

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JAKARTA**

- ( A ) Dalvin The (125070607)
- ( B ) *COMPLIANCE AUDIT* ATAS IMPLEMENTASI ISO 9001:2008 PADA PT. SERVVO FIRE INDONESIA DALAM RANGKA MENUNJANG PEMENUHAN KUALITAS EKSPORT.
- ( C ) Viii + 72 hlm ; 2011 , gambar 3, lampiran 4
- ( D ) Audit
- ( E ) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu perusahaan setelah mendapatkan *ISO 9001:2008*. Penelitian kepustakaan dan lapangan telah diperoleh untuk melihat sejauh mana usaha perusahaan mengimplementasikan sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008* dalam rangka mempertahankan sertifikat *ISO 9001:2008*. Penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan bukti-bukti dan mencari ketidaksesuaian implementasi sistem manajemen mutu perusahaan terhadap manual mutu *ISO 9001:2008* dengan menggunakan *internal quality audit questionnaire (IQAQ)*. Hasil penelitian memperlihatkan masih ada beberapa kelemahan – kelemahan implementasi sistem manajemen mutu dalam perusahaan yang tidak sesuai dengan standar manajemen mutu *ISO 9001:2008*. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu produk perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan tindakan koreksi dan pencegahan terhadap kelemahan-kelemahan implementasi sistem manajemen mutu yang ada di dalam perusahaan.
- ( F ) Daftar Acuan 12 (2001 – 2011)
- ( G ) Susanto Salim SE,M.M.,AK.,CPA

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*COMPLIANCE AUDIT* ATAS IMPLEMENTASI ISO 9001:2008 PADA PT. SERVVO FIRE INDONESIA DALAM RANGKA MENUNJANG PEMENUHAN KUALITAS EKSPORT”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan S1 akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar karena mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Susanto Salim SE,M.M.,Ak.,CPA, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Sukrisno Agoes, Ak., M.M.,CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun skripsi ini.
3. Ibu Dra. Nurainun Bangun , M.M., Ak selaku Ketua Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.

4. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan bekal ilmu selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
5. Para staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
6. Pimpinan dan para staf dari PT. Servvo Fire Indonesia yang telah meluangkan waktunya untuk menyediakan data serta informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Koko Henryanto Wijaya selaku BINMA IMAKTA
8. Papa, Mama, koko, ko Surya dan semua keluarga tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, semangat dan dukungan baik moril maupun materiil dari kecil hingga saat ini.
9. Sahabat terbaik (William Purnomo, Indradhy Arya, Danny Aris Wahyudi, Febrianto Steve, Rick Tiono, Antonius Lauwito, Joseph, Roni, Vincentius Ronald) yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh Keluarga di IMAKTA dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, doa, dan semangat selama perkuliahan sampai penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan serta kurangnya pengalaman penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan baik yang disengaja maupun tidak dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih dan selamat membaca.

Jakarta, 30 Juni 2011

( Dalvin The )

## DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI ..... iv

DAFTAR GAMBAR ..... vii

DAFTAR LAMPIRAN ..... viii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan ..... 1

B. Identifikasi Masalah 3

C. Ruang Lingkup 4

D. Perumusan Masalah 4

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian ..... 4

F. Sistematika Pembahasan ..... 5

### BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Tinjauan Pustaka 8

1. *Auditing* 8

a. Pengertian *Auditing* 8

b. Jenis-jenis *Auditing* 9

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 2. <i>Compliance Audit</i>                                     | 10 |
| a. <i>Pengertian Compliance Audit</i> .....                    | 10 |
| b. <i>Tujuan Compliance Audit</i>                              | 11 |
| c. <i>Manfaat Compliance Audit</i>                             | 12 |
| d. <i>Proses Compliance Audit</i>                              | 12 |
| 3. <i>Tinjauan Mutu</i>                                        | 14 |
| a. <i>Pengertian Mutu</i>                                      | 14 |
| b. <i>Karakteristik Mutu</i>                                   | 15 |
| c. <i>Teknik Analisa Mutu</i>                                  | 15 |
| 1. <i>Persyaratan Konsolidasi Pengukuran Mutu</i> .....        | 15 |
| 2. <i>Pengukuran Performansi Mutu</i>                          | 16 |
| 4. <i>Tinjauan ISO 9001</i> .....                              | 17 |
| a. <i>Pengertian ISO 9001</i>                                  | 17 |
| b. <i>Evaluasi Perkembangan ISO 9001</i> .....                 | 17 |
| c. <i>Konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008</i> .....     | 21 |
| d. <i>Prinsip Manajemen Mutu menurut ISO 9001: 2008</i> .....  | 21 |
| e. <i>Tahap - Tahap Pemeriksaan Operasional ISO 9000</i> ..... | 22 |
| B. <i>Kerangka Pemikiran</i> .....                             | 24 |
| C. <i>Identifikasi Variabel</i> .....                          | 27 |
| D. <i>Definisi Variabel</i>                                    | 27 |

### BAB III                    METODE PENELITIAN

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| A. Pemilihan Obyek Penelitian ..... | 29 |
| B. Teknik Pengumpulan Data .....    | 31 |
| 1. Penelitian Kepustakaan .....     | 32 |
| 2. Penelitian Lapangan .....        | 32 |
| a. Wawancara .....                  | 32 |
| b. Pengamatan langsung .....        | 33 |
| c. Kuesioner .....                  | 34 |
| d. Dokumentasi .....                | 35 |
| C. Teknik Pengolahan Data .....     | 35 |
| 1. <i>Editing</i> .....             | 35 |
| 2. <i>Verifying</i> .....           | 35 |
| 3. <i>Analysis</i> .....            | 36 |

#### BAB IV HASIL PENELITIAN

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                 | 37 |
| 1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan .....                            | 37 |
| 2. Struktur Organisasi .....                                            | 38 |
| 3. Kegiatan Usaha Perusahaan .....                                      | 41 |
| 4. Proses Produksi dan Pengendalian Alat-Alat Produksi Perusahaan ..... | 47 |
| B. Analisis dan Pembahasan .....                                        | 50 |
| 1. Survei Pendahuluan .....                                             | 51 |

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 2. Pemeriksaan Mendalam .....                                   | 53 |
| a. Tujuan Pemeriksaan Kepatuhan.....                            | 53 |
| b. Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Perusahaan ..... | 54 |
| c. Prosedur Pemeriksaan                                         | 56 |
| d. Melakukan Penilaian Internal .....                           | 58 |
| e. Pengembangan Laporan                                         | 58 |

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

|               |    |
|---------------|----|
| A. Kesimpulan | 67 |
| B. Saran      | 70 |

## DAFTAR PUSTAKA

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

## LAMPIRAN

## **DAFTAR GAMBAR**

|            |                                                     |
|------------|-----------------------------------------------------|
| Gambar 2.1 | Skema Kerangka Pemikiran                            |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi PT. Servvo Fire Indonesia       |
| Gambar 4.2 | Rangkaian Proses Produksi PT. Servvo Fire Indonesia |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                                                                  |     |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 | <i>Internal Quality Audit Questionnaire (IQAQ).</i>                              |     |
| Lampiran 2 | <i>Quality Manual</i> dan standar operasional produksi<br>Servvo Fire Indonesia. | PT. |
| Lampiran 3 | <i>Forecast</i> Produksi PT. Servvo Fire Indonesia.                              |     |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Dalam era globalisasi sekarang ini, setiap perusahaan akan menghadapi tantangan dalam pemenuhan akan permintaan produk dan jasa masyarakat. Perusahaan dituntut untuk memberikan produk dan jasa dengan kualitas terbaik untuk dapat menarik minat masyarakat dan menjaga pangsa pasar produknya yang ada. Dengan mutu produk yang baik maka masyarakat akan memilih produk tersebut dengan harga yang bersaing.

Dalam menghasilkan produk bermutu, perusahaan dapat menerapkan manajemen mutu dalam setiap bagian operasional perusahaan. Untuk mencapai manajemen mutu tersebut perusahaan diperlukan suatu standar yang dapat diterapkan kepada perusahaan maupun konsumen. Dalam rangka menerapkan manajemen mutu yang baik, perusahaan dapat mengimplementasikan *ISO 9001:2008* mengenai sistem manajemen mutu.

Standar *ISO* berada dalam pengelolaan *International Organization for Standardization* yang berkedudukan di Genewa, Swiss. *ISO* didirikan pada 23 Februari 1947, yang beranggotakan lebih dari 147 negara yang mana setiap negara diwakili oleh badan standardisasi nasional. Indonesia diwakili oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN). Pada tahun 1987, melalui *International Organization for*

*Standardization* menetapkan sebuah *International Standard* yang dinamai *ISO 9000:1987*, yang menekankan pada aspek *Quality Assurance*, aspek *QA and Production* dan *Quality Assurance for Testing*. Pada tahun 1994 adanya kebutuhan *guaranty quality* bukan hanya pada aspek *final inspection*, tetapi lebih mengutamakan proses *preventive action* untuk menghindari kesalahan pada proses yang menyebabkan ketidaksesuaian pada produk. Pada *ISO 9000:1994* dikenal 3 versi, yaitu *ISO 9001* tentang desain, *ISO 9002* tentang proses produksi, dan *ISO 9003* tentang *services*. Pada *ISO 9000:1994* berfokus terhadap proses manufaktur yang sangat sulit dan tidak dapat diterapkan dalam organisasi bisnis kecil yang disebabkan oleh prosedur yang harus diikuti. Dengan permasalahan tersebut, *technical committee* melakukan *review* terhadap standar yang ada dan sebagai hasilnya mengeluarkan revisi terhadap standar yang terdahulu dengan *ISO 9001:2000* yang merupakan penggabungan dari *ISO 9001*, *9002* dan *9003* versi 1994. Dalam *ISO 9001:2000* lebih mengutamakan proses bisnis yang terjadi dalam organisasi, sehingga setiap organisasi dapat mengimplementasikan sistem *ISO 9001:2000*. Dalam perkembangannya dikeluarkan versi *ISO 9001:2008* yang merupakan bentuk penyempurnaan dari revisi tahun 2000. Penyempurnaan yang dilakukan yakni mengharuskan proses *corrective* dan *prevention action* dilakukan secara *effective* yang berdampak positif pada perubahan proses yang terjadi dalam organisasi.

PT. Servvo Fire Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri manufaktur berupa alat pemadam kebakaran dan sistem peringatan kebakaran. Alat

pemadam kebakaran dan sistem kebakaran merupakan alat yang digunakan untuk memenuhi standar keamanan atas terjadinya kebakaran yang harus dimiliki oleh setiap bangunan yang digunakan untuk kegiatan usaha, bangunan yang digunakan untuk proses produksi dan bangunan sebagai tempat tinggal. Dalam memenuhi standar keamanan tersebut, dibutuhkan kepastian terhadap kualitas dan standar produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar kualitas produk pemadam kebakaran untuk memperoleh kepercayaan dari konsumen. PT. Servvo Fire Indonesia pada tahun 2005 memperoleh sertifikat atas *ISO 9001:2000* atas standar manajemen mutu yang dijalkannya. Pada proses berikutnya PT. Servvo Fire Indonesia dapat mempertahankan standar manajemen mutunya dengan memperoleh setifikat *ISO 9001:2008* pada tahun 2010.

Dalam memperoleh setifikat *ISO 9001:2008*, PT. Servvo Fire Indonesia harus dapat memenuhi standar manajemen mutu yang telah ditetapkan dengan baik.

Dengan adanya pembahasan yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk memilih judul **“COMPLIANCE AUDIT ATAS IMPLEMENTASI ISO 9001:2008 PADA PT. SERVVO FIRE INDONESIA DALAM RANGKA MENUNJANG PEMENUHAN KUALITAS EKSPORT”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dalam kegiatan operasional, perusahaan terkadang hanya menjalankan standar manajemen mutu sesuai dengan standar *ISO 9001:2008* pada saat akan dilakukannya internal audit maupun audit independen. Dengan keadaan tersebut diperlukan suatu evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan operasional yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Masalah-masalah dalam proses produksi yang teridentifikasi di dalam perusahaan ini antara lain: pertama, penetapan *forecast* produksi yang tidak sesuai sehingga rencana produksi tidak terpenuhi. Kedua, terdapat penggunaan mesin yang tidak sesuai dengan standar jam kerja mesin. Ketiga, terdapat penerimaan bahan baku dari pihak *supplier* yang tidak sesuai dengan standar mutu.

### **C. Ruang Lingkup**

Dengan keterbatasan yang ada, maka ruang lingkup penelitian dibatasi terhadap kepatuhan perusahaan dalam memenuhi standar *ISO 9001:2008* atas manajemen mutu yang ditetapkan perusahaan pada bulan Januari hingga Juni 2011.

### **D. Perumusan Masalah**

Dengan latar belakang identifikasi masalah dan pembatasan ruang lingkup dalam penelitian ini, maka masalah dalam penelitian ini di rumuskan sebagai berikut : mengapa penetapan *forecast* atas produksi yang tidak sesuai sehingga rencana produksi tidak terpenuhi, mengapa terdapat penerimaan bahan baku dari pihak *supplier* yang tidak sesuai dengan standar mutu.

## **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dilakukan bagi perusahaan adalah untuk mengetahui standar manajemen mutu yang ditetapkan oleh perusahaan dapat di implementasikan dalam ISO 9001:2008. Selain itu juga bertujuan untuk mengetahui penyebab adanya bahan baku yang tidak sesuai dengan standar mutu dari pihak supplier dan kesalahan atas penetapan *forecast* sehingga rencana produksi tidak

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Bagi penulis**

Untuk memahami mengenai audit mutu internal yang dilakukan perusahaan dalam rangka kepatuhan terhadap standar ISO 9001:2008. Selanjutnya, penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

#### **b. Bagi Perusahaan**

Manfaat penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui kelemahan- kelemahan dalam manajemen mutu yang terjadi atas kegiatan audit mutu internal perusahaan, sehingga dapat memberikan saran serta perbaikan yang berguna.

#### **c. Bagi masyarakat**

Penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat luas pada umumnya dan dunia bisnis pada khususnya mengenai peran audit mutu internal dalam rangka ketaatan perusahaan terhadap standar *ISO 9001:2008*. Selain itu memberikan masukan kepada pihak lain yang ingin memanfaatkan hasil penelitian ini.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan disusun untuk memberikan gambaran yang sistematis untuk mempermudah pembaca dalam memahami permasalahan yang disajikan dalam skripsi ini. skripsi ini dibagi dalam 5 bab. Setiap bab terdiri dari beberapa subbab, yang secara garis besar disusun sebagai berikut :

### **Bab I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

### **Bab II           LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

Bab ini merupakan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Bab ini berisi uraian mengenai pengertian audit dan pemeriksaan operasional, serta sejarah singkat lahirnya *ISO 9001*,

standar-standar sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi untuk mempertahankan sertifikat *ISO 9001*, serta kerangka pemikiran yang mencakup seluruh kegiatan penelitian.

### Bab III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian. Didalamnya meliputi objek, lokasi, proses dan waktu penelitian serta teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan data yang digunakan oleh penulis.

### Bab IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang tinjauan mengenai PT. Servvo Fire Indonesia yang meliputi sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, kegiatan usaha, serta penerapan sistem manajemen mutu *ISO 9001:2008*. Bab ini juga memberikan tahap-tahap analisis dan pembahasan yang berisi: tahap survei pendahuluan untuk memperoleh gambaran kegiatan produksi, proses dari penerimaan bahan baku dari pihak supplier, penetapan rencana produksi, proses berjalannya produksi dan standar kualitas produk yang harus tercapai. Selanjutnya tahap kedua, berisi mengenai proses pemeriksaan terhadap implementasi sistem manajemen mutu pada PT. Servvo Fire Indonesia sesuai dengan standar *ISO 9001:2008*. Tahap yang terakhir adalah

tahap hasil pemeriksaan atau tahap pengembangan laporan untuk memberikan kesimpulan yang berfokus kepada permasalahan produksi perusahaan.

## Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari apa yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, dan memberikan saran-saran perbaikan atas kelemahan perusahaan yang diharapkan akan bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan perusahaan di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

Agoes, Sukrisno. (2004). *Auditing (Pemeriksaan Akuntan) oleh Kantor Akuntan Publik. Jilid 1 dan Jilid 2, Edisi ketiga*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Arens, Alvin A., Randal J. Elder, and Mark S. Beasley. (2008). *Auditing And Assurance Services : An Integrated Approach. 13<sup>th</sup> Edition*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc

Goetsch, David L., and Stanley B. Davis. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence introduction to total quality.6<sup>th</sup> Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc

Messier, William F., Steven M. Glover, Douglas F. Prawitt. (2006). *Auditing and Assurance Services a Systematic Approach*. New York: McGraw Hill

Moeller, Robert R. (2004). *Sarbanes – Oxley and The New Internal Auditing Rules*. John Wiley & Sons, Inc

Nasution, M. Nur. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia, Indonesia

Reider, Rob. (2002). *Operational Review : Maximum Result at Efficient Costs. 3<sup>th</sup> Edition*. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc

R, Patrick and O Ray Whittington. (2011). *CPA Exam Review*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Suardi, Rudi. (2001). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000: Penerapannya untuk Mencapai TQM. Edisi pertama*. Jakarta: Penerbit PPM

Susilo, Willy. (2003). *Audit Mutu Internal: Panduan Praktis Para Praktisi Manajemen Mutu & Auditor Mutu Internal. Edisi pertama*. Jakarta: PT Vorqistatama Binamega

Syukur, Agus. (2010). *5R, ISO 9001:2008 dan Poka Yoke Strategi Jitu Manajemen Mutu Perusahaan. Edisi Pertama*. Jakarta: Kata Buku

Whittington, O Ray and Kurt Pany. (2008). *Principles of Auditing & Other Assurance Services*. New York : The McGraw-Hill Companies, Inc