

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Penelitian ini menerapkan *requirement* dari ISO 9001 yang membahas mengenai standar dokumen serta persyaratan yang harus ada dalam penerapan sistem manajemen mutu di suatu perusahaan/ organisasi . ISO 9001 berisi mengenai sistem manajemen mutu yang merupakan suatu keputusan strategis bagi suatu organisasi yang dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan. Standar ISO 9001 ini dapat digunakan oleh organisasi/ perusahaan yang ingin menerapkan serta menyempurnakan sistem manajemen mutu serta memperoleh sertifikat. Selain ISO 9001, Perusahaan/ organisasi juga harus menerapkan ISO 14001 dimana membahas mengenai *requirement* yang harus ada dalam penerapan sistem manajemen lingkungan di suatu perusahaan/ organisasi. Sistem manajemen lingkungan merupakan standar yang memadukan dan menyeimbangkan kepentingan bisnis dengan lingkungan hidup. Standar ISO 14001 ini dapat digunakan oleh organisasi/ perusahaan yang ingin menerapkan, mempertahankan dan menyempurnakan sistem manajemen lingkungan serta memperoleh sertifikat. Selain standar ISO 9001 dan 14001 ada standar khusus yang membahas mengenai audit sistem manajemen di perusahaan/organisasi. Standar ISO 19011:2018 membahas mengenai keseluruhan proses dari kegiatan audit internal dalam sistem manajemen baik internal maupun eksternal. Standar ini tidak menyatakan persyaratan dan bukan untuk sertifikasi tetapi memberikan pengelolaan mengenai program audit, pada perencanaan audit sistem manajemen serta pada kompetensi dan evaluasi auditor dan tim audit. Maka dalam penelitian ini menerapkan 3 standar ISO yaitu ISO 9001:2015 mengenai mutu, ISO 14001:2015 mengenai lingkungan dan ISO 19011:2018 mengenai audit sistem manajemen yang berfokus pada panduan mengaudit sistem manajemen baik mutu dan lingkungan yang diterapkan di perusahaan. Diharapkan dengan melakukan sistem manajemen dari 3 standar ISO ini akan memungkinkan perusahaan memperoleh nilai lebih tanpa menginvestasikan lebih banyak waktu/ uang untuk mengelola seluruh sistem yang ingin dijalankan sehingga memberi perusahaan kerangka kerja yang berkelas. Selain itu sistem manajemen bertujuan untuk meningkatkan performa serta

mempertahankan kepercayaan pelanggan dan kepedulian perusahaan terhadap aspek yang menjadi perhatian fokus dari perusahaan, dapat dilakukan dengan mengembangkan sistem manajemen yang telah ada dengan menambahkan standar dari sistem manajemen mutu dan sistem manajemen lingkungan.

Tujuan dari audit internal dalam sistem manajemen untuk memastikan bahwa sistem manajemen yang diterapkan sesuai dengan yang direncanakan dan berlangsung secara efektif dan identifikasi juga peluang perbaikan yang diperlukan, serta dilaksanakan oleh petugas (auditor) yang independen. Setiap menjalankan kegiatan audit internal harus mempertimbangkan risiko dengan melakukan identifikasi risiko, penilaian risiko, evaluasi terhadap risiko serta analisis risiko hingga melakukan pencegahan risiko yang akan terjadi di suatu perusahaan/ organisasi. Dengan mempertimbangkan risiko kegiatan proses bisnis mengenai audit internal di perusahaan akan berjalan lebih efektif serta efisien. Selain mempertimbangkan risiko kegiatan proses bisnis mengenai audit internal ini juga harus mempertimbangkan metode dalam hal ini metode yang digunakan adalah *Business Process Improvement*. Perusahaan/ organisasi harus menerapkan proses berkualitas yang baik dengan cara perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*) agar dapat menerapkan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen lingkungan yang konsisten. Dengan menggunakan metode *business process improvement* yaitu suatu kerangka sistematis yang dibuat untuk membantu organisasi/ perusahaan dalam membuat kemajuan secara signifikan dalam melaksanakan proses bisnisnya. Jaminan dari *business process improvement* ini adalah pelanggan internal maupun eksternal di suatu organisasi/ perusahaan akan mendapatkan output / hasil yang lebih baik. Tahapan yang paling efektif dalam metode *business process improvement* ialah *Apply Improvement Technique* dimana tahapannya terdiri dari: *Eliminating bureaucracy, Evaluating value added activities, Eliminating duplication and redundancy, Simplifying the process, report and forms, Reducing cycle time, Applying automation tools*. Untuk dapat menghasilkan audit internal yang telah menerapkan sistem manajemen dengan mempertimbangkan risiko serta menggunakan metode *business process improvement* maka dibuatkanlah suatu sistem perancangan SOP. SOP adalah seperangkat

instruksi tertulis yang mendokumentasikan kegiatan rutin atau berulang yang diikuti oleh suatu organisasi (Guidance Standar Operating Procedure EPA QA/G-6, 2007). Tujuan membuat Standard Operating Procedure (SOP) adalah memfasilitasi kesesuaian yang konsisten dengan persyaratan sistem dan membantu organisasi tersebut untuk mempertahankan control kualitas dan proses penjaminan kualitas serta memastikan kepatuhan dengan peraturan pemerintah (Guidance Standar Operating Procedure EPA QA/G-6, 2007).

PT. Telehouse Engineering merupakan salah satu perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang bisnis manufaktur, infrastruktur, mekanikal dan elektrikal. Dengan kemampuan rekayasa dan inovasi teknologi yang didukung oleh *engineering* yang profesional. PT. Telehouse Engineering saat ini telah menerapkan ISO 9001:2008 serta ISO 14001:2007 dan masih dalam tahap pencetakan sertifikat untuk ISO 9001: 2015 dan ISO 14001:2015. PT. Telehouse Engineering ini belum melakukan implementasi terhadap ISO 19011:2018, menetapkan risiko serta penanganannya, melakukan evaluasi dan kompetensi auditor internal, menetapkan metode audit internal serta kurangnya komitmen dari pihak manajemen baik dalam sistem manajemen mutu maupun lingkungan. PT. Telehouse Engineering sudah memiliki SOP Audit Internal Sistem Manajemen Terintegrasi (Mutu, Lingkungan dan K3) sedangkan dalam tugas akhir ini penulis hanya berfokus pada sistem manajemen mutu, lingkungan serta audit tetapi dalam pembuatan prosedur belum mengacu pada standar ISO 19011:2018 dimana didalamnya membahas dari mulai proses persiapan, pelaksanaan hingga pelaporan audit internal. PT. Telehouse Engineering melakukan proses audit internal dalam jangka waktu 1 tahun 1 kali dimana dilakukan proses auditnya selama 2 minggu untuk sistem manajemen di seluruh divisi yang ada di perusahaan. Jumlah auditor internal di perusahaan yaitu 7 orang dimana waktu pelaksanaan audit internal hanya 1 jam setiap area/lokasi. Divisi produksi dibagi menjadi 3 area untuk dilakukan audit internal yaitu produksi *sheet metal*, produksi *steel structure* dan produksi *special vehicle*. Begitupula pada divisi *Engineering* terbagi menjadi 3 area yaitu *Engineering Special Vehicle*, *Engineering Steel Structure* dan *Engineering Sheet Metal*. Divisi PPIC juga dibagi menjadi 3 area/lokasi yaitu PPIC sheet

metal, PPIC special vehicle dan PPIC steel structure terdapat dua area Gudang yaitu Gudang & Eksp TE 1 serta Gudang & Eksp Cipacing. Biasanya Proses Audit Internal dilaksanakan antara bulan Mei dan Juni setiap tahun nya.

PT. Telehouse Engineering belum mempertimbangkan risiko serta penanganan risiko untuk sistem manajemen mutu dan lingkungan khususnya pada proses audit internal. PT. Telehouse Engineering ini belum melakukan implementasi terhadap ISO 19011:2018, menetapkan risiko serta penanganannya, melakukan evaluasi dan kompetensi auditor internal, menetapkan metode audit internal. Maka, Penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini kedalam sebuah tugas akhir yang berjudul : “Perancangan *Standar Operating Procedure* (SOP) Audit Internal sesuai ISO 9001:2015 (Klausul 9.2), ISO 14001:2015 (Klausul 9.2) dan ISO 19011:2018 mempertimbangkan risiko menggunakan metode *business process improvement* di PT.Telehouse Engineering”

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas maka perumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana menentukan kesesuaian *requirement* audit internal berdasarkan ISO 9001:2015 (Klausul 9.2), ISO 14001:2015 (Klausul 9.2) dengan ISO 19011:2018?
2. Bagaimana menentukan resiko pada kegiatan audit internal dengan menggunakan *risk assessment* ?
3. Bagaimana merancang SOP audit internal dengan kesesuaian requirement ISO 9001:2015 (Klausul 9.2), ISO 14001:2015 (Klausul 9.2) dengan ISO 19011:2018 menggunakan metode *business process improvement*?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan dilakukannya penelitian adalah:

1. Menentukan kesesuaian requirement audit internal berdasarkan ISO 9001:2015 (Klausul 9.2), ISO 14001:2015 (Klausul 9.2) dengan ISO 19011:2018
2. Menentukan resiko pada kegiatan audit internal dengan menggunakan *risk assessment*
3. Merancang SOP audit internal dengan kesesuaian requirement ISO 9001:2015 (Klausul 9.2), ISO 14001:2015 (Klausul 9.2) dengan ISO 19011:2018 menggunakan metode *business process improvement*

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berrmanfaat bagi:

1. Perusahaan, memiliki SOP audit internal yang efektif dan telah melakukan penerapan dalam pemenuhan requirement ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 dan ISO 19011:2018 serta memperbaiki proses bisnis yang terdahulu
2. Pembaca, untuk pelengkap literature mengenai sistem manajemen mutu, sitem manajemen lingkungan.
3. Peneliti, untuk menambah wawasan sekaligus menerapkan apa yang sudah diajarkan dalam perkuliahan.

### **I.5 Batasan Masalah**

Penelitian ini akan menentukan kesesuaian requirement berdasarkan ISO 9001:2015 pada klausul 9.2, ISO 14001:2015 pada klausul 9.2 dengan ISO 19011:2018 mengenai audit internal serta membuat rancangan SOP yang mempertimbangkan risiko dan melakukan proses perbaikan bisnis dengan metode *business process improvement*. Objek Penelitian

yang dilakukan oleh penulis berada di PT. Telehouse Engineering Dimana penulis melakukan penelitian lebih spesifik pada Divisi Quality Assurance. Data yang digunakan untuk pengerjaan tugas akhir ini adalah data pada saat dilakukan penelitian tahun 2018 dimana penelitian ini hanya sampai pada tahap usulan, tidak sampai pada tahap implementasi.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I      Pendahuluan**

Pada bab ini berisikan beberapa sub bab yang terdiri dari Latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan sistematika penulisan

### **BAB II     Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisikan sub bab yang terdiri dari kajian pustaka, alasan pemilihan metode dan posisi penelitian

### **BAB III    Metodologi Penelitian**

Pada bab ini berisikan sub bab yang terdiri dari struktur masalah, model konseptual serta sistematika penyelesaian masalah

### **BAB IV     Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini berisikan sub bab yang terdiri dari pengumpulan data primer dan data sekunder serta pengolahan data yang berisi hasil kesesuaian *requirement*, *risk assesment*

### **BAB V      Perancangan dan Analisis**

Pada bab ini berisikan rancangan yang diusulkan SOP Audit Internal berdasarkan metode *business process improvement (apply improvement technique)*, *risk register*, hasil kesesuaian *requirement*

## **BAB VI      Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab dari rumusan masalah serta saran untuk penelitian selanjutnya