

# **ANALISIS IMPLEMENTASI ISO 9001 : 2000 SEBAGAI ALAT KENDALI MANAJEMEN MUTU PADA PT. TERANG DUNIA INTERNUSA**

## **ABSTRAK**

Audit operasional atau audit kinerja menggambarkan pengkajian ulang perusahaan untuk mengukur efisiensi dan efektifitas. Tujuan pengujian kinerja untuk menentukan efektifitas atau efisiensi dari tiap bagian suatu organisasi. ISO 9001 : 2000 merupakan suatu sistem manajemen mutu sehingga perusahaan yang telah mengimplementasikan dan memperoleh sertifikasi ISO dapat menyatakan bahwa sistem manajemen mutunya telah memenuhi standar internasional.

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui penelitian lapangan, yang meliputi dokumentasi, observasi, dan wawancara . Variabel penelitiannya adalah standar ISO 9001 : 2000, prosedur sistem mutu PT. Terang Dunia Internusa.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pada klausul 6, klausul 7 dan klausul 8 mempengaruhi tujuh prinsip dari delapan prinsip manajemen mutu serta jika ditinjau dari prinsip fokus pada pelanggan dan prinsip pendekatan proses, kelemahan kinerja perusahaan terdapat pada pelayanan, kualitas barang, harga produk serta ketepatan waktu pengiriman yang ditinjau lebih lanjut dikarenakan adanya kesalahan informasi pemenuhan persyaratan pelanggan dan kompetensi SDM yang kurang baik.

Dari hasil analisa dapat disimpulkan bahwa kelemahan kinerja perusahaan terdapat pada proses pemenuhan persyaratan pelanggan dan ketepatan waktu pengiriman. Saran penulis agar PT. Terang Dunia Internusa menjalankan prosedur sistem mutu secara taat asas dan benar, merekrut SDM yang kompeten dan meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan SDM, meningkatkan peran aktif karyawan khususnya bagian marketing untuk meningkatkan penjualan.

**Kata Kunci : Audit Operasional, ISO 9001 : 2000, Pengendalian.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang merupakan sebagian dari syarat- syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi dari Fakultas Ekonomi Bina Nusantara.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan sehubungan dengan keterbatasan waktu, kesempatan dan pengetahuan penulis akan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 yang menjadi topik dalam penelitian skripsi ini. Namun untuk saat ini, inilah hasil yang terbaik bagi penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada petunjuk, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak yang telah membimbing, mengarahkan serta membantu dalam menyusun skripsi ini, oleh karena itu dengan rasa bahagia tak terhingga atas selesainya penyusunan skripsi ini, perkenankanlah penulis dengan tulus mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Ir. Theresia Widia Soeryaningsih, MM, selaku Rektor Universitas Bina Nusantara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Bina Nusantara .
2. Bapak Jusuf Halim, SE.,Ak., M. H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bina Nusantara.
3. Bapak Misbahul Munir, Ak., MBA, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Bina Nusantara yang telah berbaik hati untuk memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis.
4. Ibu Rindang Widuri, S. Kom, MM, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Bina Nusantara.

5. Bapak E. Kustaman, Drs, Ak selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga untuk memberikan bimbingan, masukan dan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Benny Madi Silalahi, selaku ketua dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang positif dalam meningkatkan penampilan skripsi ini.
7. Para Dosen Fakultas Ekonomi Bina Nusantara beserta staff, yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Dewan Direksi PT. Terang Dunia Internusa beserta stafnya yang telah mengizinkan serta membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
9. Papa, Mama tercinta, dan Adik tersayang atas doa, perhatian dan dukungannya.
10. Teman-teman penulis yaitu Sugianto, Susanto, Sulianto serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembacanya.

Jakarta, Juli 2004

  
Wendy Irawan

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
Halaman Judul Luar	
Halaman Judul Dalam	i
Tanda Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Persetujuan Soft Cover	iii
Halaman Persetujuan Hard Cover	iv
Halaman Pernyataan Dewan Penguji	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang Penelitian	1
I.2. Ruang lingkup Penelitian	3
I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
I.4. Metodologi Penelitian	5
I.5. Sistematika Pembahasan	6
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b>	<b>8</b>
II.1. Tinjauan atas Audit Operasional dengan ISO	8
II.1.1. Pengertian Audit Operasional	8
II.1.2. Pengertian ISO	9

II.1.3	Pengertian ISO 9001 : 2000	10
II.1.4.	Peranan Audit dalam Sistem Manajemen Mutu	11
II.1.5.	Tahap- tahap dalam Audit Operasional	12
II.2.	Delapan Prinsip Manajemen Mutu	14
II.2.1.	Fokus Pada Pelanggan	14
II.2.2.	Kepemimpinan	15
II.2.3.	Keterlibatan Personel	15
II.2.4.	Pendekatan Proses	16
II.2.5.	Pendekatan Sistem terhadap Manajemen	16
II.2.6.	Peningkatan Berkesinambungan	17
II.2.7.	Pembuatan Keputusan Berdasarkan Fakta 9001 : 2000	17
II.2.8.	Hubungan Saling Menguntungkan dengan Pemasok	17
II.3.	Interpretasi Klausul ISO 9001 : 2000	17
II.3.1	Ringkasan Interpretasi Elemen-elemen Persyaratan Klausul ISO 9001 : 2000	17
II.3.2	Interpretasi Klausul ISO 9001 : 2000 pada Prinsip Fokus Pada Pelanggan	25
II.3.3.	Interpretasi Klausul ISO 9001 : 2000 pada Prinsip Pendekatan Proses	31
II. 4	Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2000	44

<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	<b>46</b>
III.1	Gambaran Umum mengenai Obyek Penelitian	46
III.1.1.	Profil Perusahaan	46
III.1.2.	Struktur Organisasi	48
III.1.3.	Uraian Tugas Secara Umum	49
III. 2	Sistem Manajemen Mutu dan Prosedur perusahaan	53
III.2.1.	Sistem Manajemen Mutu Perusahaan	53
III.2.2.	Permasalahan yang dihadapi	77
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS IMPLEMENTASI ISO 9001 : 2000 SEBAGAI ALAT KENDALI MANAJEMEN MUTU</b>	<b>79</b>
IV.1.	Pemenuhan Implementasi Klausul ISO 9001 : 2000 PT. Terang Dunia Internusa Ditinjau dari Delapan Prinsip Manajemen Mutu	79
IV.1.1.	Prinsip Fokus Pada Pelanggan	79
IV.1.2.	Prinsip Kepemimpinan	89
IV.1.3.	Prinsip Pendekatan Proses	103
IV.1.4.	Prinsip Hubungan Saling Menguntungkan dengan Pemasok	118
IV.1.5.	Prinsip Keterlibatan Personel	121
IV.2.	Kinerja PT Terang Dunia Internusa Penekanan pada Prinsip Fokus Pada Pelanggan dan Prinsip Pendekatan Proses.	129

IV.2.1 Hasil Evaluasi Kepuasan dan Ketidakpuasan (keluhan) Pelanggan sebagai Alat Ukur Kinerja PT. Terang Dunia Internusa pada Prinsip Fokus pada Pelanggan.	129
--	-----

<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>136</b>
	V.1 Simpulan	136
	V.2 Saran.	137
Daftar Gambar		xiii
Daftar Tabel		xiv
Daftar Lampiran		xv
Daftar Pustaka		
Surat Keterangan Penelitian		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Perbaikan Kualitas Proses Bisnis	44
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT. Terang Dunia Internusa	48
Gambar 4.1	<i>Critical Process Mapping</i> PT. Terang Dunia Internusa	128
Gambar 4.2	Hasil Evaluasi Kepuasan Pelanggan PT. Terang Dunia Internusa Periode Juli - Desember 2003	131
Gambar 4.3	Data Keluhan Pelanggan PT. Terang Dunia Internusa Perode Juli - Desember 2003	132



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Ringkasan Interpretasi Elemen-elemen Persyaratan Klausul ISO 9001 : 2000	18
Tabel 2.2	Tabel Hubungan Antara 8 Prinsip Manajemen Mutu dengan ISO 9001 : 2000	23
Tabel 2.3	Tabel Catatan Mutu yang dipersyaratkan ISO 9001 : 2000	33
Tabel 3.1	Daftar Pengecualian Aplikasi Persyaratan ISO 9001:2000	55
Tabel 4.1	Tabel Pemenuhan Klausul ISO 9001 : 2000 Pada Prinsip Fokus Pada Pelanggan	80
Tabel 4.2	Tabel Pemenuhan Klausul ISO 9001 : 2000 Pada Prinsip Kepemimpinan	89
Tabel 4.3	Tabel Pemenuhan Klausul ISO 9001 : 2000 Pada Prinsip Pendekatan Proses	104
Tabel 4.4	Tabel Pemenuhan Klausul ISO 9001 : 2000 Pada Prinsip Hubungan Saling Menguntungkan dengan Pemasok	119
Tabel 4.5	Tabel Pemenuhan Klausul ISO 9001 : 2000 Pada Prinsip Keterlibatan Personel	122
Tabel 4.6	Tabel Hasil Evaluasi Kepuasan Pelanggan PT. Terang Dunia Internusa Periode Juli - Desember 2003	130
Tabel 4.7	Tabel Data Keluhan Pelanggan PT. Terang Dunia Internusa Periode Juli - Desember 2003	131

## DAFTAR LAMPIRAN

- L 1 Rekap Hasil Evaluasi Kepuasan Pelanggan PT. Terang Dunia Internusa Periode Juli - Desember 2003
- L 2 Rekap Data Penjualan PT. Terang Dunia Internusa Periode Juli - Desember 2003
- L 3 Rekap Keluhan Pelanggan PT. Terang Dunia Internusa Periode Juli - Desember 2003
- L 4 Formulir Penawaran Harga ( Quotation )
- L 5 Formulir Permohonan Penambahan Karyawan
- L 6 Formulir Evaluasi Kepuasan Pelanggan
- L 7 Formulir Laporan Pengerjaan Order
- L 8 Formulir Penilaian Karyawan