



---

# FOKUS

JURNAL AKUNTANSI DAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BANDUNG

---

ISSN: 1411-1594

Volume 2 No. 3, Februari 2001

Proses Pendidikan Matematika Ekonomi Yang Ideal  
Ditinjau Dari Sudut Pandang Kurikulum  
Drs. Rachmat Hidayat

*New Product Pricing*  
✓ Lasmanah, S.E.

Manfaat Informasi Arus Kas  
Bagi Pemakai Laporan Keuangan  
✓ Ery Sherlita, S.E.

Pengenalan Audit Mutu Internal  
Berdasarkan Standar Mutu Iso Seri 9000  
✓ Tanti Irawati M, S.E.

Metoda Akuntansi Penggabungan Usaha  
✓ Eriana Kartadjumena, S.E.

UPT PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS WIDYATAMA



---

Unit Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BANDUNG

---

# PENGENALAN AUDIT MUTU INTERNAL BERDASARKAN STANDAR MUTU ISO SERI 9000

Tanti Irawati M, SE

## ABSTRAK

*Perubahan menuju sistem perdagangan ekonomi bebas di era globalisasi dewasa ini menuntut perusahaan-perusahaan untuk memenuhi standar mutu internasional yang disusun oleh ISO (International Organization for Standardization). Salah satu standar mutu internasional adalah Standar Mutu ISO Seri 9000 yang merupakan standar sistem manajemen mutu yang diterapkan pada proses yang menghasilkan barang dan jasa dan telah memperoleh reputasi global sebagai dasar untuk membangun suatu sistem manajemen mutu. Dalam makalah ini dijelaskan secara ringkas gambaran mengenai pengertian audit mutu internal dan siklus pelaksanaannya*

## I. PENDAHULUAN

Perubahan sistem perdagangan di era globalisasi menuju perdagangan bebas dewasa ini, telah menyebabkan banyak perusahaan di seluruh dunia, termasuk Indonesia harus mempersiapkan diri menghadapi persaingan internasional. Pasar domestik yang selama ini hanya dilayani oleh perusahaan-perusahaan domestik dengan adanya perubahan ini juga akan dilayani oleh perusahaan-perusahaan dari mancanegara. Oleh karena itu masalah ini tidak saja dihadapi perusahaan yang berskala internasional namun juga dihadapi perusahaan yang berskala domestik.

Perusahaan-perusahaan domestik yang selama ini hanya menghadapi persaingan dari dalam negeri dengan adanya perubahan ini mau tidak mau harus siap menghadapi pesaingnya dari mancanegara. Perusahaan yang tidak siap mengantisipasi perubahan ini harus siap menghadapi kenyataan kalah dalam persaingan. Bahkan bukan tidak mungkin harus gulung tikar. Namun sebaliknya perusahaan yang bisa mempersiapkan diri selain mempertahankan pasar domestik yang telah ada juga dapat memanfaatkan perubahan ini sebagai kesempatan untuk memperluas pasar ke mancanegara.

Salah satu hal yang harus disiapkan oleh perusahaan adalah menyesuaikan produk barang dan jasa yang dihasilkan sehingga memenuhi standar internasional. Selain itu pasar internasional dewasa ini

menuntut adanya jaminan bahwa barang dan jasa yang dihasilkan suatu perusahaan secara konsisten memenuhi standar mutu. Oleh karena itu pada umumnya perusahaan-perusahaan berskala internasional meminta agar para pemasoknya juga secara konsisten memenuhi standar mutu.

Standar internasional mengenai mutu yang diterima secara umum saat ini telah disusun oleh suatu federasi dunia ISO (organisasi internasional untuk standarisasi) yang terdiri dari sekitar 90 Badan Standar Nasional yang menjangkau semua anggota Masyarakat Ekonomi Eropa dan Asosiasi Perdagangan Bebas Eropa, Amerika, Jepang, Republik Rakyat Cina, Singapore, dll. ISO beroperasi dari Sekretariat Pusat di Geneva, Switzerland, dengan staf tetap ISO dari 27 negara-negara anggota.

Salah satu seri standar mutu internasional yang telah diterbitkannya adalah Seri ISO 9000. Seri ini merupakan standar sistem manajemen mutu yang diterapkan pada proses yang menghasilkan barang dan jasa. Seri ISO 9000 ini telah memperoleh reputasi global sebagai dasar untuk membangun suatu sistem manajemen mutu.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis memandang perlu diperkenalkan ISO kepada masyarakat secara luas terutama komunitas bisnis dan pendidikan sebagai pemasok pelaku bisnis, khususnya mengenai audit mutu internal, yang merupakan salah satu pasal dari seri ISO 9000. Dengan demikian diharapkan perusahaan-perusahaan di Indonesia dapat

memahami perlunya penerapan standar mutu internasional agar dapat bersaing dengan pesaing dari mancanegara.

Makalah ini dibuat dengan tujuan memberikan gambaran awal secara ringkas mengenai Standar Mutu ISO Seri 9000, terutama mengenai audit mutu internalnya.

## II. PEMBAHASAN

### 1. KONSEP AUDIT MUTU INTERNAL

#### a. DEFINISI

ISO 8402-1994

*Audit Mutu adalah penilaian yang sistematis dan mandiri untuk menentukan apakah aktivitas mutu dan hasil-hasilnya sesuai dengan pengaturan yang terencana dan apakah pengaturan tersebut diterapkan secara efektif dan sesuai untuk mencapai tujuan.*

#### b. MACAM-MACAM AUDIT MUTU

Berikut ini adalah audit sistem mutu yang umum dan dilaksanakan untuk menentukan tingkat kesesuaian dari kegiatan-kegiatan perusahaan terhadap standar sistem mutu (seperti ISO 9001 atau ISO 9002) dan efektivitas dari sistem tersebut.

##### *Audit Pihak Pertama*

###### Definisi:

Audit mutu yang dilaksanakan oleh karyawan itu sendiri untuk menentukan keefektifan dari sistem mutu yang telah dipakai dan diterapkan.

###### Sasaran:

Memenuhi persyaratan dari standar sistem mutu dalam hal:

- Pemantauan perkembangan dan penerapan sistem mutu (pada tahap awal)
- Mendeteksi ketidak-sesuaian dan mengambil tindakan perbaikan sebagai persiapan untuk audit mutu oleh pihak luar.
- Memonitor pemeliharaan dan keefektifan dari sistem mutu (setelah penerapan)

- Mengangkat dan menyelesaikan masalah-masalah yang menyangkut mutu

##### ▪ *Audit Pihak Kedua (Pihak Luar)*

###### Definisi:

Audit terhadap subkontraktor/pemasok/vendor yang dilakukan oleh atau atas nama organisasi pembeli.

###### Tujuan:

- Kualifikasi terhadap vendors
- Memacu vendors untuk memelihara dan meningkatkan sistem mutunya
- Persyaratan dari customer bahwa supplier harus melakukan audit terhadap vendors mereka
- Memecahkan masalah yang berkaitan dengan mutu

##### ▪ *Audit Pihak Ketiga (Pihak Luar dan Mandiri)*

###### Definisi:

Audit terhadap suatu organisasi yang dilakukan oleh badan sertifikasi atau registrasi yang mandiri.

###### Tujuan:

- Menggantikan Audit Pihak Kedua
- Melakukan Audit yang mandiri oleh jasa/pendapat yang kompeten/professional
- Untuk tujuan registrasi/sertifikasi sistem mutu

##### ▪ *Audit Pemantauan*

Pemantauan secara periodik terhadap sistem mutu yang sudah disertifikasi oleh auditor pihak ketiga.

##### ▪ *Audit Konsultasi*

Audit yang dilakukan pada saat proses konsultasi sistem mutu atau audit dilakukan oleh konsultan atas permintaan manajemen dari pihak auditee untuk memperoleh informasi yang mandiri tentang sistem mutu. Ini dapat dipakai sebagai dasar untuk menilai kesiapan suatu perusahaan untuk pendaftaran sertifikasi pihak ketiga

Audit kesesuaian merupakan bagian dari audit sistem mutu yang menentukan kesesuaian antara

dokumentasi sistem mutu dan penerapannya.

### a. TUJUAN AUDIT MUTU INTERNAL

Tujuan-tujuan Internal :

- Menemukan bukti terhadap kekurangan yang ada dalam sistem manajemen mutu
- Evaluasi terhadap kebutuhan untuk tindakan koreksi
- Tanda kesiapan untuk melakukan audit eksternal (pihak kedua dan/atau pihak ketiga)
- Menstimulasi proses pemeliharaan dan peningkatan terhadap penerapan yang disetujui
- Menjaga kesadaran terhadap mutu

Alasan-alasan eksternal

- Memenuhi persyaratan dari standar sistem mutu (contoh: ISO 9001 dan 9002)
- Memenuhi persyaratan dari badan sertifikasi/badan registrasi
- Memenuhi persyaratan dari customer (sesuai dengan kontrak)
- Memenuhi persyaratan dari badan pemerintah/badan hukum (contoh: perusahaan tenaga nuklir)

## 2. PERSYARATAN AUDIT MUTU INTERNAL

ISO 9001 Pasal No. 4.17

*"Supplier harus membuat dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk perencanaan dan pelaksanaan audit mutu internal, memverifikasi apakah aktivitas yang berhubungan dengan mutu beserta dengan hasilnya sesuai dengan apa yang direncanakan dan untuk mengetahui keefektifan dari sistem mutu tersebut."*

Jadwal dari audit mutu internal dibuat berdasarkan status dan pentingnya suatu aktivitas untuk audit dan audit ini harus dilakukan oleh staf yang tidak mempunyai tanggung jawab langsung terhadap aktivitas yang sedang diaudit.

Hasil audit harus dicatat (lihat 4.16) dan menjadi perhatian untuk staf yang bertanggung jawab pada yang diaudit. Staf manajemen yang bertanggung jawab harus melakukan tindakan perbaikan terhadap

kekurangan yang ditemukan selama proses audit secara tepat waktu.

Aktivitas tindak lanjut audit harus memverifikasi dan mencatat. Implementasi dan keefektifan dari tindakan perbaikan yang diambil (lihat 4.1 6)

Hasil audit mutu internal merupakan masukan yang tidak dapat dipisahkan untuk aktivitas tinjauan manajemen.

Petunjuk untuk audit sistem mutu dapat dilihat dalam ISO 10011.

Persyaratan untuk pasal audit mutu internal dapat diartikan sebagai sebuah organisasi:

- Harus mendefinisikan dan mendokumentasikan prosedur untuk pelaksanaan program audit mutu internal
- Harus memilih, melatih, dan menunjuk auditor mutu internal. Auditor mutu internal yang ditunjuk harus independen dan tidak mempunyai tanggung jawab langsung untuk aktivitas/lokasi yang diaudit
- Harus mengimplementasikan internal audit untuk seluruh sistem sekurang-kurangnya satu kali setahun
- Harus melakukan verifikasi lanjutan
- Harus memelihara laporan-laporan audit sebagai catatan mutu.

Pasal lain dari ISO 9001 atau 9002 yang berkaitan dengan pasal audit mutu internal yang harus diperhatikan pada saat merencanakan audit mutu internal:

Tabel 1. : Pasal yang berhubungan dengan Audit Mutu Internal

ISO 9002	JUDUL PASAL
4.1.2.1	Tanggung jawab dan Wewenang
4.1.2.2	Sumber-sumber
4.1.3	Tinjauan Ulang Manajemen
4.16	Pengendalian Catatan Mutu
4.18	Pelatihan

Standar-standar yang sesuai sebagai bahan referensi pada saat merencanakan audit mutu internal adalah ISO 1011 (Petunjuk untuk melakukan sistem mutu)

- Bagian 1 : Audit
- Bagian 2 : Kriteria pengkualifikasian untuk Auditor Sistem Mutu
- Bagian 3: Manajemen program-program audit

### 3. SIKLUS AUDIT MUTU INTERNAL

Suatu organisasi yang mengimplementasikan sistem Audit Mutu Internal sejalan dengan ISO 9001 atau ISO 9002 harus mulai dengan merencanakan dan mendokumentasikan prosedur-prosedur tentang bagaimana siklus audit harus dilaksanakan.

Selama perencanaan, sebelum mendokumentasikan prosedur, tim proyek ISO harus memperhatikan hal-hal berikut:

- Ukuran organisasi yang berkaitan dengan aktivitas-aktivitas fungsional seperti R&D, produksi, pelayanan, laboratorium, gudang dan lain-lain
- Variasi dari produk dan proses
- Kompleksitas dari Sistem Mutu
- Tersedianya auditor internal untuk sistem mutu

Sistem audit internal harus komprehensif dan mencukupi tanpa beban dokumentasi yang berlebihan, yang mana dapat memperpanjang siklus audit dan mempengaruhi efektivitas dari audit.

Garis besar dalam diagram siklus audit internal adalah khas dan ini berkaitan dengan sistem mutu. Untuk mempermudah pemahaman siklus audit dapat dibagi menjadi beberapa tahapan:

#### a. MERENCANAKAN PROGRAM IQA

Persiapan rencana tahunan yang menyatakan lokasi atau aktivitas yang harus diaudit pada waktu yang berbeda selama 1 tahun

#### b. MENETAPKAN TUJUAN AUDIT

Tujuan dari audit harus diketahui oleh auditor yang ditunjuk, seperti rencana audit tahunan atau "ad hoc" audit yang harus dilakukan karena permintaan dari pelanggan, berulangnya ketidaksesuaian pada produk atau aktivitasnya, modifikasi sistem dan lain-lain.

#### c. PENUNJUKAN AUDITOR

Auditor atau tim audit harus secara resmi ditunjuk untuk tiap lokasi atau aktivitas yang akan diaudit

#### d. TINJAUAN DOKUMEN DAN PERSIAPAN CEKLIS

Auditor memulai suatu audit dengan mengumpulkan sistem dokumen yang sesuai, dan meninjau ketidaksesuaiannya dengan persyaratan ISO 9000 serta memahami aktivitas dari lokasi yang akan diaudit. Pada saat meninjau semua dokumen, pada saat yang sama auditor juga mempersiapkan ceklis untuk audit

Aktivitas ini dikenal dengan tinjauan kelengkapan dokumen dan ini merupakan aktivitas utama dalam siklus audit

#### e. PERTEMUAN TEAM AUDIT

Jika audit dilaksanakan oleh suatu tim, disarankan agar tim mengadakan pertemuan untuk membahas penemuan-penemuan mereka, membandingkan ceklis dan memahami lokasi yang akan diaudit sebelum membuat jadwal audit.

#### f. MEMBUAT JADWAL AUDIT

Auditor harus mempersiapkan jadwal audit yang disetujui oleh Auditee. Auditee harus menyediakan fasilitas untuk keperluan audit. Tanggal audit harus ditetapkan bersama dengan auditee untuk meperlancar jalannya audit tanpa gangguan terhadap operasi sehari-hari di lokasi yang akan diaudit.

#### g. AUDIT DI LOKASI

Hal ini biasanya dikenal sebagai implementasi audit dan merupakan aktivitas utama dalam siklus audit. Di lokasi audit, auditor memeriksa kesesuaian implementasi sistem terhadap sistem dokumentasinya dan persyaratan ISO 9000. Teknik audit melibatkan "interview" auditee, memeriksa catatan, mengamati sistem yang berjalan dan mendokumentasikan hasilnya.

Jika ada ketidaksesuaian dalam sistem, secara formal auditee diminta untuk melakukan tindakan perbaikan untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian yang sama

#### h. LAPORAN AUDIT

Setelah audit ke lokasi selesai, auditor harus membuat laporan dari hasil-

hasil penemuan selama audit kepada pihak auditee dan manajemen

#### **i. VERIFIKASI LANJUTAN**

Ini merupakan aktivitas setelah audit yang dilakukan untuk menjamin efektivitas dari implikasi tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan selama audit.

#### **j. TINJAUAN MANAJEMEN**

(ISO 9001 Pasal 4.1.3)

*Hasil audit dan hal-hal penting yang ditemukan harus dilaporkan untuk ditinjau oleh pihak manajemen guna menjamin kelangsungan dan efektivitas dari sistem mutu.*

### **4. KEBIJAKAN DAN TUJUAN DARI PROGRAM AUDIT MUTU INTERNAL**

#### **KEBIJAKAN DARI PROGRAM AUDIT MUTU INTERNAL**

Suatu organisasi dapat menetapkan satu set kebijakan-kebijakan untuk program audit mutu internal, yang mana sering kali diterjemahkan dalam pelaksanaannya untuk mencapai tujuan sistem mutu. Kebijakan ini merupakan fokus dari komitmen manajemen dan harapan mereka terhadap mutu.

Kebijakan-kebijakan mengatur hal-hal sebagai berikut:

- Pemilihan seorang senior manajer sebagai Manajer program IQA untuk menjamin jalannya aktivitas audit dan dengan wewenang yang cukup untuk memecahkan masalah-masalah yang muncul dalam pelaksanaan program audit internal.
- Partisipasi secara menyeluruh diperlukan dalam audit internal melalui identifikasi, pemilihan, training dan penunjukan auditor internal dari semua departemen
- Perlunya kehadiran manajer fungsional pada pembukaan dan penutupan pertemuan audit untuk memahami tujuan audit dan waspada terhadap hasil audit
- Para auditor bertanggung jawab untuk proses audit dan diharapkan tidak memberikan rekomendasi untuk tindakan perbaikan. Hal ini untuk mencegah bahwa auditor tidak harus setuju saat kembali untuk melakukan verifikasi lanjutan terhadap keefektifan

tindakan perbaikan yang diambil yang mungkin tidak akan sesuai dengan tujuan audit.

#### **TUJUAN DARI PROGRAM AUDIT MUTU INTERNAL**

Tujuan khusus-Jangka pendek  
Mendeteksi ketidaksesuaian dalam pelaksanaan dan melakukan tindakan perbaikan sebagai persiapan untuk audit sertifikasi

- Mengadakan audit jika ada perubahan atau modifikasi sistem berkenaan dengan perubahan dalam organisasi, teknologi, proses baru dan peraturan
- Mengadakan audit sehubungan dengan terulangnya ketidaksesuaian produk atau proses atau variasi mutu produk.

Tujuan Umum-Jangka panjang  
Indikasi adanya komitmen dari manajemen terhadap mutu, seperti audit dilaksanakan di bawah wewenang Chief Executive Officer/General Manager/Managing Director.

- Menjaga kesadaran akan pentingnya mutu melalui audit yang terencana dan terjadwal yang didistribusikan secara luas dalam periode tertentu
- Sebagai perangkat manajemen untuk menentukan keefektifan dari sistem yang dijalankan untuk memenuhi tujuan mutu. Sebagai alat untuk mengidentifikasi kesempatan dalam meningkatkan sistem mutu
- Menentukan kesesuaian atau ketidaksesuaian dari implementasi terhadap persyaratan yang diminta (contoh: dokumentasi prosedur, instruksi dll).
- Mengevaluasi pemeliharaan sistem mutu.

### **III. KESIMPULAN**

Dalam menghadapi tantangan era globalisasi dan sistem perdagangan bebas perusahaan-perusahaan harus mempersiapkan diri agar tetap bisa

mempertahankan pasar dan memanfaatkan peluang untuk memperluas pasar ke mancanegara.

Salah satu persiapan yang harus dilakukan adalah dengan menyesuaikan barang dan jasa yang dihasilkan agar secara konsisten terjamin mutunya sesuai dengan standar mutu internasional.

Standar mutu internasional yang banyak digunakan untuk membangun sistem manajemen mutu adalah Standar Mutu ISO Seri 9000. Standar Mutu ISO Seri 9000 merupakan standar sistem manajemen mutu yang diterapkan pada proses yang menghasilkan barang dan jasa.

Dalam pelaksanaan ISO 9001 atau 9002, sebuah organisasi harus mempertimbangkan kemampuannya dalam

memberikan jaminan terhadap mutu untuk berbagai tahapan dari operasi bisnis, salah satunya dengan melaksanakan audit mutu internal.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. ISO (International Organization for Standardization), ISO 9001, 2<sup>nd</sup> edition, 1994
2. ISO (International Organization for Standardization), ISO 8402, 2<sup>nd</sup> edition, 1994
3. ISO Online, Selection and Use of ISO 9000, <http://www.iso.ch>, 1998

Tanti Irawati M, S.E. adalah dosen STIEB  
mengajar mata kuliah Sistem Informasi Manajemen



Utama  
UNIVERSITAS WIDYATAMA