



EVALUASI TERHADAP KESESUAIAN SISTEM MANAJEMEN

MUTU PADA DIVISI OPERASIONAL PT. INDOCATER

BERDASARKAN ISO 9001:2008

Oleh :

Nama: **Bramanthyo Sastra D. Tanjung**

NIM : **38080387**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Akuntansi

Konsentrasi Pemeriksaan Akuntansi



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2015

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

**EVALUASI TERHADAP KESESUAIAN SISTEM MANAJEMEN
MUTU PADA DIVISI OPERASIONAL PT. INDOCATER
BERDASARKAN ISO 9001:2008**

Diajukan Oleh

Nama: Bramanthyo Sastra D. Tanjung

NIM : 38080387

Jakarta, 22 September 2015

Disetujui Oleh:

Pembimbing,

(Prima Apriweni, S.E., Ak.,M.M.,M.Ak.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2015

ABSTRAK

Bramathyo Sastra D. Tanjung / 38080387 / 2015 / Evaluasi Terhadap Hasil Kesesuaian Sistem Manajemen Mutu Pada Divisi Operasional PT. Indocater Berdasarkan ISO 9001:2008/ Pembimbing : Prima Apriweni, S.E., Ak.,M.M.,M.Ak.

Perkembangan usaha di era globalisasi semakin pesat seiring dengan perkembangan teknologi sehingga menuntut perusahaan yang sudah ada maupun yang baru akan berdiri untuk mampu menjalankan dan mempertahankan usahanya, baik dalam hasil akhir produk atau jasa maupun dalam prosesnya. Penerapan ISO 9001:2008 berpengaruh dalam kinerja perusahaan karena bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, baik dari peningkatan mutu produk maupun kualitas dari sistem manajemen perusahaan sendiri.

Audit mutu internal adalah pemeriksaan dan penilaian secara sistematis, objektif, terekomendasi, dan mandiri untuk menetapkan apakah sistem manajemen mutu (SMM) dan hasil yang berkaitan telah sesuai dengan komitmen, kebijakan, tujuan, serta sasaran mutu yang telah direncanakan untuk atau ditetapkan untuk mencapai tujuan. ISO 9001 2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, yaitu metode yang bermaksud menjabarkan hasil temuan audit eksternal beserta tindak lanjutnya serta menganalisis realisasi pada divisi operasional. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan dokumentasi.

Hasil pemeriksaan yang didapat adalah ada 8 temuan yang telah diperiksa, ditindaklanjuti, dan dikoreksi sesuai dengan masing-masing ketidaksesuaian yang terjadi dan memiliki presentase sebesar 100%.

Berdasarkan hasil penelitian, peeneliti menyimpulkan bahwa setiap temuan telah ditindaklanjuti oleh PT. Indocater, tetapi tidak semua terdapat bukti dokumen terkait dengan penindaklanjutan temuan tersebut.



ABSTRACT

Bramathyo Sastra D. Tanjung/ 38080387 / 2015 / Evaluation of the Result of Conformity Quality Management System on Operational Division of PT. Indocater based on ISO 9001:2008. / Advisor : Prima Apriweni, S.E., Ak.,M.M.,M.Ak.

Business development in the era of globalization increasingly rapidly in line with technological developments so require existing companies and new companies will stand up to be able to run and maintain its business, both in the outcome of products or services or in the process. Implementing ISO 9001:2008 influential in the performance of the company as it aims to enhance customer satisfaction, both from the improvement of product quality and quality of enterprise management system itself.

Internal quality audit is the examination and assessment in a systematic, objective, to be recommendation, and independent to determine whether the quality management system (QMS) and related results have been in accordance with the commitments, policies, objectives, and quality objectives that are planned or determined to achieve goals. ISO 9001:2008 is an international standard for quality management system.

The method used in this research study is descriptive research method, which is intended to describe the methods that external audit and its follows ups and the realization of the operational division. Data collection methods are observation and documentation

As the result of the research, there are eight (8) results has been followed up in accordance with respective nonconformance occurs and a percentage equal to 100%.

Based on research results, researcher concluded that any findings have been followed up by PT. Indocater, but not all are documentary evidence related to these findings.



1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas bimbingan dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini yang diajukan sebagai salah satu syarat guna mendapat gelar Sarjana Ekonomi pada Program Akuntansi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis meyakini bahwa penelitian dan penulisan skripsi ini sulit untuk diselesaikan tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Karena itu sudah selayaknya di dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Prima Apriweni, S.E., Ak.,M.M.,M.Ak., selaku dosen pembimbing penulisan skripsi ini yang tidak pernah lelah membimbing, memberikan perhatian, memberikan dorongan dan tuntutan yang tak ternilai baik saat penelitian maupun pada saat proses penulisan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Kwik Kian Gie School of Business yang telah memberikan bimbingan dan ilmu dalam pengajaran selama peneliti kuliah.
3. P. Indocater terutama kepada Executive Chef Anang yang sangat membantu peneliti dalam skripsi ini, serta membimbing peneliti dengan sabar dan memberikan waktunya untuk peneliti.
4. Seluruh keluarga peneliti khususnya Papa dan Mama tercinta, terima kasih atas segala fasilitas, dukungan, dorongan maupun tekanan yang diberikan kepada peneliti. Terima kasih atas kesabarannya telah menunggu, walaupun terlambat.



5. Dhika Januar Hamdali yang selalu mendorong, mengingatkan, serta hadir disaat susah, semoga impian kita untuk berkeluarga bukan sekedar impian lagi.
6. Sahabat dan teman kuliah, khususnya sahabat seperjuangan : Stefanie Liu, Adhi Satrio, Anthony Norman, Andrean Aliudin, Ferdi Valentino, Joseph Sebastian, Juanita Tantama, Stella Utario, Ilawarni, Vella Darmawan dan semua teman-teman Fotografi iBii.
7. Sahabat dan teman kuliah, para junior yang selalu ikhlas menolong dan membantu saat teman – teman seangkatan saya sudah lulus: Monica Liu, Meidyana Liem, Suryani Hordiono, Stella Shandy, Maggie Tedja.
8. Seluruh perusahaan tempat saya bekerja dan selalu mendukung selesainya perkuliahan peneliti: PT. Mulia Asli, Santa Anna Education Center, Dino Learning House, Miracle Music School, PT. Sinemart, PT. Inspirasi Makmur Sejahtera. Serta organisasi dan individu yang membantu perkembangan diri peneliti: Senat Mahasiswa, Nathalia Hypnotherapy Institute, Gracia Choir, Papi Sanjaya, Cici Elminah Tanjung.
9. Teman, sahabat, rekan kerja yang secara tidak langsung mendukung selesainya skripsi ini: Yoshua Renaldi Yambat, Putri Handayani, Mama Kristiani Linda, Kristina Venni, Laila Diah Marwati Gaby Gabriella Natasha. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu per satu yang telah membantu penelitian secara langsung maupun tidak langsung.

Jakarta, Agustus 2015

Penulis,

Bramanthyo Sastra

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Batasan Penelitian	6
E. Rumusan Masalah	6
F. Tujuan Penelitian	7
G. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Sejarah ISO	8
2. Audit	10
a. Pengertian audit	10
b. Jenis-jenis audit	11

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.	Mutu	13
4.	Audit mutu	14
	a. Pengertian audit mutu	14
	b. Jenis-jenis audit mutu	14
	c. Tujuan audit mutu	15
5.	Tinjauan atas audit mutu internal	15
	a. Pengertian audit mutu internal	16
	b. Laporan audit mutu internal	17
	c. Tujuan audit mutu internal	20
	d. Manfaat audit mutu internal	21
6.	ISO 9001:2008	23
	a. Pengertian ISO 9001:2008	24
	b. Delapan Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	26
	c. Klausal-klausal ISO 9001:2008	31
	d. Manfaat Penerapan ISO 9001:2008	35
	e. Proses Sertifikasi ISO 9001:2008	37
	f. Upaya Peningkatan Terus Menerus QMS 9001:2008	41
	B. Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
	A. Objek Penelitian	46
	B. Metode Penelitian	46
	C. Variable Penelitian	48
	D. Teknik Pengumpulan Data	48

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



E. Teknik Analisis Data	49
-------------------------------	----

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	51
1. Visi Misi Perusahaan	51
2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	52
a. Struktur Organisasi	52
b. Uraian Tugas	53
B. Analisis	56
C. Pembahasan	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	73
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	76
-----------------------	-----------

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel 2.1 Klausal – klausal dalam ISO 9001:2008 31

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Proses	25
Gambar 2.2 Siklus USE-PDSA untuk Peningkatan Terus Menerus	44
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran	45

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR Lampiran

Lampiran 1 Perbandingan ISO 9001:2000 dan ISO 9001:2008	76
Lampiran 2 Profil Perusahaan Indocater	83
Lampiran 3 Visi Misi dan Sasaran Mutu	84
Lampiran 4 Uraian Tugas dan Tanggung jawab.....	85
Lampiran 5 Daftar hadir training Food Safety Management	89
Lampiran 6.1 Foto training Fire Safety	90
Lampiran 6.2 Foto training Food Safety Management	90
Lampiran 7.1 Foto training Fire Safety	91
Lampiran 7.2 Tata cara evakuasi.....	91
Lampiran 8 Sertifikat ISO 9001:2008	92
Lampiran 9 Sertifikat ISO 22000:2005	93

Hak cipta IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.