

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi yang terus berkembang dengan pesat telah menyebabkan perubahan di segala bidang. Hal ini juga berdampak pada kondisi lingkungan bisnis yang seiring berjalannya waktu juga mengalami perubahan. Perubahan ini mengakibatkan timbulnya persaingan yang ketat pada lingkungan bisnis, yang menuntut perbaikan di segala bidang usaha. Tuntutan untuk lebih efisien, inovatif dan konsisten dalam melakukan kegiatan merupakan keputusan yang harus dipenuhi. Perusahaan dapat bertahan dalam jangka panjang dan mampu untuk menghasilkan laba dengan cara menghasilkan produk yang mempunyai keunggulan baik dalam hal mutu, desain, pelayanan dan harga. Menghasilkan produk yang bermutu merupakan strategi terbaik bagi perusahaan untuk mempertahankan profitabilitas jangka panjang.

Perubahan lingkungan bisnis ini juga telah mengubah paradigma lama tentang penciptaan produk yang hanya berdasar pada tujuan dan keperluan produsen saja menjadi penciptaan produk dengan mengutamakan mutu. *Customer Value Strategy* adalah salah satu paradigma baru yang berkembang dalam manajemen untuk menghadapi lingkungan global. *Customer* adalah satu-satunya alasan untuk eksistensi suatu perusahaan. Hal ini memaksa setiap perusahaan untuk menyusun kiat atau strategi untuk menarik mereka untuk menggunakan produknya (Wibowo, 1998).

## *Bab I Pendahuluan*

Mutu memberi suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini, dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Tercapainya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan dalam jangka waktu yang lama kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan. Kepuasan pelanggan merupakan keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (**Nasution, 2001**).

Perusahaan yang berorientasi pada mutu, harus menerapkan suatu sistem mutu. Sistem mutu merupakan sarana untuk menerapkan rencana mutu dalam mewujudkan tujuan dan sasaran mutu perusahaan (**Hadiwardjo dan Sulistijarningsih, 1996:39**). Perusahaan yang menerapkan sistem manajemen mutu perlu mengadakan evaluasi dalam rangka melakukan pengendalian terhadap mutu atau kualitas yang dihasilkan. Evaluasi ini dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan agar kinerja dan aktivitas manajemen dapat selalu ditingkatkan dan dapat segera diketahui sebab-sebab terjadinya kesalahan sehingga dengan cepat diambil tindakan untuk mengurangi resiko yang dapat merugikan perusahaan.

Perusahaan yang dinilai telah melaksanakan sistem manajemen mutu dengan baik akan mendapat pengakuan dari badan internasional yaitu ISO 9001:2000. ISO 9001:2000 adalah suatu standar Internasional untuk sistem manajemen mutu. ISO 9001:2000 yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu, yang bertujuan untuk menjamin

## *Bab I Pendahuluan*

bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

Audit sistem manajemen mutu merupakan unsur yang dipersyaratkan dalam ISO 9001:2000 untuk menjamin bahwa sistem manajemen mutu telah dilakukan sesuai dengan persyaratan-persyaratan, serta telah diimplementasikan dan dipelihara secara efektif. Audit mutu internal adalah suatu pengujian sistematis dan independen untuk menentukan apakah aktivitas mutu dan hasil yang berhubungan dengan mutu memenuhi aturan yang telah direncanakan dan apakah aturan tersebut secara efektif dan cocok untuk mencapai tujuan perusahaan (**Tunggal, 2003:92**). Audit ini dilaksanakan sesuai prosedur terdokumentasi dan memberikan jaminan bahwa penerapan dan pemeliharaan sistem manajemen mutu sesuai dengan kebijakan, tujuan, perencanaan, dan prosedur mutu yang telah ditetapkan. Audit mutu internal merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam penerapan sistem manajemen mutu.

Dengan pelaksanaan audit mutu internal yang teratur dan terencana, maka ketidaksesuaian maupun potensi ketidaksesuaian sistem mutu bisa dideteksi, sehingga tindak koreksi dan pencegahan yang tepat dapat dilakukan. Disamping itu hasil dari audit mutu internal merupakan masukan (*input*) yang sangat berguna dalam pelaksanaan tinjauan manajemen (*management review*), sehingga efektivitas dan kesesuaian sistem mutu yang dimiliki suatu organisasi dapat terus dipelihara (**Iskandar Indaranata, 2006:2**). Auditor mutu internal sebagai pelaksana audit mutu internal mempunyai tugas membantu manajemen dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2000. Peran auditor mutu internal harus dijalankan dengan posisi yang independen dalam organisasi. Setelah sistem

## *Bab I Pendahuluan*

manajemen mutu melalui prosedur dan instruksi kerja, sistem tersebut dilaksanakan oleh pegawai di unit kerjanya masing-masing.

Audit mutu internal akan memberikan manfaat secara optimal dan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi, terutama pada aspek mutu dan kepuasan pelanggan. Audit mutu internal dapat memberikan manfaat kepada:(1). Puncak pimpinan;(2). Unit-unit operasi;(3). Unit pengelola mutu;(4). Karyawan;(5). Auditor; (6). Pelanggan; (7). Pemasok. Audit mutu internal yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan berguna untuk melihat keefektifan pelaksanaan sistem manajemen mutu dan merupakan alat manajemen dalam melakukan perbaikan **(Iskandar Indaranata, 2006:4)**.

Sebagai perusahaan yang telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2000 pada sistem manajemen mutu, PT. Informasi Telekomunikasi Indonesia/INTI perlu untuk melihat apakah sistem manajemen mutu yang dilaksanakan di dalam perusahaan telah berjalan baik atau tidak. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan audit mutu internal, mengingat bahwa audit mutu internal ini mempunyai peranan penting dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Maka penulis bermaksud untuk mengangkat topik tersebut dalam sebuah penelitian dengan judul **“Peranan Audit Mutu Internal Dalam Meningkatkan Efektivitas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.”**

**(Studi Kasus Pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia/INTI Bandung).**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebaga berikut :

1. Apakah audit mutu internal yang dilakukan oleh auditor mutu internal telah dilaksanakan dengan baik di PT INTI?
2. Bagaimana efektivitas pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang diterapkan di PT INTI?
3. Seberapa besar peranan audit mutu internal dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 90001:2000 di PT INTI?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Adapun maksud yang diharapkan sehubungan dengan identifikasi masalah di atas adalah untuk mengetahui apakah audit mutu internal yang dilakukan oleh auditor internal berperan dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah seperti yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui apakah audit mutu internal yang dilakukan oleh auditor internal telah dilaksanakan dengan baik oleh PT INTI.

2. Mengetahui efektivitas pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang diterapkan di PT INTI.
3. Mengetahui seberapa besar peranan audit mutu internal dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di PT INTI.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis, dapat memberikan pemahaman yang cukup baik mengenai peranan audit mutu internal dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000.
2. Bagi perusahaan, memberikan gambaran kepada pihak manajemen mengenai peranan audit mutu internal dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dan membantu pihak manajemen dalam melakukan perbaikan sehingga kinerja karyawan juga meningkat dan kepuasan pelanggan juga akan tercapai.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran sebagai referensi dan perbandingan untuk penelitian serupa yang lebih lanjut dan mendalam.