

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tantangan global yang dihadapi dunia tidak dapat dihindari baik dari sector pemerintah maupun swasta, mau tidak mau semua pihak dituntut untuk mempersiapkan diri untuk mampu bertahan (*survive*) dalam menghadapi kondisi tersebut. Seiring dengan globalisasi ini, standardisasi manajemen telah menjadi isu utama lebih khusus lagi standardisasi tentang sistem manajemen mutu. Untuk itu, suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta perlu menyiapkan kerangka sistem mutu lembaganya kearah yang diinginkan sesuai dengan sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan oleh lembaga tersebut, dalam pengertian bahwa tujuan atau sasaran mutu dari suatu lembaga maupun mencapai kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari pelanggan atau mitra lembaga tersebut.

Menanggapi isu tersebut diatas, salah satu standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang di Negara maju dan bahkan di negara-negara berkembang adalah ISO 9001:2015 yang merupakan revisi dari ISO 9001:2008. Standar ini merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan mutu dalam menerapkan *Total Quality Control* yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan salah satu standar yang diakui secara internasional, yang selanjutnya sudah diadopsi oleh Indonesia menjadi SNI ISO 9001:2015. Standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan suatu hal yang dianggap masih relative baru di Indonesia. Namun karena tuntutan masyarakat serta kondisi yang ada, nampak perkembangan

penerapan standar ini pada organisasi-organisasi di Indonesia menunjukkan angka yang cukup signifikan, Hal ini menunjukkan bahwa standar ini sudah mulai akrab dan diakui manfaatnya bagi suatu organisasi.

“Mutu” penting bagi Organisasi. Pengertian mutu atau kualitas ini pada awalnya bersifat netral dan secara perlahan bergerak kearah yang lebih positif, diyakini bahwa upaya untuk meningkatkan mutu akan menyibukkan berbagai pihak selama beberapa dasarwasa mendatang agar suatu organisasi mampu bertahan (*survive*) pada masa globalisasi ini. Ada anggapan bahwa untuk dapat mencapai produk yang bermutu tidak terlepas dengan meningkatkan biaya produksi, namun dapat dibuktikan bahwa menghasilkan produk yang bermutu atau jasa yang memuaskan pelanggan akan mendatangkan manfaat yang lebih bagi organisasi. Manfaat secara umum yang disarankan secara langsung setidaknya adalah keuntungan peningkatan pangsa pasar sebagai dampak positif dari kepuasan konsumen. Peningkatan permintaan akan diikuti dengan peningkatan volume dan efisiensi.

Pengaruh globalisasi dalam dunia usaha saat ini telah menyebabkan persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat dan kompetitif. Berdasarkan hal itu, maka perusahaan dituntut untuk dapat terus berkembang dan berinovasi sehingga mampu menghadapi persaingan yang ada. Dalam persaingan, kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan satu hal yang sangat penting. Kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh tingkat mutu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan yang meliputi kualitas produk, harga serta ketepatan waktu pengiriman. Semakin tinggi tingkat mutu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, maka akan semakin tinggi tingkat terpenuhinya kebutuhan pelanggan yang biasa dinyatakan oleh tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Suatu perusahaan tidak akan bertahan

tanpa adanya pelanggan yang menggunakan dan memakai produk yang dihasilkan perusahaan, oleh sebab itu produk yang dihasilkan haruslah berdasarkan kepuasan pelanggan.

Beberapa unsure penting didalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu :

1. Pelanggan merupakan prioritas utama perusahaan.
2. Kepuasan pelanggan yang terpenuhi akan menimbulkan pelanggan yang loyal sehingga melakukan pembelian ulang (*repeat order*).
3. Adanya jaminan kepuasan pelanggan dari perusahaan untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi.

Masalah kualitas adalah prioritas utama yang harus diselesaikan oleh perusahaan sebab masalah kualitas merupakan hal yang sangat menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan diharuskan untuk dapat meningkatkan secara terus menerus kemampuan produksinya dalam menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Dengan adanya kepuasan dari pelanggan terhadap suatu produk atau jasa, maka akan menciptakan pelanggan yang loyal, sehingga akan terjadi hubungan yang erat antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Untuk mencapai kesuksesan itu maka, setiap perusahaan harus meningkatkan mutu produk yang dihasilkan secara berkelanjutan. Tetapi apabila terdapat kesenjangan antara tingkat mutu yang diberikan perusahaan dengan kebutuhan actual pelanggan, maka akan timbul masalah ketidakpuasan pelanggan. Kendala yang sering dihadapi adalah perusahaan seringkali dihadapkan pada permasalahan yang berulang sehingga menyebabkan tingginya biaya dan ketidakpuasan pelanggan.

Para pelaku bisnis khususnya di industri elektronik diharapkan mampu menghasilkan produk yang tidak hanya efektif dan efisien dalam proses produksinya tetapi juga dalam penciptaan produk yang berkualitas sesuai

standar. Disamping itu sistem pelaksanaan audit internal juga mendukung hal tersebut. Demikian halnya dengan PT. Panggung Electric CitraBuana, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *electronic manufacture*, perusahaan menyadari pentingnya penciptaan produk yang berkualitas. Kualitas itu sendiri memiliki dua konsep yaitu dari sudut pandang produk atau jasa serta dari sudut pandang konsumen. Selain untuk efisiensi dan efektifitas produksi, kualitas juga akan berdampak pada kesesuaian dengan spesifikasi konsumen dan penjualan. Perusahaan harus mempunyai komitmen yang kuat untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan menekan jumlah produk cacat atau produk dibawah standar. Salah satu alternatif yang dipilih adalah dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang berstandar internasional yaitu sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 akan menimbulkan perubahan dan pengaruh bagi perusahaan, baik yang bersifat internal maupun eksternal perusahaan. Perubahan yang bersifat internal seperti standarisasi proses bisnis atau prosedur kerja, dokumentasi yang lebih baik, meningkatkan pemahaman karyawan tentang mutu, dan sebagainya, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan mutu produk atau jasa. Sedangkan pengaruh eksternal diantaranya adalah meningkatkan persepsi konsumen terhadap mutu produk, sebagai salah satu atribut mutu, yang selanjutnya berdampak pada meningkatnya daya saing produk / perusahaan di pasar. Ketika perusahaan / organisasi berupaya untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, maka perusahaan / organisasi perlu menetapkan dokumentasi sistem manajemen mutunya sesuai persyaratan standar sebagai landasan penerapan dan peningkatan mutu yang berkesinambungan. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memerlukan dokumentasi dengan interpretasi yang tepat

sesuai bidang industri maupun layanannya, serta penerapan membutuhkan strategi agar dapat diterima dan dijalankan oleh semua karyawan.

Setelah menerapkan sistem menerapkan sistem manajemen mutu, langkah berikutnya adalah peningkatan sistem manajemen mutu secara terus menerus (*continual improvement*). Penerapan bukan akhir dari program, tetapi merupakan awal dari penerapan sistem manajemen mutu secara terorganisasi. Khusus untuk sistem manajemen mutu ISO 9001 telah mengadopsi prinsip – prinsip *Total Quality Management* (TQM). Pada dasarnya TQM terdiri dari dua aspek pokok, yaitu :

1. Sistem manajemen mutu
2. Peningkatan mutu terus – menerus

Untuk peningkatan terus menerus perlu mengikuti tahap – tahap berikut :

- a. Meninjau ulang praktek manajemen.
- b. Menetapkan sistem tindakan korektif (perbaikan) atau preventif (pencegahan)
- c. Melakukan proses audit dan peninjauan ulang manajemen terhadap sistem manajemen yang diterapkan

Dalam penerapan sistem manajemen mutu, tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Ada kemungkinan terjadinya penyimpangan yang dilakukan oleh personel perusahaan dalam menjalankan proses sistem manajemen mutu seperti melakukan tindakan yang tidak sesuai prosedur kerja dan dokumentasi yang tidak memenuhi kriteria sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Dengan demikian, maka perlu dilakukan kegiatan pengawasan dan pemeriksaan untuk memastikan dan meyakinkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 telah dijalankan sesuai standar dan prosedur serta segala kegiatan telah didokumentasikan dengan baik.

Disamping itu perlu adanya pelaksanaan Audit Internal di dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Audit Internal penting dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, karena untuk dapat memastikan apakah semua proses dilakuakn sesuai dengan kebijakan mutu, pedoman mutu, prosedur operasional standar, dan dokumen – dokumen lain dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, kemudian melakukan tindakan perbaikan serta bagaimana melakukan tindakan pencegahan serta pengendalian produk tidak sesuai. Audit internal dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan salah satu prosedur / klausul wajib dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Kesesuaian dan efektifitas dari sistem manajemen mutu merupakan tanggung jawab manajemen. Dalam perspektif ISO 9001, audit internal bertujuan untuk memastikan kegiatan sistem manajemen mutu telah dijalankan sesuai dengan persyaratan standar secara efektif mencapai maksud dan tujuan yang telah direncanakan atau yang telah dijadikan komitmen dan kebijakan, serta tertuang dalam sasaran mutu organisasi. Hasil audit mutu internal diharapkan dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan / organisasi, terutama dari perspektif mutu dan kepuasan pelanggan serta dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi / perusahaan secara umum.

Audit internal ini menjadi kegiatan yang harus dilaksanakan karena terkait sebagai bagian dari siklus *Continuous Quality Improvement*. Selain itu melalui, kegiatan audit internal yang intensif perusahaan akan dapat mengetahui secara lebih dini setiap penyimpangan yang terjadi dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, sehingga upaya untuk mengantisipasi perbaikan dapat segera dilakukan. Audit internal sendiri merupakan salah satu cara untuk mengukur keefektifan peberapan sistem manajemen mutu dan peningkatan kualitas sistem manajemen mutu di suatu organisasi / perusahaan. Pengukuran

peningkatan kualitas sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dapat dilakukan dengan menilai :

- a. Pengendalian dokumen dan rekaman mutu.
- b. Tinjauan manajemen.
- c. Komunikasi pelanggan
- d. Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan, audit internal dan proses sistem manajemen mutu.
- e. Pengendalian produk yang tidak sesuai.
- f. Perbaikan berkesinambungan, tindakan korektif dan tindakan preventif.

Sebelum pengauditan sistem manajemen mutu dalam rangka sertifikasi ISO 9001:2015 dilakukan oleh auditor eksternal, auditor internal akan melakukan audit terlebih dahulu atas penerapan sistem manajemen mutu dalam perusahaan. Dengan dilakukan audit internal, ketidaksesuaian akan penerapan sistem manajemen mutu dapat diketahui penyebabnya dan dapat segera diambil tindakan perbaikan. Dengan demikian perusahaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, dalam arti dapat memenuhi bahkan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Sehingga resiko adanya keluhan pelanggan dapat diminimalisir. Dengan kata lain, audit internal yang dilakukan secara teratur dapat membantu perusahaan dalam peningkatan penerapan sistem manajemen mutu.

Audit Internal dilaksanakan secara periodik dalam rangka menentukan apakah proses dan hasilnya telah memenuhi persyaratan mutu yang direncanakan. Audit Internal memungkinkan manajemen mengetahui apa saja yang menyimpang dari rencana mutu. Penyimpangan ini biasa disebut Ketidaksesuaian atau *NonConformance / Non Compliance*. Perusahaan harus melakukan tindakan koreksi dan tindakan pencegahan untuk memastikan

masalah mutu segera ditindaklanjuti oleh bagian terkait. Bagi perusahaan yang telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, audit internal merupakan kegiatan yang banyak memberikan kontribusi yang positif, selain untuk memastikan sistem manajemen mutu terpelihara secara terus menerus, audit internal juga diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Namun demikian, ada pula perusahaan yang kurang mementingkan audit internal karena berbagai alasan. Hal ini mengakibatkan sistem manajemen mutu tidak terpantau dan kesalahan – kesalahan lambat untuk diidentifikasi.

Dengan penerapan pelaksanaan Audit Internal yang baik terhadap berjalannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan didukung oleh koordinasi antar proses diharapkan semua produk yang dihasilkan PT. Panggung Electric Citra Buana adalah produk terbaik dan berkualitas serta berstandar internasional dan bias dipertanggung jawabkan, baik kepada pelanggan secara khusus maupun kepada calon–calon pelanggan yang lain yang ingin mempercayakan pembuatan produknya kepada PT. Panggung Electric Citra Buana. Serta diharapkan bias membawa dampak positif bagi kelangsungan hidup PT. Panggung Electric CitraBuana dalam mempertahankan dan memperluas pasar.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian :“ **Peranan Audit Internal Dalam Pelaksanaan Sistem ISO 9001 : 2015 Di Section Mill – 1 Produksi Unit 3 PT. Panggung Electric Citra Buana** “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Audit Internal dapat memastikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 benar-benar dilaksanakan sehingga *output* produk perusahaan tersebut berkualitas dan memuaskan konsumen?
2. Sejauh mana audit internal dapat membantu organisasi perusahaan didalam menghadapi audit eksternal yang dapat mempengaruhi diperpanjang atau tidaknya sertifikasi system manajemen mutu ISO 9001:2015?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah Audit Internal dapat memastikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 benar-benar dilaksanakan sehingga output produk perusahaan tersebut berkualitas memuaskan konsumen.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui sejauh mana audit internal dapat membantu organisasi perusahaan didalam menghadapi audit eksternal yang dapat mempengaruhi diperpanjangnya atau tidaknya sertifikasi system manajemen mutu ISO 9001:2015.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat ini sangat diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, diantaranya :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan peneliti tentang pelaksanaan audit internal terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan memberi wawasan bagi para akademisi sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan di bidang audit, khususnya

mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan lebih lanjut, bagaimana seorang profesi audit internal melakukan pemeriksaan dan memberikan rekomendasi.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa sebagai bahan masukan berupa saran dalam meningkatkan kualitas peranan audit internal sejalan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

4. Bagi pembaca atau pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan panduan dalam penelitian-penelitian di masa yang akan datang.