



# Evaluasi Terhadap Hasil Kesesuaian Sistem Manajemen Mutu Pada Divisi Operasional PT. Indocater Berdasarkan ISO 9001:2008

**Penulis Utama : Bramanthyo Sastra Diputra Tanjung <sup>1</sup>**

**Pembimbing : Prima Apriweni, S.E., Ak.,M.M.,M.Ak**

Program Studi Akuntansi – Kwik Kian Gie School of Business

## Abstrak

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.

**Kata kunci:** ISO 9001:2008, Sistem Manajemen Mutu, Standar Internasional

## Abstract

*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 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.*

**Keywords:** ISO 9001:2008, Quality Management System, International Standart

## I. Pendahuluan

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan usaha di era globalisasi semakin pesat seiring dengan perkembangan teknologi yang maju. Indonesia sebagai salah satu Negara yang sedang berkembang, saat ini memiliki persaingan bisnis yang sangat ketat sehingga menuntut perusahaan yang sudah ada maupun yang baru akan berdiri akan mampu menjalankan dan mempertahankan usahanya, baik dalam hasil akhir produk atau jasa maupun dalam prosesnya. Tujuan akhir dari suatu perusahaan adalah untuk menghasilkan laba yang sebesar-besarnya, tetapi dengan semakin ketatnya persaingan dan kebutuhan konsumen maka laba yang besar dapat dicapai apabila perusahaan dapat memenuhi kepuasan konsumen, agar dapat berhasil memenuhi kepuasan konsumen, maka perusahaan memerlukan suatu pemahaman tentang aturan main yang berlaku didalamnya. Aturan main yang berlaku tidak hanya ditentukan oleh produktifitas yang tinggi dan harga yang murah, tetapi juga karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan. Adapun karakteristik lain yang harus diperhatikan yaitu mutu, kemudahan memperoleh, kecepatan dan ketepatan waktu penyerahan/pengiriman.

<sup>1</sup>[bramanthyo.sastra@yahoo.com](mailto:bramanthyo.sastra@yahoo.com), 089650296296

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dalam memenuhi kebutuhan konsumen akan produk yang berkualitas bukanlah hal yang mudah. Kebutuhan konsumen selalu mengikuti deret ukur, sedangkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan barang dan jasa mengikuti deret hitung. Maka, untuk mengurangi kesenjangan tersebut produsen harus menghasilkan barang atau jasa yang berstandar internasional sehingga disusunlah suatu standar mutu untuk produk atau jasa, oleh karena itu, badan swasta internasional mengeluarkan suatu standar mutu, yaitu ISO (*International Organization for Standarization*) yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dengan memberikan panduan pada perusahaan diberbagai bidang usaha untuk menetapkan dan mengukur sistem mutu serta mempermudah pertukaran barang dan jasa antar Negara. ISO memiliki beberapa versi yaitu ISO 22000, ISO 9001, ISO 9003 dan ISO 9004. Salah satu standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang saat ini adlah ISO 9001:2008 yang menggantikan ISO 9001:2000 dan standar ini telah di adopsi oleh Indonesia menjadi SNI 19-9001-2008.

ISO 9001:2008 merupakan *Quality Management System* atau sistem penjaminan mutu yang berisikan suatu mekanisme standar yang disusun, disepakati dan diterapkan oleh suatu perusahaan dalam menjalankan roda perusahaan. Sistem ini secara gamblang akan menunjukkan bagaimana perusahaan beroperasi. ISO 9001:2008 menjadikan *customer* sebagai orientasi keberhasilan perusahaan dengan menggunakan seluruh komponen perusahaan sebagai suatu kesatuan utuh. Perusahaan harus seksama memahami persyaratan ISO 9001:2008 dan filosofinya, sehingga penjabaran terhadap persyaratan-persyaratan yang ada bisa menjadi optimal dan perusahaan bisa merasakan manfaat dari ISO 9001:2008 yang seharusnya memang bisa dirasakan.

Penerapan standar ISO 9001:2008 pada perusahaan Indonesia menunjukkan angka yang cukup signifikan, hal ini menunjukkan bahwa standar ini sudah mulai diakui dan dirasakan bermanfaat bagi perusahaan. Saat ini banyak perusahaan yang berusaha keras untuk menerapkan sistem manajemen mutu yang diharapkan akan membantu dalam meningkatkan mutu produk/jasa yang dihasilkan, mengontrol biaya-biaya, mengurangi kerusakan dan cacat pada produk, meningkatkan kepuasan konsumen, dan pada akhirnya adalah meningkatkan keuntungan perusahaan.

### B. Masalah

1. Apakah hasil pemeriksaan ISO telah ditindaklanjuti, diperiksa, dan dilakukan tindakan koreksi?
2. Apakah upaya perbaikan ISO yang dilakukan PT. Indocater sebagai bentuk implementasi ISO 9001 untuk menindaklanjuti hasil pemeriksaan?

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah hasil audit telah diperiksa, dikoreksi dan ditindaklanjuti. Sementara manfaat yang diperoleh dengan adanya penelitian ini adalah dapat lebih mengetahui dan memperoleh pengetahuan serta menambah wawasan mengenai ISO 9001:2008, sistem manajemen mutu, pentingnya mempertahankan kualitas.

## II. Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

### Sejarah ISO

Didirikan pada 23 Februari 1947 yang berkedudukan di Jenewa, Swiss. ISO menetapkan standar-standar industrial dan komersial dunia. ISO, yang merupakan lembaga nirlaba internasional, pada awalnya dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan standarisasi internasional. Standar yang sudah kita kenal antara lain standar jenis film fotografi, ukuran kartu telepon, kartu ATM Bank, ukuran dan ketebalan kertas dan lainnya. Dalam menetapkan suatu standar tersebut mereka mengundang wakil anggotanya dari 130 negara untuk duduk dalam Komite Teknis (TC), Sub Komite (SC) dan Kelompok Kerja (WG).

ISO 9000 versi tahun 2008 mencakup beberapa seri berikut:

- 1. ISO 9000:2008 *QMS-Fundamentals and vocabulary replacing ISO 8402 and ISO 9000-1*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumbernya.  
 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.

Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Dibuat sebagai langkah awal untuk memahami standar dan definisi istilah-istilah dasar yang digunakan dalam ISO 9000:2008 famili yang dibutuhkan untuk membantu memahaminya ketika digunakan.

- (2) ISO 9000:2008 *QMS-Requirements replacing the 1994 versions of ISO 9001, 9002 and 9003* Berisi persyaratan standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai.
- (3) ISO 9004:2008 *QMS-Guidance for performance improvement replacing ISO 9004 with most parts.* Pedoman standar yang menyediakan acuan dalam peningkatan berkelanjutan sistem manajemen mutu untuk memberikan keuntungan pada semua pihak, termasuk kepuasan pelanggan.
- (4) ISO 19011:2008 *QMS-Guidance for auditing management replacing ISO 10011 and 14011* Memberikan pedoman untuk memverifikasi kemampuan sistem dalam mencapai sasaran mutu. Standar ini dapat digunakan untuk audit internasional ataupun mengaudit pemasok.

**Teori Audit**

Menurut Randal J. Elder, *et al* (2011:4) dalam buku, *Jasa Audit dan Assurance*, pengertian audit adalah: “Pengumpulan dan evaluasi bukti mengenai informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi tersebut dengan kriteria yang telah diterapkan. Audit harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen”.

**Pengertian Mutu**

Menurut ISO 8402 (*Quality Vocabulary*), dalam buku *ISO 9001:2000 and Continual Improvement*, karangan Vincent Gaspersz (2006:5), mutu didefinisikan sebagai: “Totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang di spesifikasikan atau ditetapkan”.

Menurut Kotler (2007), definisi mutu adalah: “Keseluruhan ciri dan sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat”.

Menurut Stanley Sutrisno (2010:8) mutu adalah “Kesesuaian antara produk atau jasa yang dihasilkan organisasi dengan persyaratan atau kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan”

**Pengertian Audit Mutu**

Audit mutu bertujuan untuk memantau sistem mutu dengan melakukan verifikasi apakah kegiatan mutu sudah berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sekaligus untuk menentukan keefektifan sistem mutu itu sendiri.

Menurut standar internasional ISO 8492 (*Quality Vocabulary*), definisi *quality audit* atau audit mutu adalah: “A systematic and independent examination to determine whether quality and related result comply with planned arrangements and whether these arrangements are implemented effectively and are suitable to achieve objectives.”

Artinya: “Suatu pengujian yang sistematis dan independen untuk menentukan apakah aktivitas mutu dan hasil sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan apakah pengaturan tersebut diimplementasikan secara efektif dan cocok untuk mencapai tujuan.”

Menurut Bambang H. Hadiwardja dan Sulistijarningsih Wibisono (2000:120), definisi audit mutu adalah: “Suatu pemeriksaan yang sistematis dan mandiri untuk menetapkan apakah kegiatan mutu dan hasilnya sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan apakah pengaturan tersebut diterapkan secara efektif dan sesuai untuk mencapai tujuan mutu.”

**Pengertian Audit Mutu Internal**

Audit Mutu Internal menurut Willy Susilo (2003:91-93) adalah: “proses pengukuran dan penilaian secara sistematis, objektif, dan terdokumentasi yang dilakukan oleh auditor eksternal perusahaan untuk memastikan bahwa kegiatan mutu perusahaan telah sesuai dengan peraturan atau sistem yang telah dikembangkan dan hasilnya efektif sesuai dengan komitmen, kebijakan, tujuan, dan sasaran mutu yang telah direncanakan atau ditetapkan.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, dan penyusunan laporan.  
b. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, dan penyusunan laporan.  
b. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## Pengertian ISO 9001:2008

Menurut Vincent Gaspersz (2012:11) ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk produk (barang dan/atau jasa). Tidak ada kriteria penerimaan produk dalam ISO 9001:2008, sehingga kita tidak dapat menginspeksi suatu produk terhadap standar-standar produk. ISO 9001:2008 hanya merupakan standar sistem manajemen mutu. Persyaratan-persyaratan dan rekomendasi dalam ISO 9001:2008 diterapkan pada manajemen organisasi yang memasok produk sehingga akan memengaruhi bagaimana produk itu didesain, diproduksi, dirakit, ditawarkan, dan lain-lain.

### III Metodologi Penelitian

#### A Objek Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada PT. Indocater yang berlokasi di Komplek Delta Kedoya, Jl. Pilar Mas Raya Kav. A-D Kedoya Selatan, Kebon Jeruk, Jakarta. Perusahaan tersebut bergerak dibidang jasa katering untuk berbagai macam acara, seperti: katering sekolah, rumah sakit, kantor; serta katering untuk pabrik manufaktur dan perusahaan penambangan, dimana perusahaan ini telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu sejak tahun 2008, dengan memperoleh sertifikat ISO 9001:2008. Sesuai dengan judul skripsi ini, maka peneliti ingin mengetahui apakah Sistem Manajemen Mutu yang dilakukan PT. Indocater sudah sesuai dengan standar ISO 9001:2008.

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu klausul-klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, dokumentasi dan catatan-catatan terkait pelaksanaan audit mutu internal dan yang mencakup kertas kerja audit mutu internal serta hasil audit internal yang penulis peroleh pada bagian SE PT Indocater periode 2012 – 2013.

#### B Metode Penelitian

Metode yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah metode penelitian deskriptif yaitu metode yang bermaksud menjabarkan hasil temuan audit eksternal beserta tindak lanjutnya serta menganalisis penerapan sistem manajemen mutu pada unit kerja bidang operasional pasca pemeriksaan oleh pihak audit eksternal.

Peneliti mengklasifikasikan desain penelitian dalam 8 perspektif menurut Cooper dan William (2006:177), yaitu:

Berdasarkan tingkat kristalisasi permasalahan: Penelitian ini termasuk dalam penelitian formal (formal study), karena penelitian ini berasal dari 2 batasan masalah serta tujuan akhirnya adalah untuk menjawab batasan masalah tersebut.

Berdasarkan metode pengumpulan data: Penulis mengumpulkan data dengan cara observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan kemampuan peneliti terhadap variabel – variabel penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian *Ex post Facto* (setelah kejadian). Peneliti tidak dapat mempengaruhi variabel-variabel penelitian yang telah ada.

Berdasarkan tujuan penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, karena peneliti memfokuskan dengan meneliti permasalahan deskriptif, yakni permasalahan yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap satu atau lebih variabel mandiri. Variabel tersebut yakni klausul-klausul standar sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2008.

Berdasarkan dimensi waktu: Penelitian ini dipandang sebagai studi dengan metode *cross sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan data untuk meneliti suatu fenomena tertentu dilakukan hanya satu kali periode tertentu saja untuk mencerminkan keadaan kondisi perusahaan pada saat penelitian dilakukan.



6. Berdasarkan cakupan topik penelitian: Penelitian ini dipandang sebagai suatu studi kasus, karena ditekankan pada analisis peristiwa atau kondisi yang lebih rumit selama kurun waktu tertentu dan juga memperhatikan hubungan antara satu hal dengan hal yang lainnya.
7. Berdasarkan lingkungan riset: Penelitian ini tergolong dalam penelitian lapangan karena data yang digunakan berada di lingkungan perusahaan divisi operasional yang sudah bersertifikat ISO 9001:2008.
8. Berdasarkan Persepsi Peserta: Penelitian ini termasuk jenis rutinitas sehari-hari, karena selama adanya penelitian ini tidak mengubah proses bisnis pada objek penelitian.

### C. Hak Cipta

### C. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Variabel penelitian yang digunakan adalah dokumen hasil pemeriksaan dari klien PT. Indocater berdasarkan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
2. Variabel penelitian yang digunakan adalah dokumen hasil pemeriksaan PT. Indocater dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2013 sebagai tindak lanjut dan upaya perbaikan dari masing-masing divisi perusahaan.

### D. Teknik Pengumpulan Data

1. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui studi laporan dengan cara observasi: Peneliti melakukan pengamatan langsung atas klausul ISO 9001:2008 terhadap Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan PT. Indocater, antara lain: struktur organisasi, dokumen kontrak kerja dan lain-lain.
2. Dokumentasi: Peneliti menelusuri dokumen-dokumen yang digunakan oleh PT. Indocater dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

### E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini bersifat deskriptif normatif, dimana penelitian ini menggambarkan dan menjelaskan tentang sistem manajemen mutu yang ada di bidang operasional dan membandingkannya dengan persyaratan ISO 9001:2008, adapun teknik analisis data adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui apakah hasil pemeriksaan sudah ditindaklanjuti, diperiksa dan dilakukan koreksi. Alat ukurnya adalah banyaknya jumlah tindak lanjut dari temuan, dibagi dengan ketidaksesuaian lalu dikalikan dengan seratus persen. Tidak hanya membandingkan saja, tetapi juga menganalisis tindak lanjut yang dilakukan terhadap temuan.

$$\frac{X}{Z} * 100\% = X\%$$

Keterangan:

X = jumlah tindak lanjut terhadap temuan audit

Z = jumlah temuan audit NC (Non Conformance)

Skala parameter untuk penelitian hasil perhitungan presentase, yaitu :

- |              |                       |
|--------------|-----------------------|
| 91% - 100%   | : Sangat sesuai       |
| 71% - 90,99% | : Sesuai              |
| 51% - 0,99%  | : Kurang sesuai       |
| 31% - 50,99% | : Tidak sesuai        |
| 0% - 30,99%  | : Sangat tidak sesuai |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**IV. Analisis dan Pembahasan**

**A. Gambaran Umum Perusahaan**

PT. Indocater merupakan salah satu bagian dari Media Group yang berisikan Media Indonesia, Metro TV, Lampung Post, Sheraton Media Hotel and Towers Jakarta, Papandayan Hotel Bandung, dan Bali Intercontinental Hotel

PT. Indocater adalah perusahaan Swasta Nasional dengan 100% PMDN yang didirikan sejak tahun 1978 dengan Bidang Usaha Jasa penyediaan tenaga kerja untuk melakukan perawatan bagi perusahaan atau pabrik untuk klien bagian pertambangan dan migas, serta jasa katering, akomodasi dan binatu dengan berpedoman kepada standart mutu serta pelayanan yang profesional dan juga yang berorientasi kepada Standard Mutu dan Pelayanan yang profesional dan juga yang berorientasi kepada Standar Mutu Hygiene dan Sanitasi sesuai Standar Mutu Internasional ISO 9001:2008.

PT. Indocater mengawali kontrak jasa katering dan mampu bersaing dengan mutu yang tinggi serta pengelolaan Jasa Boga yang inovatif dalam mencapai Visi, Misi dan Tinjauan Perusahaan.

PT. Indocater bertekad untuk ikut serta secara aktif dalam pengembangan Jasa Boga yang bernutrisi tinggi Sumber Daya Manusia (SDM), ekonomi serta budaya bangsa Indonesia menuju era persaingan bebas.

Dengan total produksi harian sebanyak rata-rata 16.800 porsi/6.132.000 porsi/tahun dan nilai kontrak US\$ 22.400.000, merupakan Market Share yang dapat ditingkatkan naik > 20%/tahun.

**B. Analisis**

Berdasarkan pada batasan-batasan masalah yang telah dicantumkan dalam bab yang pertama, PT. Indocater pada prinsipnya telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan ISO 9001:2008, namun belum menunjukkan dampak yang maksimal terhadap tingkat pelayanan. Hal ini terlihat dari ditemukannya beberapa ketidaksesuaian pada hasil audit eksternal. Hal ini dikarenakan dalam implementasi sistem dan prosedur yang telah dilaksanakan dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 tidak dilaksanakan dengan serius dan disiplin. Selanjutnya akan dipaparkan mengenai temuan-temuan yang dipaparkan oleh auditor eksternal dan sebelumnya akan sedikit dijelaskan mengenai istilah yang dipakai dalam menentukan jenis temuan audit:

1. NC Major : *Major Nonconformity*  
Penyimpangan dari standar / persyaratan ISO 9001:2008
2. NC Minor : *Minor Conformity*  
Penyimpangan berupa inkonsistensi dalam pelaksanaan sistem mutu
3. RC : *Requires Connection*  
Temuan yang memerlukan perhatian atau remedial action/koreksi
4. FI : *Scope for Improvement*  
Arah untuk perbaikan

**C. Pembahasan**

Berikut ini dipaparkan temuan-temuan yang dilakukan oleh auditor eksternal dan tindakan perbaikan atas evaluasi terhadap ISO yang sudah dilakukan oleh PT. Indocater pada periode 2012 – 2013 untuk meningkatkan kinerja:

Temuan	Sudah ditindak lanjuti		Temuan berulang dari sebelumnya		Jenis temuan			Klausul
	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Minor	Major	Critical	



Bahan makanan tidak memenuhi stok	√			√	√				Klausul 5.5
Keterbatasan pengiriman makanan dan kekurangan makanan	√			√	√				Klausul 6.1
Tidak adanya catering supervisor dilokasi	√			√	√				Klausul 5.5
Pembunhan serangga tidak terduga di dapur	√			√	√				Klausul 6.4
Tabung gas berada di dalam dapur	√			√	√				Klausul 6.3
Alat pendeteksi asap tidak menyala	√			√		√			Klausul 6.3
Semua kru dapur diwajibkan mempunyai sertifikat kesehatan yang update	√			√	√				Klausul 4.2.3
Alat pemadam kebakaran sudah kadaluarsa	√			√		√			Klausul 6.3

1. Diarahkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## D. Hasil Penelitian

Berdasarkan temuan-temuan diatas, maka presentase kesesuaiannya adalah sebagai berikut:

$$\text{C} \frac{\text{jumlahtindaklanjuti}}{\text{jumlahtemuan}} * 100\% = \frac{8}{8} * 100\% = 100\%$$

Berdasarkan hasil dari tindakan korektif pada temuan audit eksternal, PT. Indocater telah melakukan tindakan korektif dengan sangat sesuai hal ini terlihat dari banyaknya jumlah tindak lanjut dari temuan dibagi dengan ketidaksesuaian dan didapat hasil sebesar 100%. Tindakan korektif dari temuan audit telah direspon dengan baik oleh unit kerja yang bertanggung jawab untuk melakukan koreksi terhadap temuan ketidaksesuaian.

## V. Kesimpulan dan Saran

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Serta tindak lanjut pada temuan audit di PT. Indocater, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut: Temuan audit eksternal pada PT. Indocater telah ditindaklanjuti dengan sesuai. Hal ini terlihat dari hasil presentase yang mencapai 100%. Yang menjadi indikator bahwa PT. Indocater sudah menindaklanjuti temuan dengan baik.

### B. Saran

Berdasarkan hasil evaluasi dan penelitian terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan tindak lanjut terhadap temuan audit pada PT. Indocater, maka saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Perlu melakukan penerapan Sistem Manajemen Mutu yang konsisten agar Sistem Manajemen Mutu dapat berjalan dengan lebih baik lagi.
2. Agar ISO 9001:2008 tidak sebatas sertifikat dan dapat dipertahankan, maka setiap unit kerja yang ada harus tetap berpedoman pada persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pengetahuan dan pelatihan tentang Sistem manajemen Mutu.

## VI. Ucapan Terima Kasih

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas bimbingan dan petunjuknya, 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 penelitan 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 dukungan 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. PT. Indocater terutama kepada Executive Chef Anang yang sangat membantu peneliti dalam skripsi ini, serta membimbing peneliti dengan sabar dan memberikan waktunya untuk peneliti.

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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 Satrio, 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 Hodiono, 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, Api Sanjaya, Cici Elminah Tanjung.
9. Teman, sahabat, rekan kerja yang secara tidak langsung mendukung selesainya skripsi ini: Joshua 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.

**VII. Daftar Pustaka**

Arens, Alvin A, Randal J Elder, Mark S. Beasley (2011). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach, Thirteen Edition, New Jersey : Pearson Education.*

Gaspersz Vincent (2006), *ISO 9001:2000 and Continual Improvement*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Kotler (2007), <http://www.scribd.com/doc/114131321/Definisi-Mutu-Menurut-Para-Ahli#scribd>

Sutrisno, Stanley (2010), <http://www.scribd.com/doc/164832528/Pengertian-Mutu-Dan-Standar>

Bambang H. Hadiwardja dan Sulistijarningsih Wibisono (2000). *Memasuki Pasar Internasional dengan ISO 9000:2000*, Edisi 1, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Musilo, Willy (2006), *Audit mutu internal: panduan praktis para praktisi manajemen mutu dan auditor mutu internal*, Vorqistatama Binamega

Gaspersz Vincent (2012), *Three in one ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001*, Baranangsiang : Winchriso Publication .

<http://www.sintegral.com>

<http://www.iso.org>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.  
 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.