

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Di era persaingan global, setiap perusahaan berusaha keras untuk menerapkan sistem manajemen kualitas yang diharapkan akan membantu mereka dalam meningkatkan mutu produk atau layanan yang dihasilkan, mengontrol biaya-biaya, mengurangi kerusakan dan cacat pada produk, meningkatkan kepuasan konsumen, dan pada akhirnya adalah meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Perkembangan dunia usaha sekarang ini dan masa mendatang penuh dengan dinamika persaingan yang sangat ketat. Persaingan itu bukan hanya mengenai seberapa tinggi produktivitas perusahaan atau seberapa rendah tingkat harga produk atau jasa, melainkan lebih menekankan pada aspek kualitas produk atau jasa tersebut, kenyamanan, kemudahan, ketepatan, serta kecepatan waktu dalam pencapaiannya.

Perusahaan - perusahaan yang ada saat ini tengah bersaing ketat untuk memenangkan pasar dan menjaring konsumen sebanyak mungkin dari berbagai golongan masyarakat. Mengingat persaingan yang semakin ketat dalam dunia usaha saat ini, tentunya setiap perusahaan memikirkan bagaimana cara memenangkan persaingan melalui peningkatan kualitas dan standar mutu produk. (Philip Kotler, Jilid 2, 2005:1).

Seiring dengan meningkatnya persaingan, maka semakin menyadarkan perusahaan akan kualitas. Arti mutu atau kualitas yang semula bersifat netral perlahan-lahan bergerak ke arah yang positif. Meskipun banyak yang menganggap bahwa mencapai produk yang berkualitas ialah pemborosan semata, namun dapat dibuktikan bahwa membuat produk yang bermutu akan mendatangkan manfaat dan keuntungan bagi perusahaan.

*ISO 9000* merupakan suatu sistem manajemen kualitas, dimana sistem tersebut akan melibatkan baik standar produk individual beserta kalibrasi dan pengukuran. Keseluruhan sistem bermanfaat untuk menjamin berlangsungnya operasi terus-menerus dari seluruh proses, dari mulai pembelian material sampai pengiriman akhir produk jadi dan standar manajemen mutu. (Rothery, Brian : Analisis *ISO 9000*, h.9).

Oleh karena itu, perusahaan berusaha memenangkan persaingan dengan cara meningkatkan sistem manajemen kualitas perusahaan, salah satunya yakni dengan menerapkan suatu “Sistem Manajemen Kualitas *ISO 9000*”, dalam hal ini khususnya *ISO 9001*, yang merupakan bagian dari *ISO 9000*, yang berisi sistem mutu-model untuk jaminan mutu dalam desain/pengembangan, produksi, instalasi, dan jasa.

Untuk menjamin suatu pelayanan dalam meningkatkan kualitas tersebut diperlukan orang yang kompeten di bidangnya, dalam hal ini yakni auditor internal. Auditor internal diperlukan untuk merancang dan mengaplikasikan sistem manajemen kualitas bagi perusahaan yang ingin meningkatkan standar kualitas, mendapatkan loyalitas dari konsumen, dimana produk yang dihasilkan

sesuai dengan kualitas dan ketepatan waktu yang diminta dengan biaya seminimum mungkin, dengan tujuan akhir yaitu guna meningkatkan profitabilitas perusahaan..

Auditor internal adalah suatu orang yang mendalami profesi dalam melaksanakan tugas audit internal terhadap perusahaan. Peranan auditor internal sangat penting dalam menjamin keandalan sistem manajemen kualitas suatu perusahaan sehingga terjadi peningkatan kualitas produk maupun jasa perusahaan dalam rangka memenuhi kepuasan konsumen dan untuk meningkatkan laba atau profit bagi perusahaan yang bersangkutan.

Fungsi auditor internal adalah sebagai pihak yang membantu manajemen dalam melaksanakan sistem pengendalian terhadap perusahaan, dalam hal ini audit sistem manajemen kualitas perusahaan, termasuk mendeteksi risiko perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas, sehingga kinerja organisasi dalam menghasilkan profit dapat tercapai.

Hal ini menggambarkan adanya hubungan antara audit sistem manajemen kualitas untuk membantu meningkatkan profitabilitas lewat jaminan auditor yang kompeten dalam mengaudit sistem manajemen kualitas perusahaan yang andal. Namun, pada kenyataannya, masih sedikit perusahaan di Indonesia yang telah mengimplementasikan audit sistem manajemen kualitas dengan baik, bahkan tidak jarang perusahaan yang tidak menerapkan di dalam bisnis mereka.

Mengingat masih sedikitnya perusahaan di Indonesia yang telah mengimplementasikan sistem manajemen kualitas *ISO*, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap PT. INTI (Persero) sebagai bahan pertimbangan.

bagi perusahaan-perusahaan lain yang ada di Indonesia untuk dapat menerapkan prinsip dan mengimplementasikan konsep audit sistem manajemen kualitas dengan lebih baik di masa yang akan datang. Penulis tertarik untuk membahas topik ini dalam bentuk penelitian ilmiah berupa skripsi dengan judul:

**“PERANAN AUDIT SISTEM MANAJEMEN KUALITAS *ISO 9001:2000* DALAM MENINGKATKAN PROFITABILITAS PERUSAHAAN” (studi kasus pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia/INTI (Persero))**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, beberapa permasalahan yang akan dibahas oleh penulis dalam topik ini, adalah:

1. Apakah sistem audit internal telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan?
2. Apakah sistem manajemen kualitas *ISO 9001:2000* telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan?
3. Seberapa besar peran auditor internal dalam audit sistem manajemen kualitas untuk meningkatkan profitabilitas perusahaan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang diharapkan dihubungan dengan identifikasi masalah di atas, adalah:

1. Untuk mengetahui apakah sistem audit internal telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan.

2. Untuk mengetahui apakah sistem manajemen kualitas *ISO 9001:2000* telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar peran auditor internal dalam audit sistem manajemen kualitas untuk meningkatkan profitabilitas perusahaan.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kegunaan, sebagai berikut:

##### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan khususnya bagi pihak manajemen, mengenai peranan auditor internal dalam audit sistem manajemen kualitas, bagaimana pelaksanaan audit tersebut, dan faktor-faktor apa yang terkait di dalamnya, sehingga dapat membantu perusahaan dalam menentukan kebijakannya di masa yang akan datang dalam usaha perbaikan, khususnya mengenai pengawasan sistem manajemen kualitas perusahaan, dalam upaya meningkatkan profitabilitas perusahaan.

##### **2. Bagi Pembaca**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca mengenai pelaksanaan audit sistem manajemen kualitas *ISO 9001:2000* yang baik di dalam suatu perusahaan, untuk meningkatkan profitabilitas perusahaan secara nyata.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada penulis mengenai pelaksanaan audit sistem manajemen kualitas *ISO 9001:2000* yang baik di dalam suatu perusahaan, untuk meningkatkan profitabilitas perusahaan. Penelitian ini juga untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana (S-1) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

4. Bagi Fakultas

Memberikan tambahan sumber referensi bagi perpustakaan fakultas ekonomi, khususnya mengenai peranan auditor internal dalam audit sistem manajemen kualitas *ISO 9001:2000*.

**1.5. Rerangka Pemikiran**

Di era persaingan global sekarang ini, setiap perusahaan berusaha keras untuk menerapkan sistem manajemen kualitas yang diharapkan akan membantu mereka dalam meningkatkan mutu produk/layanan yang dihasilkan, mengontrol biaya-biaya, mengurangi kerusakan dan cacat pada produk, meningkatkan kepuasan konsumen, dan pada akhirnya adalah meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Perusahaan dapat tumbuh dan berkembang serta menghasilkan profit semaksimal mungkin apabila perusahaan dapat lebih meningkatkan kualitasnya (*quality*). Perkembangan dunia usaha sekarang ini dan masa mendatang penuh dengan dinamika persaingan yang sangat ketat. Persaingan itu bukan hanya

mengenai seberapa tinggi produktivitas perusahaan atau seberapa rendah tingkat harga produk atau jasa, melainkan lebih menekankan pada aspek kualitas produk atau jasa tersebut, kenyamanan, kemudahan, ketepatan, serta kecepatan waktu dalam pencapaiannya.

Keberadaan audit internal telah ada sejak mulai adanya perusahaan, baik dalam skala kecil maupun besar. Konsep audit internal telah berkembang dari sekedar profesi yang hanya memfokuskan diri pada masalah-masalah teknis akuntansi menjadi profesi yang memiliki orientasi memberikan jasa bernilai tambah bagi manajemen.

Pada awalnya, audit internal berfungsi sebagai “adik” dari profesi audit eksternal, dengan pusat perhatian pada penilaian atas keakuratan angka-angka keuangan. Namun saat ini, audit internal telah memisahkan diri menjadi disiplin ilmu yang berbeda dengan pusat perhatian yang lebih luas. Pengertian audit internal menurut Usmansyah (2003:5) adalah:

“Audit internal menekankan evaluasi kinerja mulai dari saat perencanaan hingga hasil akhir dari setiap keputusan, kebijakan, dan strategi yang diimplementasikan untuk manajemen. Lagipula, konsep audit internal yang maju tidak lagi sekedar menguji apakah yang dilaksanakan oleh manajemen telah sesuai dengan apa yang ditentukan (*compliance*), namun justru terkait dengan analisis kemampuan orang bereaksi terhadap keadaan yang berubah dan dengan penyediaan saran imparial kepada senior manajemen terhadap seluruh aspek implementasi kebijakan.”

Fungsi audit internal sebagaimana disebutkan di atas telah dirumuskan oleh kalangan profesi auditor internal yang menitikberatkan pada pelaksanaan kegiatan konsultasi mengenai manajemen risiko, pengendalian, dan *governance* perusahaan. Sejalan dengan rumusan tersebut, profesi auditor internal

mempromosikan peran baru sebagai konsultan internal perusahaan. Hal tersebut di atas merupakan langkah penting tetapi belum mencukupi untuk mengoptimalkan relevansi dan nilai audit internal bagi perusahaan. Pengertian auditor internal menurut Messier, Glover, dan Prawitt (2006:67) adalah sebagai berikut:

“Auditor internal adalah auditor yang dipekerjakan oleh suatu perusahaan, persekutuan, badan pemerintah, individu, dan entitas lainnya. Di perusahaan-perusahaan besar, staf audit internal bisa sangat banyak, dan direktur audit internal (eksekutif audit) biasanya adalah pangkat yang tinggi dalam suatu entitas.”

Konsep-konsep audit yang mencukupi dalam mengoptimalkan relevansi dan nilai audit internal bagi perusahaan harus menjawab bahwa keberadaan audit dalam perusahaan diutamakan adalah untuk memperbaiki kinerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan profitabilitas perusahaan yang bersangkutan. Dengan adanya peningkatan kinerja dan profitabilitas perusahaan, maka diperlukan suatu jaminan sistem manajemen kualitas yang memadai.

ISO 9000 merupakan suatu sistem manajemen kualitas, dimana sistem tersebut akan melibatkan baik standar produk individual beserta kalibrasi dan pengukuran. Keseluruhan sistem bermanfaat untuk menjamin berlangsungnya operasi terus-menerus dari seluruh proses, dari mulai pembelian material sampai pengiriman akhir produk jadi dan standar manajemen mutu. (Rothery, Brian : Analisis ISO 9000, h.9).

Auditor internal diperlukan untuk merancang dan mengaplikasikan sistem manajemen kualitas bagi perusahaan yang ingin meningkatkan standar kualitas, mendapatkan loyalitas dari konsumen, dimana produk yang dihasilkan sesuai dengan kualitas (*quality*) dan ketepatan waktu yang diminta dengan biaya

seminimum mungkin, dengan tujuan akhir yaitu guna meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Dengan adanya audit sistem manajemen kualitas *ISO 9001:2000* ini, maka akan meningkatkan kepercayaan para konsumen akan produk maupun jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Jika suatu perusahaan telah memenuhi standar sistem manajemen kualitas yang memadai, hal ini tentu saja akan meningkatkan citra perusahaan di mata publik dan semakin meningkatkan pertumbuhan perusahaan di masa yang akan datang.

Menyadari sangat pentingnya peran auditor internal terhadap audit sistem manajemen kualitas *ISO 9001:2000*, maka penulis mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- a.  $H_0$  : Audit sistem manajemen kualitas *ISO 9001:2000* tidak berperan secara signifikan dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan.
- b.  $H_1$  : Audit sistem manajemen kualitas *ISO 9001:2000* berperan secara signifikan dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan.

#### **1.6. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan penulis untuk melaksanakan penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Metode penelitian ini didasarkan pada pengumpulan data, penyusunan data, dan analisis serta interpretasi atas data yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut.

1. Studi Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung pada perusahaan yang bersangkutan untuk memperoleh data primer dan informasi yang dibutuhkan.

Adapun kegiatan yang dilakukan adalah:

- a. Wawancara dengan karyawan dan pihak manajemen yang bekerja di perusahaan.
- b. Observasi yaitu mengadakan kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk lebih memahami kondisi perusahaan.
- c. Kuesioner yaitu pertanyaan-pertanyaan yang disebarakan kepada manajemen atau staf yang berkaitan dengan fungsi internal audit.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu mencari dan mengumpulkan bahan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh data sekunder dengan cara membaca, mempelajari dan mendalami literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini, sehingga penulis memperoleh landasan teori yang cukup untuk mempertanggungjawabkan analisis dan pembahasan masalah.

3. Uji Statistik

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan uji hubungan (korelasi rank spearman) dan uji hipotesis (uji t) dengan rumus sebagai berikut:

**a. Korelasi Rank Spearman**

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D_i^2}{n(n^2 - 1)} \text{ (jika tidak ada data kembar)}$$

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 + \sum D^2}{2\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}} \text{ (jika ada data kembar)}$$

**b. Uji t**

$$t = \frac{r\sqrt{r-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia <INTI> (Persero), yang terletak di Jl. Mochammad Toha No. 77, Bandung. Penelitian dilakukan antara bulan April sampai Juni 2008.