

ABSTRAK

Perusahaan yang telah menerapkan sistem manajemen mutu akan mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2000. Perusahaan yang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2000 wajib untuk melakukan audit mutu internal pada kegiatan perusahaannya. Audit mutu internal adalah pemeriksaan dan penilaian secara sistematis, objektif dan terdokumentasi dan mandiri untuk menentapkan apakah kegiatan sistem manajemen kualitas dan hasil yang berkaitan telah sesuai dengan pengaturan yang direncanakan apakah pengaturan-pengaturan tersebut telah diterapkan secara efektif dan sesuai dengan komitmen, kebijakan, tujuan serta sasaran mutu yang telah direncanakan atau ditetapkan untuk mencapai tujuan. Salah satu perusahaan yang telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2000 adalah PT INTI (Persero).

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan apakah audit mutu internal berperan dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Metode yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan pendekatan studi kasus. Data yang diperoleh didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada auditor mutu internal dan koordinator sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di setiap divisi pada PT INTI (Persero).

Data-data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan SPSS 14.0 dengan analisis regresi sederhana. Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi sebesar 0,031 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari taraf nyata 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya: **“Audit mutu internal berperan secara signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.”**

Kata Kunci: Audit Mutu Internal, Efektivitas Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Maksud Penelitian	5
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Pengertian Auditing.....	7

2.1.1.1	Jenis-jenis Auditing.....	9
2.1.1.2	Jenis-Jenis Auditor	10
2.1.2	Audit Mutu Internal.....	11
2.1.2.1	Pengertian Audit Mutu internal.....	11
2.1.2.2	Tujuan Audit Mutu Internal	12
2.1.2.3	Manfaat Audit Mutu Internal	13
2.1.2.4	Alasan Audit Mutu Internal.....	14
2.1.2.5	Kualifikasi Auditor Mutu Internal.....	15
2.1.2.6	Kegiatan Audit Mutu Internal	18
2.1.3	Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	32
2.1.3.1	Pengertian Sistem Manajemen Mutu	32
2.1.3.2	Pengertian ISO 9001:2000	32
2.1.3.3	Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	33
2.1.3.4	Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2000	35
2.1.3.5	Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	40
2.1.4	Pengertian Efektivitas.....	42
2.1.4.1	Efektivitas Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	23
2.1.4.2	Hubungan Audit Mutu Internal dengan Efektivitas Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu	

ISO 9001:2000	53
2.2 Kerangka Pemikiran	54
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	57

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	58
3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	58
3.1.1.1 Sekilas tentang PT INTI (Persero)	58
3.1.1.2 Sejarah PT INTI (Persero).....	60
3.1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	63
3.1.1.4 Ruang Lingkup Bisnis Perusahaan.....	64
3.1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	66
3.1.1.6 Kegiatan Audit Mutu Internal Perusahaan.....	82
3.2 Metode Penelitian	86
3.2.1 Jenis Penelitian	86
3.2.2 Operasional Variabel	86
3.2.3 Penetapan Populasi dan Sampel	90
3.2.3.1 Populasi	90
3.2.3.2 Sampel.....	90
3.2.4 Pengumpulan data	91
3.2.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	91
3.2.4.2 Teknik Pengolahan Data	93
3.2.5 Pengujian Instrumen Penelitian.....	94
3.2.5.1 Uji Validitas	95

3.2.5.2	Uji Reliabilitas.....	96
3.2.6	Analisis Data	97
3.2.6.1	Analisis Regresi Sederhana.....	97
3.2.6.2	Analisis Korelasi Sederhana.....	98
3.2.6.3	Koefisien Determinasi.....	100
3.2.7	Pengujian Hipotesis	100
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	101

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	102
4.1.1	Pengujian Instrumen Penelitian	102
4.1.1.1	Pengujian Validitas	102
4.1.1.2	Pengujian Reliabilitas.....	105
4.1.2	Analisis Data	106
4.1.2.1	Analisis Variabel Independen (Audit Mutu Internal)	106
4.1.2.2	Analisis Variabel Dependen (Efektivitas Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	109
4.1.3	Peranan Audit Mutu Internal dalam Meningkatkan Efektivitas Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:200.....	114
4.1.3.1	Analisis Regresi Sederhana.....	114
4.1.3.2	Korelasi Pearson.....	116
4.1.3.3	Koefisien Determinasi.....	116
4.1.4	Pengujian Hipotesis	117

4.2	Pembahasan	118
4.2.1	Audit Mutu Internal Yang Dilaksanakan Oleh Auditor Mutu Internal di PT INTI (Persero)	118
4.2.2	Efektivitas Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di PT INTI (Persero)	119
4.2.3	Peranan Audit Mutu Internal Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di PT INTI (Persero).....	119

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	121
5.2	Saran	123

DAFTAR PUSTAKA	125
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (*CURRICULUM VITAE*)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Jenis/Tipe Audit	9
Gambar 2.2	: Perbaikan Sistem Mutu yang Terus-menerus.....	34
Gambar 2.3	: Kerangka Pemikiran	56
Gambar 3.1	: Struktur Organisasi PT INTI (Persero)	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Operasionalisasi Variabel X	88
Tabel 3.2	: Operasionalisasi Variabel Y	89
Tabel 3.3	: Pemberian Kode untuk Jawaban Pertanyaan Positif Tertutup	94
Tabel 3.4	: Kriteria Koefisien Reliabilitas	97
Tabel 3.5	: Drajat Tingkat Hubungan antar Variabel.....	99
Tabel 4.1	: Hasil Pengujian Validitas Variabel X	103
Tabel 4.2	: Hasil Pengujian Validitas Variabel Y	104
Tabel 4.3	: <i>Reliability Statistics Variabel X</i>	105
Tabel 4.4	: <i>Reliability Statistics Variabel Y</i>	105
Tabel 4.5	: Distribusi Persepsi Responden Terhadap Perencanaan dan Persiapan Audit.	106
Tabel 4.6	: Distribusi Persepsi Responden Terhadap Pelaksanaan Proses Audit.....	107
Tabel 4.7	: Distribusi Persepsi Responden Terhadap Pelaporan Hasil Audit.....	108
Tabel 4.8	: Distribusi Persepsi Responden Terhadap Tindak Lanjut Hasil Audit.....	109
Tabel 4.9	: Distribusi Persepsi Responden Terhadap Sistem Manajemen Mutu.....	110
Tabel 4.10	: Distribusi Persepsi Responden Terhadap Tanggung Jawab Manajemen	110

Tabel 4.11	: Distribusi Persepsi Responden Terhadap Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi	111
Tabel 4.12	: Distribusi Persepsi Responden Terhadap Peninjauan-Ulang Manajemen	112
Tabel 4.13	: Distribusi Persepsi Responden Terhadap Sumber Daya Manusia.114	112
Tabel 4.14	: Distribusi Persepsi Responden Terhadap Realisasi Produk	113
Tabel 4.15	: Distribusi Persepsi Responden Terhadap Pengukuran, Analisis dan Perbaikan	114
Tabel 4.16	: <i>Coefficients(a)</i>	115
Tabel 4.17	: <i>Correlations</i>	116
Tabel 4.18	: <i>Model Summary(b)</i>	117

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Melakukan Penelitian
2. Kuesioner Penelitian
3. Data Kuesioner
4. Hasil Pengolahan SPSS versi 14.0
5. Struktur Organisasi Auditor Mutu Internal PT INTI (Persero)