, yaitu:

- a. Kualitas Produk: Menjamin produk memenuhi standar dan kebutuhan pelanggan.
- b. Kualitas Layanan: Memberikan pelayanan yang sesuai harapan pelanggan.
- c. Emosional: Menciptakan pengalaman positif yang membangun hubungan emosional dengan pelanggan.
- d. Harga: Menawarkan harga yang sebanding dengan nilai dan manfaat produk.
- e. Biaya: Mengelola biaya tambahan yang dikeluarkan pelanggan untuk mendapatkan produk atau layanan..

Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2019), terdapat tujuh indikator yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu:

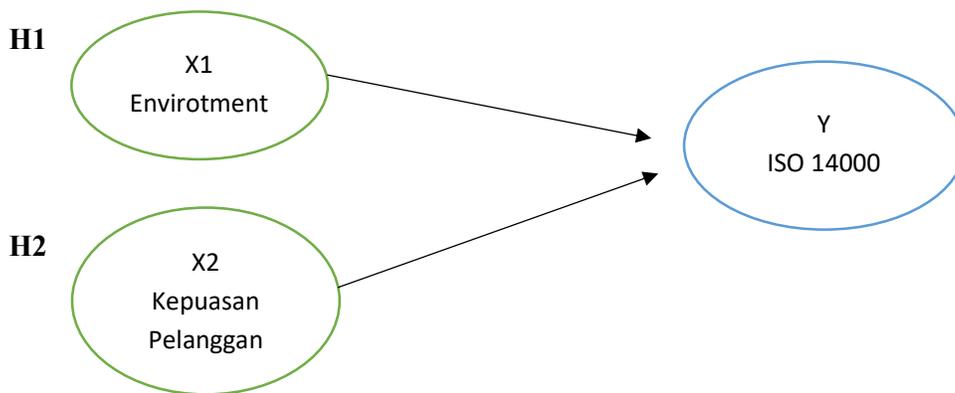
- 1) Produk
yang baik harus mampu memenuhi selera dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercipta jika produk yang dihasilkan memenuhi kriteria seperti jenis, kualitas, dan ketersediaannya.
- 2) Harga
Harga adalah komponen penting yang mencerminkan kualitas produk. Penilaian terhadap harga mencakup jumlah harga, kesesuaian dengan nilai jual, serta variasi harga yang ditawarkan.
- 3) Promosi,
dilakukan untuk menyampaikan informasi mengenai produk dan jasa kepada pelanggan sasaran, dengan tujuan mengkomunikasikan manfaatnya.
- 4) Lokasi,
Lokasi menjadi salah satu atribut perusahaan yang terkait dengan kemudahan pelanggan mengakses perusahaan. Penilaiannya mencakup lokasi perusahaan, serta efisiensi dan kecepatan transportasi.
- 5) Pelayanan Karyawan
Respon yang diberikan karyawan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan bentuk pelayanan yang berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.
- 6) Fasilitas
Fasilitas adalah atribut perusahaan yang mendukung kelancaran operasional yang berhubungan dengan pelanggan, seperti penataan barang, tempat penitipan, dan ketersediaan kamar kecil.
- 7) Suasana
Suasana di tempat usaha juga menjadi faktor yang dapat mendukung kepuasan pelanggan. Penilaian meliputi kenyamanan, keamanan, serta sirkulasi udara di lingkungan tersebut.

HIPOTESA

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang menyatakan hubungan antar variabel dan memerlukan pengujian untuk memastikan kebenarannya. Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis penelitian atau hipotesis alternatif (H_a) berfungsi sebagai pernyataan spekulatif tentang hubungan variabel yang digunakan untuk membangun teori atau eksperimen. Berdasarkan kerangka berfikir, berikut adalah hipotesis penelitian yang diajukan:

- a. Hipotesis (H_1): Environment memiliki pengaruh terhadap ISO 14000
- b. Hipotesis (H_2): Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap ISO 14000

KERANGKA BERFIKIR



3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Yang di mana data dikumpulkan dari berbagai jurnal penelitian individu. Data Kuantitatif merupakan jenis penelitian yang bersifat sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal, mencakup perencanaan desain penelitian, tujuan, sampel data, sumber data, hingga metodologi. (Risidiana Chandra Dhewy, 2022) Penelitian ini memiliki karakteristik utama yang berfokus pada pengukuran dengan angka atau kuantitas. Proses penelitian termasuk menentukan populasi dan sampel, memilih jurnal penelitian yang sesuai. Menurut Arikunto (2006), penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang melibatkan penggunaan angka dalam setiap tahapnya, mulai dari pengumpulan data, analisis data, hingga penyajian hasil penelitian.

Populasi responden penelitian ini adalah karyawan pada PT Futaba Industrial Indonesia dan karyawan di wilayah kabupaten Bekasi, yang terdiri dari beberapa jabatan mulai dari level staf sampai manajer. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu mengumpulkan dengan kuesioner yang dibagikan kepada responden dan Sempel yang didapat adalah 52 orang responden dari 12 pertanyaan. Hasil yang sudah diperoleh diolah ke dalam SPSS dengan tes yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi. Pengambilan sampel menggunakan teknik Simple Random Sampling, teknik ini adalah metode pengambilan sampel yang menggunakan prinsip peluang dalam memilih elemen sampel. Sampel dipilih secara acak, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih. Biasanya, teknik ini diterapkan pada populasi yang jumlah anggotanya sudah diketahui sebelumnya.(Nurchaliza, 2024)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS statistic 25, yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Reliabilitas

		Case Processing Summary	
		N	%
ses	Ca Valid	52	100,
	Exclu	0	,0
	ded ^a		
	Total	52	100,
		0	

Dari tabel di atas dapat di simpulkan, uji reliabilitas dilakukan menggunakan 52 data responden (100% dari total data) Artinya, tidak ada data yang hilang atau tidak dapat digunakan. sehingga hasil uji reliabilitas dapat diandalkan. Untuk interpretasi reliabilitas lebih lanjut, perlu dilihat nilai Cronbach's Alpha dan lainnya.

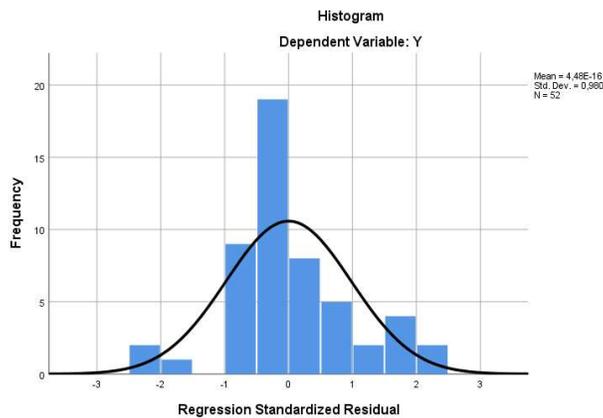
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,835	12

Dari tabel diatas terlihat bahwa koefisien Cronbach's Alpha menunjukkan $0,835 > 0,60$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel. Selain itu dari 12 pertanyaan menunjukkan responden konsisten dengan pernyataan yang sama.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	No Item	rhitung	rtabel	Keterangan
Envirotmnt (X1)	X1.1	0,327	0,273	Valid
	X1.2	0,303	0,273	Valid
	X1.3	0,652	0,273	Valid
	X1.4	0,658	0,273	Valid
	X1.5	0,697	0,273	Valid
Kepuasan Pelanggan (X2)	X2.1	0,670	0,273	Valid
	X2.2	0,797	0,273	Valid
	X2.3	0,489	0,273	Valid
	X2.4	0,695	0,273	Valid
ISO 14000 (Y)	Y1	0,745	0,273	Valid
	Y2	0,654	0,273	Valid
	Y3	0,555	0,273	Valid

Dari uji validitas tabel 2 di atas, Menyatakan semua item pada variabel Environment (X1), Kepuasan Pelanggan (X2), dan ISO 14000 (Y) dinyatakan valid karena memiliki nilai rHitung yang lebih besar dari nilai rTabel (0,273). Oleh karena itu, seluruh item dianggap layak dan dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran dalam penelitian ini. Agar dapat dilakukan analisis regresi, data diolah dengan mengubahnya dari skala ordinal menjadi interval atau dari diskrit menjadi kontinu. Setelah data memenuhi semua uji asumsi klasik, analisis regresi kemudian dilakukan. Hasil pengujian terhadap asumsi klasik adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Uji Normalitas

Data pada diagram normalitas diatas, menggambarkan garis sama – sama simetris maka data berdistribusi normal.

Tabel 3. Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	,730 ^a	,532	,513	,79321

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Diperoleh koefisien determinasi (R Square) yaitu : 0,532 bahwa pengaruh variabel X1 Environment, X2 Kepuasan pelanggan, terhadap Y ISO 14000 sebesar 532%

Tabel 4. Uji - t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations		
		B	Std. Error				Beta	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial
1	(Constant)	3,118	,954		3,267	,002	1,200	5,036			
	X1	,284	,069	,479	4,125	,000	,145	,422	,668	,508	,403
	X2	,164	,054	,349	3,003	,004	,054	,273	,608	,394	,293

a. Dependent Variable: Y

Dari data di atas menyatakan X1 (Environment) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y (ISO 14000), dengan nilai t hitung= 4,125 > t tabel= 2,009 dan sign 0,000 < 0,05, Artinya, semakin baik lingkungan (environment), semakin tinggi tingkat penerapan ISO 14000 dan X2 (kepuasan pelanggan) juga berpengaruh pada Y (ISO 14000) dengan nilai t hitung = 3,003 > t table = 2,009 serta sign 0,004 < 0,05 artinya , kepuasan pelanggan yang meningkat turut mendukung penerapan ISO 14000 dan keduanya berpengaruh pada Y dengan Ho ditolak dan Ha di terima.

Tabel 5. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35,093	2	17,546	27,888	,000 ^b
	Residual	30,830	49	,629		
	Total	65,923	51			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Secara simultan variabel independen X1 (Environment) dan X2 (Kepuasan pelanggan) berpengaruh signifikan terhadap Y (ISO 14000). Hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung = 27,888 > t table = 3,19 dan sig 0,000 < 0,05. Dengan hasil Ho ditolak Ha diterima.

5. KESIMPULAN

- Pengaruh Lingkungan: Lingkungan kerja yang positif dan mendukung berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan implementasi ISO 14000. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti fasilitas yang memadai, suasana kerja yang nyaman, dan dukungan dari manajemen.
- Kepuasan Pelanggan: Kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi ISO 14000. Pelanggan yang puas cenderung memberikan umpan balik positif dan merekomendasikan produk atau layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi perusahaan dan mendorong kepatuhan terhadap standar lingkungan.
- Hubungan Antara Variabel: Terdapat hubungan yang kuat antara variabel lingkungan dan kepuasan pelanggan terhadap keberhasilan implementasi ISO 14000. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan dalam kedua aspek ini dapat meningkatkan efektivitas sistem manajemen lingkungan yang diterapkan.
- Rekomendasi: Perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas lingkungan kerja dan fokus pada kepuasan pelanggan sebagai strategi untuk mendukung implementasi ISO 14000 secara efektif. Ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja lingkungan tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.

Hasil penelitian kedua variable ini memiliki pengaruh simultan yang kuat terhadap keberhasilan ISO 14000 dengan Tingkat pengaruh sebesar 53,2% (R Square). Kedua variabel ini valid dan reliabel berdasarkan uji statistic. Dengan demikian, Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan penerapan ISO 14000 tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada pengelolaan lingkungan kerja yang optimal dan hubungan baik dengan pelanggan. penelitian ini jugamenegaskan pentingnya perhatian terhadap lingkungan dan kepuasan pelanggan dalam mencapai tujuan keberlanjutan dan kepatuhan terhadap standar internasional.

Saran

Saran untuk meningkatkan implementasi ISO 14000 di Perusahaan:

- a. Peningkatan Lingkungan Kerja: Evaluasi dan perbaiki fasilitas untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman.
- b. Pelatihan dan Kesadaran: Program pelatihan tentang pentingnya ISO 14000 bagi karyawan.
- c. Fokus pada Kepuasan Pelanggan: Strategi untuk mendengarkan umpan balik, survei kepuasan, dan penanganan keluhan.
- d. Integrasi ISO 14000: Penerapan prinsip ISO 14000 dalam proses bisnis dan rantai pasokan.
- e. Monitoring dan Evaluasi: Pemantauan berkala implementasi ISO 14000 untuk identifikasi perbaikan.
- f. Komunikasi Efektif: Membangun komunikasi antara manajemen, karyawan, dan pelanggan.

Penerapan saran ini dapat mendukung keberlanjutan perusahaan dan kesuksesan implementasi ISO 14000.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, H. (2023). *Bab 1 Analisis penyebab cacat produksi exhaust manifold menggunakan metode Fault Tree Analysis (FTA) & Failure Mode & Effect Analysis (FMEA) (Studi kasus PT. Futaba Industrial Indonesia)*.
- Anggraeni, T., & Suherman, E. (2024). Analisis faktor motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada BKPSDM Kabupaten Karawang. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan ...*, 1(2), 644–651.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Fahmi, I. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: Citra merek, lokasi, dan kualitas produk. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(5), 565–572. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i5.565>
- Fauzi, R. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Eonchemicals Putra Area Medan.
- Kerja, P. (2018). *Jurnal Warta Edisi: 57 Juli 2018 | ISSN: 1829-7463 Universitas Dharmawangsa Jurnal Warta Edisi: 57 Juli 2018 | ISSN: 1829-7463 Universitas Dharmawangsa*.
- Nur'Aini, L. (2024). Literature review: Penerapan hubungan antara etika bisnis dan tanggung jawab sosial dalam kajian pengaruh terhadap pencemaran lingkungan. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 1(2), 190–203. <https://doi.org/10.59407/jmie.v1i2.315>
- Nurchaliza, R. (2024). Teknik pengambilan sampel. Diambil kembali dari <https://bit.telkomuniversity.ac.id/teknik-pengambilan-sampel/#:~:text=Berikut%20Penjelasannya,-,Random%20Sampling,Populasi%20Agar%20Menjadi%20Spesimen%20Terpilih>
- Nurfida, A., Putra, M. F., & Usman, R. (2020). GAP analysis implementasi ISO 14000 pada PT. Citra Abadi Sejati. *Jurnal PASTI*, 14(2), 157. <https://doi.org/10.22441/pasti.2020.v14i2.006>
- Prof. Dr. Retno Purwani Setyaningrum, S.E., M. (2021). *Manajemen mutu*.
- Pujotomo, D., & Subekhi, A. Y. (2014). Analisa sistem manajemen lingkungan di PT. Janata Marina Indah Semarang berdasarkan ISO 14001. *Industrial Engineering Online Journal*, 3(3), 1–10.
- Purwanto, A., Asbari, M., Novitasari, D., Cahyono, Y., Suheri, Wanto, Fahmi, K., Mustofa, A., Rochmad, I., & Wahyuni, I. S. (2021). Mewujudkan green industry dengan pelatihan ISO 14001:2015 sistem manajemen lingkungan pada industri chemical di Tangerang. *Journal of Community Service and Engagement (JOCOSAE)*, 01(02), 21–27. <https://jocosae.org/index.php/jocosae/article/view/11>
- Risdiana Chandra Dhewy. (2022). Pelatihan analisis data kuantitatif untuk penulisan karya ilmiah mahasiswa. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 4575–4578. <https://doi.org/10.53625/jabdi.v2i3.3224>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>