

PENGARUH AUDIT INTERNAL TERHADAP KEPATUHAN PELAKSANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 (STUDI KASUS PADA DIVISI ENTERPRISE PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA)

Puspita Pratiwi¹, Nuryantoro²

¹Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom

Abstrak

Sistem manajemen yang melayani pengguna jasa secara optimal dan profesional akan mampu mempertahankan eksistensi organisasinya. Salah satu alat sistem manajemen mutu untuk mempertahankan standar kualitas produknya yaitu ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, tetapi merupakan alat bagi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan perbaikan standar produknya secara berkesinambungan (continual improvement). Salah satu upaya dalam melakukan perbaikan berkesinambungan tersebut salah satunya dengan dilakukannya audit internal. Dalam perspektif ISO 9001:2008 audit internal bertujuan untuk memastikan kegiatan sistem manajemen mutu telah dijalankan sesuai dengan persyaratan standar secara efektif mencapai maksud dan tujuan yang telah direncanakan atau yang telah dijadikan komitmen dan kebijakan, serta tertuang dalam sasaran mutu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara audit internal yang merupakan variabel independen terhadap kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang merupakan variabel dependen. Populasi penelitian ini adalah seluruh auditor internal sistem manajemen mutu pada PT. Telekomunikasi Indonesia dan Seluruh karyawan pada divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dimana 35 responden merupakan auditor internal sistem manajemen mutu dan 47 responden merupakan karyawan pada divisi Enterprise. Dalam menganalisis pengaruh antara variabel independen dan dependen digunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit internal memberi pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sebesar 40,1%. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan $\alpha = 5\%$. Keywords: Audit internal dan Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

Telkom
University

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 PT Telekomunikasi Indonesia Tbk

Sejarah Telkom sebagai perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia berawal pada tahun 1856, tepatnya tanggal 23 Oktober 1856 dimulai pengoperasian layanan jasa telegraf elektromagnetik yang menghubungkan Jakarta (Batavia) dan Bogor (Buitenzorg) oleh Pemerintah Hindia Belanda. Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Selanjutnya pada tahun 1991, Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991.

Pada tanggal 14 November 1995 dilakukan Penawaran Umum Perdana saham Telkom. Sejak itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), Bursa Saham New York (NYSE) dan Bursa Saham London (LSE).

Tahun 1999 ditetapkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Penghapusan Monopoli Penyelenggaraan Telekomunikasi. Pemerintah mengakhiri hak eksklusif Telkom sebagai satu-satunya penyelenggara layanan telepon tidak bergerak di Indonesia.

Pada tanggal 23 Oktober 2009 bertepatan dengan ulang tahun Telkom ke-153 menghadirkan logo dan *tagline* baru *'the world in your hand'* serta *positioning* baru *'Life Confident'*.

1
Telkom
University

Adapun visi dan misi dari PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yaitu:

Visi: Menjadi perusahaan yang unggul dalam menyelenggarakan *telecommunication, information, media* dan *edutainment* (TIME) dikawasan regional.

Misi:

1. Menyediakan layanan TIME yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif
2. Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

Dengan berfokus kuat pada layanan TIME (*telecommunication, information, media, edutainment*), PT Telkom Tbk berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap pelanggan dapat menikmati gaya hidup masa depan, mulai hari ini. Adapun empat fokus bisnis usaha, diantaranya *telecommunication, information, media, dan edutainment*.

Fokus usaha *telecommunication* adalah bisnis inti PT. Telkom yang juga merupakan bisnis *legacy* dan telah menjadi ikon PT. Telkom selama ini. Cakupan layanan telekomunikasi yang ditawarkan PT. Telkom diantaranya ialah telepon kabel tidak bergerak, telepon nirkabel tidak bergerak, layanan komunikasi data, *plan ordinary telephone service* (POTS), *broadband*, satelit, penyewaan jaringan dan interkoneksi, serta telepon selular yang menargetkan segmen pasar yang sangat luas, meliputi individu, usaha kecil dan menengah (UKM) serta korporasi.

Fokus usaha *information* adalah salah satu *new economy business* (NEB) yang dikembangkan PT. Telkom, serta merupakan layanan terintegrasi, meliputi *value added service* (VAS) dan *managed application/ IT outsourcing* (ITO), *e-payment*, dan *IT enabler Service* (ITeS) untuk memberikan kemudahan dalam proses kerja dan transaksi.

Fokus usaha *media* adalah salah satu layanan NEB yang dikembangkan PT. Telekomunikasi Indonesia meliputi *free to air* (FTA) dan *PayTV* yang menawarkan gaya hidup modern bagi keluarga Indonesia.

2

Telkom
University

Fokus usaha *edutainment* adalah salah satu NEB yang dikembangkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia untuk memperluas segmen pasar, terutama anak muda, dengan cakupan layanan berupa *ring back tone* (RBT), SMS *content*, portal dan lain-lain.

PT. Telekomunikasi Indonesia memiliki Divisi Enterprise (DIVES) yang telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Divisi Enterprise merupakan organisasi di bawah Direktorat Enterprise and Wholesale bersama dengan Divisi Business Service (DBS) dan Divisi Carrier and Interconnection Service (CIS). Divisi Enterprise merupakan divisi yang melayani dan bertanggung jawab atas pelayanan pelanggan korporasi, seperti instansi pemerintah dan perusahaan (BUMN, swasta, perbankan, perhotelan, dll). Untuk melayani pelanggan korporasi, PT. Telekomunikasi Indonesia mengelompokkan pelanggan ke dalam 6 segmen berdasarkan bidang usahanya: 1) *Finance* dan *Banking*; 2) *Government*, *Army* dan *Police*; 3) *Manufacturing*; 4) *Mining* dan *Construction*; 5) *Trade* dan *Industrial Park*; dan 6) *Trading* dan *Services*. Selain berdasarkan bidang usaha, pengelolaan pelanggan korporasi ini juga didasarkan pada kontribusi pendapatan, yakni *cluster-1* untuk kelompok pelanggan dengan kontribusi pendapatan di atas Rp500 juta/bulan dan *cluster-2* untuk pelanggan dengan kontribusi pendapatan di antara Rp100 juta/bulan hingga Rp500 juta/bulan. Pengelolaan ini dilakukan oleh AM (*Account Manager*) yang berada di bawah Divisi Enterprise Service.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan semakin derasnya arus globalisasi, yang di dalamnya dituntut adanya pertukaran informasi yang semakin cepat antar daerah dan negara, membuat peranan telekomunikasi semakin penting. Telekomunikasi sebagai wahana bagi pertukaran informasi akan semakin memperhatikan aspek kualitas jasa. Teknologi informasi merupakan teknologi yang cepat

berkembang seiring dengan berkembangnya industri elektronika dan komputer. Trend teknologi telekomunikasi ini semakin ke arah teknologi *wireless* (tanpa kabel).

Karena prospeknya yang menjanjikan, maka tingkat persaingan di sektor jasa Teknologi Informasi dan Telekomunikasi semakin tajam. Perusahaan yang bergerak di sektor ini telah melaksanakan strategi yang berbasis dan berstandarkan kepada mutu produk (Quality Assurance) yang kemudian menjadi paradigma baru dalam penyediaan jasa (Service Management) melalui penetapan dan peningkatan mutu produk. Paradigma tersebut dinyatakan dalam bentuk riil agar produk yang dihasilkan bukan hanya dipercaya konsumen, tetapi berakibat lebih luas yakni dapat meningkatkan daya saing perusahaan. Nasution (2004) menjelaskan bahwa di dalam era global saat ini, persaingan menjadi semakin tajam. Jika perusahaan pada masa lalu hanya bersaing pada tingkat regional dan nasional, maka pada masa sekarang harus menghadapi persaingan global.

Tingkat persaingan dunia usaha tidak hanya dititikberatkan pada seberapa tinggi tingkat produktifitas perusahaan dan seberapa rendahnya tingkat harga produk maupun jasa guna mencapai keuntungan maksimal (efisiensi), namun juga menekankan pada mutu kenyamanan, kemudahan, serta ketepatan dan kecepatan waktu untuk mencapainya. Dengan demikian, setiap perusahaan tidak hanya berfokus pada produknya, tetapi sudah beralih kepada bagaimana perusahaan itu dengan segenap kemampuannya untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumennya, serta berusaha memenuhi apa yang menjadi harapan konsumennya dengan cara yang lebih baik dari pesaingnya. Pemenuhan kebutuhan konsumen dapat dicapai dengan menghadirkan produk bermutu tinggi. Dorothea Wahyu Ariani (2003:8) menyatakan bahwa produk yang bermutu adalah produk yang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumennya. Produk bermutu tinggi bukan hanya mampu memenuhi harapan dari konsumen, tetapi dapat memberikan suatu nilai tambah (*value-*

added) tersendiri bagi konsumen. Dampak dari pemenuhan kebutuhan tersebut adalah kesetiaan akan produk. Mutu produk dan pelayanan terbaiklah yang kemudian menjadi pilihan konsumen (Sobana 2012:18).

Perusahaan perlu mendapatkan pengakuan mutu yang berstandar internasional sehingga produk yang dihasilkan dapat diterima secara global serta dapat meningkatkan kepercayaan mitra bisnisnya. Metode-metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu produk dan sudah diakui secara internasional adalah dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah suatu standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu (vincent, 2012:1). Sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diberikan oleh badan sertifikasi apabila perusahaan dinyatakan layak dan telah memenuhi standar yang ditetapkan.

Di banyak bidang, sertifikat ISO 9001:2008 dijadikan prasyarat untuk mencapai level tertentu. Di dunia pendidikan misalnya, sertifikat ISO 9001 dijadikan semacam kewajiban bagi sekolah yang ingin mengklaim dirinya sebagai sekolah berstandar internasional. Di dunia industri manufaktur, perusahaan yang ingin memperoleh sertifikat SNI untuk produk tertentu, diwajibkan untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 meskipun sertifikatnya tidak dipersyaratkan. Akan tetapi, bagi industri yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001 maka proses sertifikasi SNI nya akan lebih mudah.

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (*InfoCom*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. Dalam menghadapi kondisi dunia bisnis yang semakin kompetitif, PT. Telekomunikasi Indonesia dituntut untuk mengerahkan segala sumber dayanya secara maksimal. PT. Telekomunikasi Indonesia juga harus

menghadapi persaingan produk yang dihasilkan dari perusahaan sejenis, baik dari dalam maupun dari luar negeri. PT. Telekomunikasi Indonesia memiliki Divisi Enterprise (DIVES) dimana divisi ini perlu memberikan produk bermutu tinggi untuk memenuhi kepuasan bagi pelanggan, karena melayani pelanggan untuk segmen korporasi yang memberikan pemasukan (*revenue*) terbesar bagi PT. Telekomunikasi Indonesia. Divisi Enterprise telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pihak-pihak yang terkait dengan divisi Enterprise. Pihak-pihak tersebut bukan saja pelanggan tetapi juga pemegang saham, karyawan, mitra kerja dan komunitas.

Penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008 akan menimbulkan perubahan dan pengaruh bagi perusahaan, baik yang bersifat internal (praktik manajemen mutu) maupun eksternal perusahaan. Perubahan yang bersifat internal seperti standarisasi proses bisnis atau prosedur kerja, dokumentasi yang lebih baik, meningkatnya pemahaman karyawan tentang mutu, dan sebagainya, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan mutu produk atau jasa. Sedangkan pengaruh eksternal diantaranya adalah meningkatkan persepsi konsumen terhadap mutu produk, sebagai salah satu atribut mutu, yang selanjutnya berdampak pada meningkatnya daya saing produk/perusahaan di pasar.

Saat ini penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 berlangsung di berbagai sektor bisnis komersil manufaktur ataupun jasa serta organisasi non profit dan institusi pemerintahan di 170 negara. Menurut standar seri ISO 9000, dokumentasi merupakan sesuatu yang jauh lebih luas dari pada sekedar arsip dan catatan. Ketika perusahaan/organisasi berupaya untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, maka perusahaan/organisasi perlu menetapkan dokumentasi sistem manajemen mutunya sesuai persyaratan standar sebagai landasan penerapan dan peningkatan mutu yang berkesinambungan. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 memerlukan

dokumentasi dengan interpretasi yang tepat sesuai bidang industri maupun layanannya, serta penerapannya membutuhkan strategi agar dapat diterima dan dijalankan oleh semua karyawan.

Setelah menerapkan sistem manajemen mutu, langkah berikutnya adalah peningkatan sistem manajemen mutu secara terus-menerus (*continual improvement*). Penerapan (Implementasi) bukan akhir dari program, tetapi merupakan awal dari penerapan dari sistem manajemen mutu secara terorganisasi. Khusus untuk sistem manajemen mutu ISO 9001 telah mengadopsi prinsip-prinsip total quality management (TQM). Pada dasarnya TQM terdiri dari dua aspek pokok, yaitu: sistem manajemen mutu dan peningkatan mutu terus-menerus. Untuk peningkatan terus-menerus perlu mengikuti tahap-tahap berikut: (1) meninjau ulang praktek manajemen, (2) menetapkan sistem tindakan korektif (perbaikan) dan/atau preventif (pencegahan), serta (3) melakukan proses audit dan peninjauan-ulang manajemen terhadap sistem manajemen yang diterapkan (vincent, 2012:8).

Sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berlaku untuk jangka waktu 3 tahun sejak tanggal diterbitkan. Sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dapat dicabut oleh badan sertifikasi jika perusahaan tidak dapat memenuhi persyaratan tersebut. Untuk mempertahankan sertifikat tersebut, perusahaan perlu melakukan peninjauan terhadap sistem manajemen mutu untuk memastikan bahwa sistem yang diterapkan telah sesuai dengan standar yang disyaratkan oleh badan sertifikasi. Dalam penerapan sistem manajemen mutu, tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Ada kemungkinan terjadinya penyimpangan yang dilakukan oleh personel perusahaan dalam menjalankan proses sistem manajemen mutu seperti melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan dokumentasi yang tidak memenuhi kriteria sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dengan demikian, maka perlu dilakukan kegiatan pengawasan dan pemeriksaan untuk memastikan dan meyakinkan bahwa penerapan sistem

manajemen mutu ISO 9001:2008 telah dijalankan sesuai standar dan prosedur serta segala kegiatan telah didokumentasikan dengan baik.

Sejalan dengan perkembangan perusahaan, pimpinan perusahaan tidak dapat lagi secara langsung mengawasi jalannya sistem manajemen mutu perusahaan. Pimpinan kemudian mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab ini kepada pihak lain yakni pihak auditor internal untuk melakukan audit internal pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang diterapkan oleh perusahaan. Audit internal merupakan proses pengukuran dan penilaian secara sistematis, objektif, dan terdokumentasi yang dilakukan oleh auditor internal perusahaan untuk memastikan bahwa kegiatan sistem yang telah dikembangkan dan hasilnya efektif sesuai dengan komitmen, kebijakan, tujuan, dan sasaran mutu yang telah direncanakan atau ditetapkan (willy Susilo, 2003:95). Pemilihan auditor internal harus bebas dari tanggung jawab langsung terhadap aktivitas yang diaudit, dengan kualifikasi yang tepat untuk melakukan audit. Auditor tidak boleh melakukan audit atas pekerjaan mereka. Audit internal yang memadai menurut SNI 19-19011-2005 harus memiliki keahlian dan kecermatan profesional, menentukan lingkup penugasan, membuat perencanaan penugasan (program audit), melaksanakan penugasan (audit) sesuai dengan perencanaan penugasan (program audit), mengkomunikasikan hasil penugasan secara tepat waktu dan melakukan pemantauan tindak lanjut. Audit internal juga harus dapat menjamin terpeliharanya sistem manajemen mutu yang telah diterapkan perusahaan tersebut.

Menurut ISO 9001 dalam klausul 8, perusahaan yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 diharuskan untuk melakukan audit internal, agar menjamin bahwa sistem manajemen mutu telah sesuai dengan persyaratan, serta telah diimplementasikan dan dipelihara secara efektif. Kesesuaian dan efektivitas dari sistem manajemen mutu merupakan tanggung jawab manajemen. Bagaimanapun implementasi yang efektif dan persyaratan-

persyaratan dalam Standar Internasional ISO 9001:2008, harus diuji lebih sering daripada hanya mengandalkan peninjauan ulang oleh manajemen. Hal ini dipaparkan Indranata (2006:31) sebagai berikut:

“Dalam perspektif ISO 9001, audit internal bertujuan untuk memastikan kegiatan sistem manajemen mutu telah dijalankan sesuai dengan persyaratan standar secara efektif mencapai maksud dan tujuan yang telah direncanakan atau yang telah dijadikan komitmen dan kebijakan, serta tertuang dalam sasaran mutu organisasi. Hasil audit mutu internal diharapkan dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi, terutama dari perspektif mutu dan kepuasan pelanggan serta dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi secara umum”.

Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, audit yang dilakukan terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 khususnya pada divisi Enterprise dilakukan setiap satu tahun sekali. Kegiatan audit dimulai dengan melakukan perencanaan dan persiapan audit (perencanaan waktu, temuan tahun lalu, pengecekan tindak lanjut (*follow up*) tahun lalu), pelaksanaan proses audit, pelaporan hasil audit dan tindak lanjut hasil audit. Tim audit harus mengumpulkan semua temuan audit yang didasari dengan bukti obyektif dan menyimpulkannya menjadi laporan hasil audit (komunikasi hasil penugasan). Semua temuan yang dituangkan dalam laporan hasil audit harus ditindaklanjuti oleh bagian terkait kemudian harus diverifikasi oleh tim audit untuk memastikan seluruh temuan telah diperbaiki sampai tuntas.

audit internal ini menjadi kegiatan yang harus dilaksanakan karena terkait sebagai bagian dari siklus Continuous Quality Improvement. Selain itu, melalui kegiatan audit internal yang intensif perusahaan akan dapat mengetahui secara lebih dini setiap penyimpangan yang terjadi dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, sehingga upaya untuk mengantisipasi perbaikan dapat segera dilakukan. Audit internal sendiri merupakan salah satu cara untuk mengukur keefektifan penerapan sistem manajemen mutu dan peningkatan kualitas sistem manajemen mutu di suatu organisasi. Pengukuran peningkatan kualitas sistem manajemen mutu ISO

9001:2008 dapat dilakukan dengan menilai: 1) pengendalian dokumen dan rekaman mutu; 2) tinjauan manajemen; 3) komunikasi pelanggan; 4) pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan, audit internal dan proses sistem manajemen mutu; 5) pengendalian produk yang tidak sesuai; 6) perbaikan berkesinambungan, tindakan korektif dan tindakan preventif.

Sebelum pengauditan sistem manajemen mutu dalam rangka sertifikasi ISO 9001:2008 dilakukan oleh auditor eksternal, auditor internal akan melakukan audit terlebih dahulu atas penerapan sistem manajemen mutu dalam perusahaan. Dengan dilakukan audit internal, ketidaksesuaian akan penerapan sistem manajemen mutu dapat diketahui penyebabnya dan dapat dengan segera diambil tindakan perbaikan. Dengan demikian perusahaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, dalam arti dapat memenuhi bahkan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Sehingga resiko adanya keluhan pelanggan dapat diminimalisir. Dengan kata lain, audit internal yang dilakukan secara teratur dapat membantu perusahaan dalam peningkatan penerapan sistem manajemen mutu.

Menurut artikel Internal Audit ISO 9001 dalam Internal Audit Forum (2010), contoh kasus mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001 adalah kasus Prita Mulyasari. Kasus Prita Mulyasari dengan Rumah Sakit Omni Internasional ini sangat terkait dengan sistem manajemen mutu, khususnya dalam hal prosedur kepuasan pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan. Dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 masalah prosedur kepuasan pelanggan terdapat pada klausuk 8.2.1 tentang kepuasan pelanggan dan prosedur penanganan keluhan pelanggan terdapat pada klausul 7.2.3 tentang komunikasi pelanggan. Terkait dengan kepuasan pelanggan, standar internasional ISO 9001:2008 klausul 8.2.1 menyatakan bahwa organisasi harus memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan apakah organisasi telah memenuhi persyaratan pelanggan. Selanjutnya mengenai keluhan pelanggan, standar internasional ISO 9001:2008 klausul 7.2.3

menyatakan bahwa organisasi harus menetapkan dan mengimplementasikan pengaturan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dalam kaitannya dengan umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis ingin mengungkap adanya permasalahan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, khususnya sejauh mana faktor audit internal mempengaruhi peningkatan penerapan sistem manajemen mutu tersebut. Maka penulis akan melakukan penelitian deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan studi kasus yang berjudul sebagai berikut:

“PENGARUH AUDIT INTERNAL TERHADAP KEPATUHAN PELAKSANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 (Studi Kasus Pada Divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia)”.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dibahas sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah fungsi audit internal pada divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia telah memadai?
2. Apakah divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia telah melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sesuai dengan persyaratan SNI ISO 9001:2008?
3. Sejauh mana pengaruh audit internal terhadap kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah fungsi audit internal pada divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia telah memadai dan dilaksanakan berdasarkan pedoman audit sistem manajemen mutu ISO 19011 dalam

upaya meningkatkan kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 perusahaan.

4. Untuk mengetahui apakah divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia telah melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sesuai dengan persyaratan SNI ISO 9001:2008.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh audit internal terhadap kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Kegunaan teoritis yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai audit khususnya audit internal, terhadap bidang sistem manajemen, khususnya manajemen mutu.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dalam masalah penelitian yang sama tetapi dari dimensi yang berbeda.

1.5.2 Aspek Praktis

Kegunaan praktis yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Bagi manajemen perusahaan, memberikan masukan berupa informasi yaitu sejauh mana kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dipengaruhi oleh kegiatan audit internal perusahaan tersebut. Sehingga pimpinan manajemen dapat membuat keputusan-keputusan yang sesuai terkait dengan hasil penelitian untuk mendorong perusahaan kearah yang lebih baik.
2. Bagi auditor internal, memberikan masukan berupa informasi mengenai seberapa besar tingkat kememadaian kegiatan audit internal yang telah dijalankan selama ini.

3. Bagi pimpinan divisi Enterprise, memberikan masukan berupa informasi apakah divisi tersebut telah melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sesuai dengan persyaratan SNI ISO 9001:2008.

1.6 Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam skripsi ini akan dibagi dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian yang mengangkat fenomena yang menjadi isu penting sehingga layak untuk diteliti disertai dengan argumentasi teoritis yang ada, perumusan masalah didasarkan pada latar belakang penelitian, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian ini secara teoritis dan praktis, serta sistematika penulisan secara umum.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini mengungkapkan dengan jelas, ringkas, dan padat mengenai landasan teori tentang auditing, audit internal, audit mutu internal, dan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Bab ini juga menguraikan penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian ini, kerangka pemikiran yang membahas rangkaian pola pikir untuk menggambarkan masalah penelitian, hipotesis penelitian sebagai jawaban sementara atas masalah penelitian dan pedoman untuk pengujian data, serta ruang lingkup penelitian yang menjelaskan dengan rinci batasan dan cakupan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variabel dependen dan variabel independen, definisi operasional variabel, tahapan penelitian, jenis dan sumber data (populasi dan sampel), uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan keadaan responden yang diteliti, deskripsi hasil penelitian yang telah diidentifikasi, analisis model dan hipotesis, dan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen (audit internal) terhadap variabel dependen (sistem manajemen mutu ISO 9001:2008)

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil penafsiran dan pemaknaan terhadap hasil analisis temuan penelitian dan saran secara kongkrit yang diberikan terhadap pelaksanaan audit internal dan kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam aspek praktis dan tujuan pengembangan ilmu.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Pelaksanaan Audit Internal

Berdasarkan hasil perhitungan dan garis interval, dapat dilihat dari 17 item pernyataan yang diajukan mengenai audit internal (X), responden menilai bahwa audit internal (X) pada PT. Telekomunikasi Indonesia termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase sebesar 84,9%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi audit internal sistem manajemen mutu pada divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia telah memadai dan dilaksanakan berdasarkan pedoman audit sistem manajemen mutu ISO 19011 dalam upaya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 perusahaan. Meskipun telah dikategorikan sangat baik, namun masih terdapat kelemahan pada indikator penyampaian laporan audit. Dari hasil jawaban responden menyatakan bahwa laporan hasil audit diterbitkan tidak selalu tepat dalam waktu 2 minggu sehingga pada indikator ini tingkat keberhasilan hanya mencapai 69,7% dan masuk kedalam kategori baik namun paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya.

5.1.2 Kepatuhan Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Berdasarkan hasil perhitungan dan garis interval, dapat dilihat dari 25 item pernyataan yang diajukan mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 (Y), responden menilai bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 (Y) termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase sebesar 86,9%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia telah melaksanakan sistem

manajemen mutu ISO 9001:2008 sesuai dengan persyaratan SNI ISO 9001-2008.

. Pada variabel sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dimensi yang memiliki rata-rata paling rendah adalah pada dimensi pengendalian produk yang tidak sesuai (klausul 8.3) pada indikator jaminan produk yang tidak sesuai yaitu mendapatkan rata-rata sebesar 76% namun masih masuk kedalam kategori baik.

5.1.3 Pengaruh Audit Internal Terhadap Kepatuhan Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Buana Monica L. S. (2009) yang menyatakan bahwa “audit internal memiliki pengaruh yang positif terhadap peningkatan kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001. Audit internal juga mendukung meningkatnya kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu dan hubungan diantaranya berbanding lurus. Perbandingan lurus ini berarti apabila kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ingin ditingkatkan maka peran dan mekanisme kerja audit internal harus ditingkatkan pula”.

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis menggunakan regresi linear sederhana, audit internal memberi pengaruh secara signifikan terhadap kualitas penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan $\alpha = 5\%$, sehingga H_0 penelitian diterima yang berarti audit internal memberi pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Hal tersebut juga didukung dengan hasil analisis determinasi yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen (audit internal) dalam menjelaskan variabel dependen (sistem manajemen mutu ISO 9001:2008) sebesar 40,1%, sedangkan 59,9%

dipengaruhi oleh faktor–faktor lain di luar penelitian ini. Hubungan diantara audit internal dan kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 memiliki tingkat hubungan yang tidak terlalu tinggi, hal ini menandakan bahwa kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 tidak hanya dipengaruhi oleh kegiatan audit internal melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yaitu kesadaran dari seluruh lapisan karyawan mengenai kepuasan pelanggan dan kualitas produk, pemahaman dan pengkomunikasian yang baik kepada seluruh lapisan karyawan tentang pelaksanaan standar, instruksi kerja, SOP agar sesuai dengan standar ISO 9001:2008. Kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada intinya lebih dipengaruhi oleh pihak yang melaksanakan sistem tersebut (SDM).

5.2 Saran

5.2.1 Aspek Teoritis

A. Bagi Akademisi

Bagi para akademisi yang akan melakukan penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan sumber bacaan dan data yang lebih lengkap karena dalam penelitian ini data yang digunakan masih terbatas.

B. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya hendaknya menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 seperti kinerja karyawan (SDM).
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada objek dan ukuran perusahaan yang berbeda, serta disarankan untuk memperbanyak jumlah sampel sehingga hasil penelitian akan jauh lebih baik.

5.2.2 Aspek Praktis

A. Bagi Manajemen Perusahaan

Pihak manajemen perusahaan sebaiknya memberikan pemahaman dan pengkomunikasian yang baik kepada seluruh lapisan karyawan yang berhubungan dengan pelaksanaan sistem manajemen mutu tentang pelaksanaan standar, instruksi kerja, SOP agar sesuai dengan persyaratan SNI ISO 9001-2008 serta kesadaran dari seluruh lapisan karyawan mengenai kepuasan pelanggan dan kualitas produk. Karena keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 lebih dipengaruhi oleh pihak yang melaksanakan sistem tersebut.

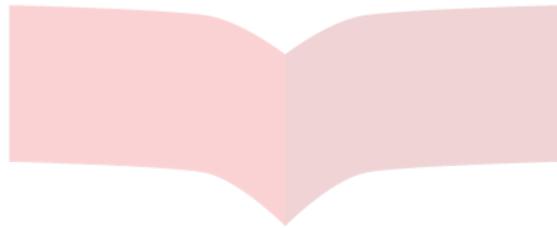
B. Bagi Auditor Internal

1. Kinerja auditor internal sistem manajemen mutu pada divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia dipertahankan atau dibuat lebih baik lagi sehingga dapat terus-menerus membantu perusahaan dalam peningkatan kualitas sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.
2. Auditor internal diharapkan dapat melaporkan hasil audit kepada auditee paling lambat 2 minggu setelah penyelesaian kegiatan audit. Meskipun sudah ada kesepakatan untuk pemunduran waktu pelaporan hasil audit antara auditor dan auditee, akan lebih baik jika laporan hasil audit diterbitkan paling lambat 2 minggu setelah penyelesaian kegiatan audit seperti yang disyaratkan dalam ketentuan pelaksanaan audit internal.

C. Bagi Pimpinan Divisi Enterprise

Secara keseluruhan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada divisi Enterprise telah memadai dan diterapkan dengan baik, namun perlu lebih diperhatikan pada indikator pengendalian produk yang tidak sesuai. Meskipun divisi yang lebih bertanggung jawab dalam jaminan produk yang tidak sesuai

adalah divisi Akses, divisi Multimedia dan divisi Infratel dimana ketiga divisi tersebut merupakan divisi yang membuat dan/atau menghasilkan produk sementara divisi Enterprise merupakan divisi yang menjual produk dari ketiga divisi tersebut, divisi Enterprise juga harus memantau apakah produk yang dihasilkan oleh ketiga divisi tersebut telah benar-benar terjamin kesesuaiannya.



137
Telkom
University

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, Alvin A., Randal.J. Elder and Mark S. Beasley. (2010). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach*. Thirteenth Edition, Pearson International Edition.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Depdiknas. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke-3*. Jakarta: Balai Pustaka
- Feng, Mile & Samson, Danny. 2007. *Journal of Manufacturing Technology Management. Relationship of ISO 9001:2000 Quality System Certification with Operational and Business Performance*. Australia & New Zealand.
- Franklin, Samuel. 2006. *Peranan Audit Internal Sebagai Alat Bantu Manajemen Dalam Menunjang Penerapan Sistem Manajemen Kualitas (ISO 9001:2000)*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hernandez, Hector. 2010. *TQM Journal. Quality Audit As a Driver For Compliance to ISO 9001:2008 Standards*. Canada.
- Indranata Iskandar. 2006. *Terampil dan Sukses melakukan Audit Mutu Internal ISO 9001:2000*. Bandung: Alfabeta.
- Iriani, Yani & Darmawan. 2003. *Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Karyawan*.
- Jogiyanto, HM. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

- Milena & Rusjan, Borut. 2010. International Journal of Quality & Reliability Management. *Contribution of The ISO 9001 Internal Audit to Business Performance*. Slovenia.
- Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Cetakan ketujuh. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi. 2002. *Auditing*. Buku Dua, Edisi Ke Enam. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Monica, Buana. 2009. *Pengaruh Audit Internal Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*. Unpad.
- Nugroho, Yohanes. 2011. *Olah Data dengan SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Skripta Media Creative.
- Patterson, James. 2010. ISO 9000 Worldwide Quality Standard. Crisp Publication.
- Satori, Djam'an dan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan kedua. Bandung: Alfabeta.
- Sawyer, Lawrence B dkk. 2005. *Sawyer's Internal Auditing*, Buku I, Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Siswanto, 2011. *Pengantar Manajemen*. Cetakan Ketujuh, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sobana. 2012. *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*. Cetakan Kesatu. Bandung: Alfabeta.
- Stoner, James A.F. dan Charles Wankel (terjemahan). 1986. *Manajemen*. Jilid Jakarta. CV Intermedia.
- Suardi, Rudi. 2004. *Sistem Manajemen Mutu*. Jakarta: PPM.
- Sekaran. 2006. *Research Methods for Business*. Buku 2, Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.

- Sekaran. 2006. *Research Methods for Business*. Buku 1, Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- SNI 19-19011-2005. *Panduan Audit Sistem Manajemen Mutu dan/atau Lingkungan*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional – BSN.
- SNI 19-8402-1996. *Manajemen Mutu dan Jaminan Mutu, Kosa Kata*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional – BSN.
- SNI/Standar Nasional Indonesia 19-9001-2001. *Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan, SNI Seri 9001:2008*. Badan Standardisasi Nasional-BSN.
- Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suherman, Asep. 2010. *Manfaat Audit Mutu Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Jasa Perusahaan*.
- Sumardi. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sukrisno, 2004. *Auditing (Pemeriksaan Akuntan)*. Jilid Dua, Edisi Ketiga. Jakarta: Lembaga Penerbit FE UI.
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Madpress
- Sunyoto, Danang. 2011. *Praktik SPSS untuk Kasus*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Susilo, Willy. 2003. *Audit Mutu Internal*. Jakarta: PT. Vorqistatama Binamega.
- The Institut Of Internal Auditors. 2011. *International Professional Practices Framework (IPPF)*. Florida. The Institute of Internal Auditors.
- To, W.M & Yu, Billy. 2009. *International Journal of Quality & Reliability Management. The Implementation and Performance Outcomes of ISO 9000 in Service Organizations*. Macao.
- Vincent Gaspersz. 2003. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Cetakan Kedua, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Vincent Gaspersz. 2006. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*.
Cetakan Keempat, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Vincent Gaspersz. 2012. *Three-in-one Sistem Manajemen Kualitas
Peningkatan Kinerja Terus-Menerus*. Cetakan Pertama, Jakarta:
Vinchrsto Publication.

Yayasan pendidikan Internal Audit. 2004. *Standar Profesi Audit Internal*.
Jakarta. Yayasan pendidikan Internal Audit.

