



## BAB I

### PENDAHULUAN



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### 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.

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

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.



internasional mengeluarkan suatu standar mutu, yaitu ISO (*International Organization for Standardization*) 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 adalah 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 berisi 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 mendayagunakan 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.

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



Dalam penerapan sistem manajemen mutu ini, perusahaan bisa menjalani proses sertifikasi dari lembaga yang independen sebagai bukti atas kesesuaiannya dalam memenuhi berbagai persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sehingga akan lebih meningkatkan kepercayaan dari mitra bisnisnya atau stakeholdernya. Untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 dari badan sertifikasi, maka setiap perusahaan harus mendaftarkan terlebih dahulu ke badan sertifikasi yang kemudian akan diproses oleh badan sertifikasi. Setelah itu badan sertifikasi akan meninjau dan menilai apakah perusahaan tersebut memiliki sistem prosedur operasi dalam setiap bagian diperusahaannya. Apabila badan sertifikasi menganggap perusahaan itu layak untuk mendapatkan sertifikat maka badan sertifikasi akan mengeluarkan sertifikat ISO 9001:2008.

Untuk menjamin bahwa sebuah perusahaan telah melaksanakan Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan standar yang ada, maka harus dilakukan pengawasan dengan cara melakukan audit di lapangan oleh tim audit eksternal. Hal ini bertujuan untuk mengkaji apakah kegiatan perusahaan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang tertuang dalam sasaran mutu perusahaan dan apakah tindakan koreksi yang diperlukan telah dilakukan.

Audit mutu eksternal merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dan harus dilaksanakan untuk mendapatkan atau mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008. Kegiatan dalam standar ISO 9001:2008 dilakukan untuk mengawasi sistem mutu dan melakukan verifikasi apakah kegiatan mutu sudah sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat dan memantau efektifitas kegiatan mutu. Audit mutu internal dilakukan oleh auditor independen dalam arti taat dan patuh pada standar, yang dalam hal ini adalah ISO 9001:2008.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



Dengan adanya penerapan ISO 9001:2008, perusahaan telah menunjukkan komitmennya terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu dapat pula meningkatkan kepercayaan pelanggan akan produk di suatu perusahaan, karena ISO 9001:2008 telah menjadi satu tolak ukur kualitas perusahaan. Suatu perusahaan yang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008, tidak boleh berhenti pada saat tersebut melainkan harus melakukan peningkatan sistem manajemen mutunya secara berkesinambungan untuk mempertahankan sertifikasi ISO 9001:2008-nya.

Secara umum dalam sistem manajemen mutu, suatu perusahaan harus menunjukkan kemampuannya untuk menyediakan barang atau jasa secara konsisten yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku yang berhubungan dengan barang dan jasa dimana secara keseluruhan sistem diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan adanya sistem yang efektif serta hal terpenting adalah adanya *continual improvement* serta jaminan kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan.

ISO 9001:2008 dapat mengimplementasikan di semua jenis perusahaan, termasuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa, salah satunya PT. Indocater. PT. Indocater adalah suatu perusahaan jasa di bidang catering yang menganut prinsip bahwa suatu sistem manajemen mutu yang baik akan meningkatkan keunggulan bersaing, PT. Indocater telah menerima ISO 9001 atas dasar sistem operasi perusahaan tersusun baik, sistematis, dan terdokumentasi, serta kinerja operasional karyawan yang sesuai dengan prosedur yang menjadi persyaratan ISO 9001:2008.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



Namun, walaupun perusahaan mempunyai sertifikasi ISO 9001:2008, tidak menutup kemungkinan bagi perusahaan untuk melakukan pelanggaran terhadap standar yang sudah ada, pada PT. Indocater ditemukan beberapa temuan setelah diperiksa oleh pihak eksternal yaitu klien, atas ketidaksesuaian terhadap klausul-klausul ISO 9001:2008 yang ada. Seperti yang dihadapi pada umumnya; kurangnya komitmen dari manajemen, karyawan yang merasa tidak terlibat dalam mendapatkan serta mempertahankan sertifikasi ISO, serta keterbatasan waktu.

Penulis terinspirasi untuk mengambil fenomena audit ISO 9001:2008 untuk melihat serta meneliti pengaruh kepemilikan sertifikat ISO 9001:2008 dalam perubahan kualitas kerja serta kuantitas penjualan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Atas Hasil Audit Kesesuaian Sistem Manajemen Mutu 9001:2008 pada Divisi Operasional PT. Indocater.”**

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah-masalah yang ada sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Sistem Manajemen Mutu di Indonesia?
2. Apakah Sistem Manajemen Mutu yang dilakukan PT. Indocater telah sesuai dengan standar ISO 9001:2008?
3. Apakah perusahaan telah melakukan peningkatan terus menerus (*Continual Improvement*) dalam rangka mempertahankan sertifikasi ISO 9001:2008?
4. Apakah hasil pemeriksaan ISO telah ditindaklanjuti, diperiksa, dan dilakukan tindakan koreksi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



5. Apakah manfaat dan hambatan yang dirasakan PT. Indocater dari pelaksanaan

© Sistem manajemen Mutu ISO 9001:2008.

6. Apakah upaya perbaikan ISO yang perlu dilakukan PT. Indocater sebagai bentuk implementasi ISO 9001 untuk menindaklanjuti hasil pemeriksaan?

### C Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menyadari akan keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis maka untuk dapat lebih mengarahkan penelitian ini, ditetapkan batasan masalah sebagai berikut:

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?

### D Batasan Penelitian

Penulis menetapkan batasan dalam penelitian agar tujuan penulis dapat tercapai tanpa adanya hambatan. Batasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan objek penelitian, penelitian dilakukan di PT. Indocater divisi operasional.
2. Berdasarkan aspek waktu, penelitian menggunakan data pada periode audit 2012-2013
3. Berdasarkan aspek lokasi, penelitian dilakukan pada daerah DKI Jakarta.

### E Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut, yaitu apakah temuan audit pada PT. Indocater telah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



ditindaklanjuti dan apa saja yang sudah dilakukan oleh PT. Indocater untuk menindaklanjuti temuan - temuan tersebut.

## F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti antara lain:

Untuk mengetahui apakah hasil pemeriksaan ISO telah ditindaklanjuti, diperiksa, dan dilakukan tindakan koreksi.

Untuk mengetahui apakah upaya perbaikan yang dilakukan PT. Indocater sebagai bentuk implementasi ISO 9001 untuk menindaklanjuti hasil pemeriksaan.

## G. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian adalah:

### 1. Bagi Peneliti

Dengan dilakukan penelitian ini, peneliti dapat menambah dan memperdalam wawasan tentang bagaimana bentuk temuan atas hasil pemeriksaan pihak eksternal dan bagaimana penindaklanjutannya berdasarkan ISO 9001:2008.

### 2. Bagi PT. Indocater

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan masukan-masukan yang bermanfaat kepada PT. Indocater, sehubungan dengan Sistem Manajemen ISO yang sedang dilaksanakan, agar dapat tercapai efisiensi dan efektifitas pada PT. Indocater.

### 3. Bagi Pembaca

Peneliti berharap dengan melalui pembahasan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa/i Kwik Kian Gie School of Business yang ingin melakukan penelitian serupa dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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