

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

SKRIPSI

ANALISIS EFEKTIFITAS PENERAPAN STANDAR MUTU ISO 9001:2000

(Studi Kasus Pada PT Pupuk Sriwidjaja Palembang)



Diajukan Oleh:

JUNAI DI APRIANTO

NIM. 01033130046

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2008**

S
658.562 07
Apr
a
2008
c-080517

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**



SKRIPSI

ANALISIS EFEKTIFITAS PENERAPAN STANDAR MUTU ISO 9001:2000

(Studi Kasus Pada PT Pupuk Sriwidjaja Palembang)



R. 16996
17378

Diajukan Oleh:

JUNAIDI APRIANTO

NIM. 01033130046

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2008**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : JUNAIDI APRIANTO
NIM : 01033130046
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : AKUNTANSI MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS EFEKTIFITAS ATAS PENERAPAN
STANDAR MUTU ISO 9001:2000 (STUDI KASUS
PADA PT PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG)

PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI


TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal 17/05 '08

Ketua : 
Mukhtaruddin, SE, M.Si, Ak
NIP. 132083936

Tanggal 19 may 2008

Anggota : 
Emylia Yuniartie, SE, M.Si, Ak
NIP. 132130472

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

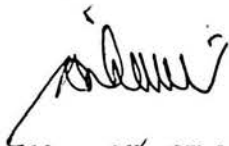
TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA : JUNAIDI APRIANTO
NIM : 01033130046
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : AKUNTANSI MANAJEMEN
**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS EFEKTIFITAS ATAS PENERAPAN STANDAR
MUTU ISO 9001:2000 (STUDI KASUS PADA PT PUPUK
SRIWIDJAJA PALEMBANG)**

Telah diuji di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 13 Mei 2008 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

**Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 13 Mei 2008**

Ketua,



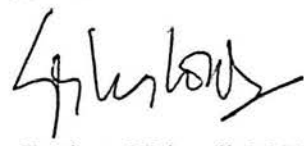
Mukhtaruddin, SE, M.Si, Ak
NIP. 132083936

Anggota,



Emyilia Yuniartie, SE, M.Si, Ak
NIP. 132130472

Anggota,



Drs. Tertiaro Wahyudi, MAF, Ak
NIP. 131885903

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi**



Rina Tjandrakirana DP, SE, MM, Ak
NIP. 132000097

... Burung yang tertangkap pun.

Bila cukup kuat akan membuka pintu sangkar dengan paruhnya.

Tanpa pernah melepaskan keinginannya.

Untuk terus terbang bebas diangkasa...

-Joen -

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

“Papa dan Mama, dalam setiap kasih yang mereka isyaratkan dengan keringat dan air mata. Dan untuk Jimmy Adriansyah, dalam lindungan Tuhan untuk semangat dan perjuanganku.”

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas izinNya jualah penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul Analisis Efektifitas Atas Penerapan Standar Mutu ISO 9001:2000 (Studi Kasus Pada PT Pupuk Sriwidjaja Palembang). Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Gambaran Umum PT Pupuk Sriwidjaja, Bab IV Analisis Efektifitas Atas Penerapan Standar Mutu ISO 9001:2000 dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Data utama yang digunakan adalah data sekunder perusahaan yang diperoleh melalui aplikasi *Key Performance Indicator* (KPI) PT Pusri dan Pedoman Mutu ISO 9001:2000 PT Pusri Palembang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar mutu ISO 9001:2000 di PT Pusri Palembang sangat baik. Hal itu ditunjukkan dari *progress* temuan audit mutu internal yang terus membaik dalam jangka waktu 2004 sampai dengan 2007, dan penilaian atas kinerja *Key Performance Indicator* (KPI) PT Pusri dengan pendekatan *Balance Scorecard* yang dinilai baik. Oleh karena itu, dimasa yang akan datang PT Pusri dapat terus meningkatkan kinerja dan perbaikan sistem agar dapat terus bersaing dan menjadi pemimpin bagi produsen pupuk nasional.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan manajemen perusahaan dan bahan masukan akademisi bagi penelitian akuntansi manajemen.

Penulis,

Junaidi Aprianto

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Karena atas rahmat dan hidayahNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Efektifitas Atas Penerapan Standar Mutu ISO 9001:2000 (Studi Kasus Pada PT Pupuk Sriwidjaja Palembang)” sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan baik moril maupun material dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Prof. Dra. Badia Parizade, MBA, Rektor Universitas Sriwijaya
2. Dr. H. Syamsurijal, AK, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
3. Hj. Rina Tjandrakirana DP, SE, MM, Ak, Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
4. Mukhtaruddin, SE, M.Si, Ak, selaku Pembimbing I Skripsi
5. Emylia Yuniartie, SE, M.Si, Ak, selaku Pembimbing II Skripsi
6. Drs. Tertiaro Wahyudi, MAF. Ak, selaku Dosen Tamu Ujian Komprehensif sekaligus Pembimbing Akademik penulis
7. Dewi Rina Komarawati, SE, Ak, atas bantuan besar beliau dalam pemahaman penulis tentang ISO 9001:2000
8. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
9. Pimpinan dan staf PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang
10. Kedua orang tua yang tercinta beserta keluarga besar
11. Staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
12. Teman-teman sejawat di Jurusan Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

Semoga Allah SWT membalas budi baiknya dan berkah kepada kita semua, Amin.

Penulis,
Junaidi Aprianto

Gurat Haru Perjalananku:

Adakalanya sebuah pencapaian tidak diakhiri dengan kepuasan, karena pencapaian itu telah meninggalkan "tanggung jawab" baru, sebuah definisi deskriptif yang bahkan sulit dideskripsikan, bukan karena tak berwujud tapi justru wujudnya sangat sulit direalisasikan. Akan tetapi terdapat sebuah keharuan yang harus penulis kemukakan mengingat tanpa hal ini maka tidak lengkap rasanya sebuah pencapaian yang didapat saat ini, seperti tak lengkapnya gelar Sarjana Ekonomi tanpa syarat pembuatan skripsi ini...

Segala puji bagi Dia, Sang Maharaja dari segala raja, Cahaya diatas segala cahaya, Allah SWT yang kasih sayangNya melebihi Ibu atas anaknya. Pujian yang dirasa takkan pernah cukup tuk menggambarkan rasa Terima Kasihku padaMu sang Khalik, terima kasih untuk segalanya, untuk teladan yang Kau titipkan dalam Muhammad SAW, kekasih dari semua pecinta...

Untuk orang tuaku, terimo kasih banyak ye Pa, Ma. Yan dak biso ngucapin atau ngelakuin yang lebih baik dari terimo kasih untuk saat ini. Tapi Yan janji bakal ngusahain yang terbaik untuk kita semua☺

Untuk Bidadari centil se-rumah, Di, Wank, Uli dan Kiky. Payo jangan nyaroke mama terus, cubola berejo dewe'!? mak ini hari masih nyaroke, kapan nak nyenenginyo:p Skripsi ini jugo kak Yan persembahkan buat Jimmy, adek kk paling berani, kk dakbiso jago Jimmy di dunio tapi kk harap kk biso buat Jimmy tersenyum dari sana☺.

Untuk sahabatku Henu Renandy, semangatmu selalu kubawa bro walau aku udah jauh dari Jogja☺ terima kasih untuk mw berbagi kamar saat aku sulit tidur:p untuk duka dan cita bermain PC game, untuk setiap burjo yang dikau traktir he4. Semoga tenang bersamaNya.

Semua anak band Locker, Diaz (payo pak berejola lulus), Salam (sukses selalu bareng band yang baru ye bro), Uud Fisherman (La ganti caknyo perahu kito, dak mancing lagi laju:p), Vocke (ai naek pangkat jadi presenter ye bu he4) dan MJ (our manajer, even cita2 go propinsi lom terwujud:p).

Untuk sang kekasih yang telah Allah kirimkan untukku, penyejuk hati saat goyah semangatku, saat dimana tak ada harapan dan engkau datang untukku. Mutiara jiwa yang sampai saat ini masih kutunggu...

Dan para wanita yang pernah termakan gombal mukiyo Junaidi Aprianto:p maaf bila telah mengecewakan kalian.

Budak-budak gilo Akuntansi 2003, kapan kito kumpul lagi..., kangen aku dengan guyonan jorok kito:p buat Rengga, Daus, Dedy, Micul selamat ye akhirnya kalian biso bergabung lagi, caknyo jadi nian nak bikin KAP. Epan (lepas oi tas pinggang tuh), Fahmi (pening caknyo jingok BAPPUK terus:p), Pa2nk (bos baru kito, tengs 4 "kitab"nyo pank), Meidy (jangan serius gino pak), Aponk (ado acara keluarga ponk?), Arma (tengs 4 Akmen n asepony), Dieky (keep fighting pak), dan Inov (satang layangan) tengs buat supportnya. For the girlz, anjrit banyak nian;p buat Wid, Uci, Meta n Veny (morning angels!?), Dian (ai nemen caknyo minum starbucks tuh, ampe tiap hari), amy, indut, boim, Opi, Ceper, Wita, Ita, Destri keep rockin girl. Buat semua anak rantau juga ada Doen, Ori, Roberto, Anie, Edist, sustri, rahma, Eci dan semua anak 2003 pokoknya (Ketawan Jun uda pening nulis+nginget budak 2003 banyak nian!?) Tengkyu...

Semua adek2 tingkat 2004 n 2005, ado cha, By, Na, Ellen, Dayang, Ipe, De', Jije, n santy (qt tinggali Ellen mo Na sekarang☺). Bang Yozh, Iif, Andhat, Rio, Een, Dede, Aldi, Novan, Jimmy n Fadly tengs jg uda banyak bantu anak mudo.

Temen2 SMU 17 Plg, kalian adalah inspirasi terbesar untuk aku buat maju n terus belajar dari kesalahan. Kun, Hady, Ce2, Fatsul, Agung, Yoan, Adam, Dutas, Andy, Isan (tengs buat semangatna, inget jangan kawin dulu klo belum siap). Buat Chit, Ulan, Ipo, Soe n Ratna (greatest girls I've ever known). Dan semua yang gak bisa aku sebutin satu2. Ups lupu Irta n Muna gek ngambek dak kusebuti namonyo:p

Semua Dosen Akuntansi FE, Pak Imut (mokase katoannyo pak, beguno nian:p), Bu Emyl (mokase uda banyak membantu proses lulusnyo Bu), Pak Terti (mokase buat sabarnya ngadepi mahasiswa macem Jun y pak☺), Pak Sulai (mokase buat kesempatan jadi asisten auditor, agak bangga jugo jadinya Pak) Bu Rina dan Bu Yulia (Maaf nian buat tragedi Linggau y Bu, just for fun n laugh). Dan semua Dosen yang telah membantu selama di Layo Mokase berat.

Dan sahabat-sahabat yang turut menambah bekal untuk hari depan, sahabat berbagi, dan menyayangi serta menghormati. Mokase buat ADE, Li, Ayu (Ak03), Da2r, Mei, Ganjar dan Ayu (mgt06) kalian adalah bagian dalam pembelajaran menuju kehidupan yang lebih baik.

Dan semua orang yang mengenal dan telah membantu proses Skripsi ini dan tidak bisa saya tuliskan satu persatu saya mohon maaf sebesar-besarnya dan saya ucapkan terima kasih untuk bantuan yang tiada terhingga.

Special tengs to:

- Drs. H. Kurnaini	- Drs. H. Machriel Hasan
- Drs. Wisnu Wardhana	- Suhardi, SH
- Ir. RM. Isa Zulkifli	- Ir. H. Buchori Effendi

DAFTAR ISI SKRIPSI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	6
1.6. Metodologi Penelitian.....	10
1.6.1. Metode Penelitian.....	10
1.6.2. Kualitas dan Kuantitas Data.....	10
1.6.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11
1.6.4. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	11



1.6.5.	Metode Analisis Data.....	13
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA		
2.1.	Landasan Teori.....	15
2.1.1.	Konsep Kualitas.....	15
2.1.1.1.	Pengertian Kualitas.....	16
2.1.1.2.	Pemikiran Pakar Kualitas.....	17
2.1.1.3.	Perkembangan Fungsi Kualitas Dalam Organisasi Modern.....	21
2.1.2.	Konsep Manajemen Mutu.....	23
2.1.2.1	Pengertian Manajemen.....	23
2.1.2.2	Pengertian Manajemen Mutu.....	25
2.1.3.	Prinsip-prinsip Manajemen dan Siklus Mutu.....	27
2.1.4.	Konsep Standar Mutu ISO 9001:2000.....	29
2.1.4.1	Sejarah Singkat ISO 9001:2000.....	29
2.1.4.2	Pengertian ISO 9001:2000.....	31
2.1.4.3	Karakteristik ISO 9001:2000.....	32
2.1.4.4	Model-model Utama ISO 9001:2000.....	33
2.1.4.5	Sasaran Mutu ISO 9001:2000.....	35
2.1.4.6	Manfaat Penerapan ISO 9001:2000.....	36
2.1.4.7	Pengukuran Efektifitas Penerapan ISO 9001:2000.....	37
BAB III : GAMBARAN UMUM PT PUPUK SRIWIDJAJA		
3.1.	Sejarah Perkembangan Perusahaan.....	44
3.2.	Misi dan Visi Perusahaan.....	46
3.3.	Aktivitas Perusahaan.....	47

3.4.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	49
3.5.	Struktur Organisasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000....	53
3.6.	Penerapan Standar Mutu ISO 9001:2000.....	58
BAB IV : ANALISIS EFEKTIFITAS ATAS PENERAPAN STANDAR		
MUTU ISO 9001:2000		
4.1.	Pengukuran, Analisis dan Tinjauan Kinerja PT Pusri dalam Penerapan ISO 9001:2000.....	73
4.2.	Analisis Efektifitas Atas Penerapan Standar Mutu ISO 9001:2000.....	83
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan.....	87
5.2.	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN.....		92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Elemen-elemen Sistem Mutu ISO 9000.....	35
Tabel 2.2 : Kriteria Penilaian Standar Mutu ISO 9001:2000.....	38
Tabel 2.3 : Ukuran Penilaian Efektifitas Standar Mutu ISO 9001:2000.....	39
Tabel 3.1 : Rekapitulasi Hasil Temuan Audit Mutu Internal.....	68
Tabel 4.1 : Pencapaian Kriteria Mutu PT Pupuk Sriwidjaja.....	74
Tabel 4.2 : Ukuran Kinerja Perspektif Keuangan.....	75
Tabel 4.3 : Ukuran Kinerja Perspektif Pelanggan.....	76
Tabel 4.4 : Ukuran Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal.....	77
Tabel 4.5 : Ukuran Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	78
Tabel 4.6 : Pelaksanaan Perbaikan dan Perencanaan Sistem.....	82
Tabel 4.7 : Ukuran Kinerja Utama PT Pupuk Sriwidjaja.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Siklus Mutu (The Quality Cycle).....	29
Gambar 2.2 : Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.....	30
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.....	52
Gambar 3.2 : Struktur Organisasi Penerap Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.....	54
Gambar 3.3 : Langkah Penerapan ISO 9001:2000 PT Pupuk Sriwidjaja.....	61
Gambar 3.4 : Grafik Penjualan PT Pupuk Sriwidjaja.....	68
Gambar 3.5 : Grafik Pengembalian Investasi PT Pupuk Sriwidjaja.....	69
Gambar 3.6 : Grafik Realisasi Laba/(Rugi) PT Pupuk Sriwidjaja.....	69
Gambar 3.7 : Grafik Komplain Pelanggan.....	70
Gambar 3.8 : Grafik Segmentasi Penjualan PT Pupuk Sriwidjaja.....	70
Gambar 3.9 : Grafik Realisasi Produksi PT Pupuk Sriwidjaja.....	71
Gambar 3.10 : Grafik Jumlah Sumber Daya Manusia PT Pupuk Sriwidjaja.....	71
Gambar 3.11 : Grafik Perkembangan Market Share PT Pupuk Sriwidjaja.....	72
Gambar 4.1 : Sistematika Program Audit PT Pupuk Sriwidjaja.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Periksa SNI

Lampiran 2 : Pedoman Mutu PT Pupuk Sriwidjaja

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) to know how PT Pupuk Sriwidjaja Palembang applying the quality standard of ISO 9001:2000, and 2) to analyze whether their performance shown the attainment of their quality objectives.

Research finding has shown that during the period of years 2004-2007, the Key Performance Indicator (KPI) which is compiled with Balance Scorecard approach indicated that the ISO 9001:2000 quality management system had showing its effectiveness and the progress of internal quality audit also showing the commitment of management for continual improvement.

In order to improve the performance of company, management of company should up-grade the quality management system. Because it can shown adequate, clear and reliable information that can help management and others to make decisions.

Key words: ISO 9001:2000, Key Performance Indicator, Internal Quality Audit, Effectiveness.

BAB I

PENDAHULUAN



1.1. Latar Belakang

Perdagangan bebas (*free trade*) antara negara-negara di kawasan Asia Tenggara pada tahun 2003, ditandai dengan adanya kesepakatan AFTA (*Asean Free Trade Area*) dan pada tahun 2020 perdagangan bebas antara negara-negara di kawasan Asia Pasifik ditandai dengan adanya kesepakatan APEC (*Asia Pacific Economic Committee*). Akibat dari perjanjian-perjanjian tersebut, dapat dipastikan bahwa tekanan globalisasi ekonomi akan semakin meningkat, dimana arus barang yang masuk ke dalam pasar (*market*) akan semakin deras. Hal ini, akan menjadi perhatian serius dari para *costumer* untuk semakin selektif dalam mengkonsumsi barang (*product*).

Perdagangan bebas dan globalisasi ekonomi yang terjadi akan memaksa perusahaan untuk terus berinovasi dan berimprovisasi dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen guna menghadapi persaingan di tingkat global. Persaingan yang semula hanya berfokus pada lingkungan domestik saja, sekarang berubah menjadi lebih terbuka. Hal ini disebabkan karena pasar tidak hanya dimasuki oleh pesaing domestik saja, namun juga dimasuki pesaing-pesaing mancanegara yang menghadirkan produk-produk berkualitas. Untuk dapat memenangkan persaingan, perusahaan dituntut untuk dapat menyediakan produk-produk yang berkualitas tinggi. Oleh sebab itu, perusahaan perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap kualitas produk sesuai dengan tuntutan pelanggan.

Menurut Simmon dan White, salah satu kunci sukses agar dapat bersaing di pasar global adalah kemampuan untuk memenuhi atau melampaui standar-standar yang berlaku. Peningkatan kompetisi global telah menimbulkan pengharapan konsumen yang semakin besar berkaitan dengan kualitas (Nurmala, 2005). Oleh karena itu menjadi sangat penting bagi perusahaan untuk memperoleh suatu jaminan kualitas yang menandakan perusahaan memenuhi standar kualitas yang baik. Untuk menjamin adanya keseragaman dalam kualitas, maka perlu dibentuk standar-standar yang sama pula. Dengan cara ini maka apa yang dianggap sebagai produk yang berkualitas di suatu negara juga akan dapat diterima di negara lainnya. Ini merupakan aspek penting dalam liberalisasi perdagangan.

Salah satu standar mutu yang telah diakui banyak kalangan bisnis adalah ISO 9001:2000. Standar ini dikeluarkan pertama kali oleh *International Organization for Standardization (ISO)* yang berkedudukan di Jenewa, Swiss. Standar ISO 9001:2000 menjadi wajib bagi banyak produsen untuk dapat bersaing di pasar internasional, dengan menunjukkan konsistensi mutu produk yang dihasilkan. Untuk itu Indonesia menjadi salah satu negara yang mengadopsi sepenuhnya ISO 9001:2000 ini menjadi Standar Nasional Indonesia 19-9000 (SNI 19-9000), sehingga sedikit banyak memberikan dorongan pada produsen Indonesia untuk memproduksi dengan cara-cara yang lebih baik, efektif, dan produktif. Dengan kata lain sertifikat ISO 9001:2000 dapat digunakan sebagai *ticket* bisnis bagi perusahaan dalam perdagangan bebas yang penuh persaingan. Sertifikat ISO 9001:2000 merupakan sertifikat yang menandakan bahwa perusahaan telah dinilai dan hasilnya telah memenuhi persyaratan – persyaratan

yang sesuai dengan standar ISO. ISO 9001:2000 tidak hanya merupakan jaminan tentang mutu produk, tetapi juga terhadap seluruh proses produksinya mulai dari pemilihan bahan baku, sumber daya manusia, pengolahan, peralatan sampai dengan pembuangan limbah industrinya.

Standar ISO 9001:2000 menetapkan sejumlah persyaratan standar sistem mutu yang bersifat *compulsary*, yang harus dipenuhi. Dengan demikian perusahaan yang ingin mengadopsi standar ISO 9001:2000 untuk tujuan sertifikasi atau pengakuan tidak memiliki kebebasan dalam pengembangan maupun implementasinya. Lain halnya dengan sistem manajemen mutu secara umum, perusahaan mempunyai kebebasan penuh sesuai dengan keinginan dan tujuan perusahaan.

Penerapan standar ISO 9001:2000 dalam suatu perusahaan dapat memberikan manfaat yang pada gilirannya akan meningkatkan laba serta daya saing perusahaan. Dalam standar ISO 9001:2000, perusahaan harus dapat memahami, memenuhi dan melebihi harapan pelanggan atau konsumen terhadap produk yang berkualitas sehingga perusahaan dapat meningkatkan profitabilitas. Pada kenyataannya, ISO 9001:2000 tidak diragukan lagi merupakan standar yang paling berpengaruh dari standar serupa di seluruh dunia. Penerimaan cepat atas ISO 9001:2000 ini menunjukkan bahwa perusahaan mendapati bahwa standar tersebut ditetapkan dengan baik dan layak diamati.

Selama dua dasawarsa sejak 1987 sampai saat ini diperkirakan tidak kurang dari 4000 perusahaan nasional dalam berbagai sektor industri baik Badan Usaha Milik Negara maupun swasta, dari industri rumah tangga sampai industri kelas wahid telah mengadopsi standar internasional Sistem Manajemen Mutu seri

ISO 9000. Sebagian besar dari angka tersebut telah berhasil memperoleh sertifikat dan sebagian lagi sedang dalam proses. Nilai berharga sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terletak pada perbaikan. Standar ISO 9001:2000 menitikberatkan deteksi dini terhadap penyimpangan untuk mencegah kegagalan. Sistem Manajemen Mutu yang telah dibangun harus bisa memotivasi seluruh personil perusahaan untuk bersama-sama menggali nilai tambah melalui perbaikan terus-menerus.

PT Pupuk Sriwijaya (PT Pusri) merupakan salah satu perusahaan ternama yang ada di kota Palembang yang bergerak dibidang industri pupuk dan telah mengadopsi sistem standar mutu ISO 9001:2000. Sebagai salah satu produsen pupuk terbesar, perusahaan ini tentunya dituntut untuk memberikan hasil produksi yang berkualitas karena mereka harus menghadapi persaingan yang ketat. Untuk dapat menjadi pemenang dalam merebut pangsa pasar, perhatian terhadap kualitas merupakan hal yang harus dikedepankan dengan tetap memperhatikan komponen biaya. Oleh sebab itu, saya tertarik untuk menulis skripsi dengan judul **“Analisis Efektifitas atas Penerapan Standar Mutu ISO 9001:2000 (Studi Kasus Pada PT Pupuk Sriwidjaja Palembang).”**

1.2. Perumusan Masalah

Tujuan perusahaan adalah untuk mendapatkan laba dengan meningkatkan mutu/kualitas, maka diperlukan pengendalian yang baik atas manajemen mutu dalam aktifitas perusahaan. Pada penelitian ini penulis akan menganalisis dan mengevaluasi penerapan standar mutu ISO 9001:2000. Permasalahan yang akan dibahas oleh penulis meliputi:

1. Bagaimanakah penerapan standar mutu ISO 9001:2000 pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang?
2. Apakah penerapan standar mutu ISO 9001:2000 tersebut mencerminkan keefektifan dalam meningkatkan kinerja perusahaan?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan penulisan proposal skripsi ini yang berjudul Analisis Biaya Kualitas Pada PT Pupuk Sriwijaya Sebelum dan Sesudah Penerapan Standar Mutu ISO 9001:2000 maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendapatkan gambaran dan informasi mengenai penerapan standar mutu ISO 9001:2000 pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah penerapan sistem manajemen standar mutu ISO 9001:2000 tersebut dinilai efektif dalam meningkatkan kinerja perusahaan.
3. Untuk menerapkan teori yang didapat dari literatur dan perkuliahan dalam mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data dari perusahaan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Menambah pengetahuan dan pengalaman penulis terutama mengenai penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.
2. Menambah masukan bagi perusahaan mengenai pembuatan kebijakan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.

3. Menambah informasi dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya bagi pembaca.

1.5. Kerangka Pemikiran

Perusahaan yang mengembangkan produk dengan kualitas yang rendah akan kehilangan pangsa pasar dan mengalami penurunan laba. Peningkatan kualitas merupakan suatu hal yang paling esensial bagi suatu perusahaan untuk tetap eksis dalam dunia bisnis yang kompetitif ini. Karena mengutamakan kepuasan, konsumen akan mencari dan lebih menyukai barang atau jasa yang memiliki kualitas yang tinggi. Sebaliknya, barang atau jasa yang memiliki kualitas yang rendah tidak akan diminati oleh konsumen dan ini berarti perusahaan akan mengalami penurunan pendapatan. Oleh sebab itu konsep kualitas haruslah dikembangkan dalam suatu perusahaan, karena pengembangan konsep kualitas ini akan membawa pengaruh yang besar bagi perusahaan terutama dalam pencapaian tujuan perusahaan untuk menjadi *market leader* dalam dunia bisnis yang kompetitif ini.

Perhatian terhadap mutu/kualitas tersebut membutuhkan sebuah sistem manajemen berbasis mutu, yang dalam penerapannya memperhatikan perkembangan secara terus-menerus dan efektifitas dalam penggunaan sumber daya yang ada. Seperti banyak bidang lainnya yang menyangkut manusia, manajemen sulit didefinisikan. Dalam kenyataannya, tidak ada definisi manajemen yang digunakan secara konsisten oleh semua orang. Definisi yang dianggap kompleks dan mencakup aspek-aspek penting pengelolaan, dikemukakan oleh Stoner sebagai berikut:

"Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan." (Wikipedia, 2008).

Manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen, semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah konsep manajemen yang baik yang mengarahkan usaha manajemen menuju sebuah tingkat efektifitas yang diinginkan. Karena hasil (*output*) yang mendatangkan penghasilan (*income*) adalah produk/jasa yang dihasilkan melalui proses yang efektif dari penggunaan sumber daya-sumber daya yang ada. Menurut ahli manajemen Peter Drucker efektifitas adalah melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*). Efektifitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Ada beberapa konsep mutu yang dapat memberikan penjelasan tentang arti mutu. Philip Crosby (Susilo, 2003:8) mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap persyaratan (*Quality has to be defined as conformance to requirements*). Dalam ISO 9000, mutu didefinisikan sebagai:

"The totality of features and characteristic of a product, or a service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs. (Keseluruhan karakteristik dan corak dari suatu produk atau jasa yang menunjukkan kemampuan untuk mencukupi atau memenuhi suatu kebutuhan)." (Sprint Consultant, 2001)

Menurut Gregory B. Hutchins (Widjaja Tunggal, 2001:1), mutu (*quality*) adalah:

- Kesesuaian (*conformance*)
Kecocokan atau kesesuaian barang atau jasa dengan spesifikasi dan standar yang berlaku.

- Cocok/pas untuk digunakan (*fitness for use*)

Definisi yang didasarkan pada barang atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan dan keperluan pelanggan.

- Harga yang kompetitif

Kemampuan produsen untuk mendapatkan suatu keuntungan sekaligus memuaskan kebutuhan pelanggan dengan harga yang kompetitif.

Pengertian kualitas sangat beragam, tergantung persepsi pemakainya.

Dalam penelitian Nurmala (2002), definisi kualitas adalah sebagai berikut:

“Quality is the total composite product and services characteristics of marketing, engineering, manufacturing and maintenance through which the product and services in use will meet expectation of customer” (Feiganbaum:1991).

Jadi kualitas merupakan gabungan karakteristik produk dan jasa yang memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Dalam ISO 8402 (*Quality Vocabulary*), kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dapat dikatakan bahwa kualitas produk atau jasa akan dapat diwujudkan apabila orientasi kegiatan perusahaan diarahkan kepada kepuasan pelanggan. Karena kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar. (Gaspersz, 2001)

Berbicara mengenai kualitas, suatu produk dikatakan memiliki kualitas yang baik apabila memenuhi dua kriteria:

1. Kualitas Desain (*Design Quality*)

Suatu produk dikatakan memenuhi kualitas desain apabila produk tersebut memenuhi spesifikasi produk yang bersangkutan secara fisik (*performance*) saja.

2. Kualitas Kesesuaian (*Conformance Quality*)

Suatu produk dikatakan memiliki kualitas kesesuaian apabila produk tersebut tidak menyimpang dari spesifikasi yang ditetapkan dan dapat memenuhi permintaan konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan produk yang diterimanya.

Konsep manajemen mutu dibangun berdasarkan konsep manajemen secara umum. Persyaratan mutu menurut aliran TQM (*Total Quality Management*) mencakup konsep multi dimensi yang merupakan orientasi pemikiran dalam manajemen mutu. Secara umum dan lengkap manajemen mutu dapat didefinisikan sebagai berikut:

"Manajemen mutu adalah upaya sistematis melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan atau pengendalian serta tindak lanjut terhadap semua unsur organisasi, baik internal maupun eksternal yang tercakup dalam dimensi material, mesin, dana, manusia, lingkungan dan informasi untuk merealisasikan komitmen, kebijakan dan sasaran mutu yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk masa sekarang maupun di masa depan." (Susilo, 2003:9).

Sertifikasi atas ISO 9001:2000 mempunyai arti bahwa sistem mutu perusahaan telah di *asses* atau dinilai dan hasilnya telah memenuhi persyaratan-persyaratan yang sesuai dengan standar ISO 9000 yang dipilih. Sertifikasi yang berkaitan dengan ISO 9000 sering disebut sertifikasi sistem mutu, yaitu pemberian sertifikat kepada perusahaan yang telah mampu menerapkan sistem

mutu menurut ISO 9000. Jadi secara singkat dapat dikatakan bahwa Sertifikat ISO 9000 merupakan bukti atau jaminan bahwa perusahaan telah merencanakan dan menerapkan suatu sistem kualitas yang baik yang sesuai untuk produk dan seluruh proses produksi perusahaan.

Sertifikasi ISO 9001:2000 menghasilkan peningkatan kinerja operasi melalui pengurangan proses tindakan korektif dan penghapusan, meningkatkan profitabilitas, dan keunggulan pemasaran yang berasal dari pengakuan internasional dengan dimilikinya logo ISO 9000 (Simmon and White, 1999).

1.6. Metodologi Penelitian

1.6.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode deskriptif, yaitu mengelola dan menafsirkan data yang diperoleh sehingga dapat memberikan gambaran mengenai keadaan yang diteliti. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat diskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Kerja peneliti, bukan saja memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, tetapi juga menerangkan hubungan, menguji hipotesa-hipotesa, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang dipecahkan.

1.6.2. Kualitas dan Kuantitas Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua macam berdasarkan sumbernya yaitu:

a) Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari objek penelitian maupun dari pihak-pihak yang terkait. Dalam hal ini penulis langsung terjun ke lapangan (objek penelitian) untuk melakukan observasi guna mendapatkan data tersebut.

b) Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah baik yang dipublikasikan atau tidak, yang dikumpulkan oleh pihak lain. Dalam hal ini penulis akan memanfaatkan data yang telah ada dalam perusahaan berupa catatan atau dokumen yang berhubungan dengan penerapan standar mutu ISO 9001:2000.

1.6.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian berlokasi di PT. Pupuk Sriwijaya Palembang. Mengingat bahwa PT. Pupuk Sriwijaya adalah perusahaan yang telah cukup lama berdiri dan kegiatannya semakin berkembang maka layak untuk dijadikan objek penelitian. Penelitian dijadwalkan mulai bulan Februari 2008 sampai dengan April 2008.

1.6.4. Data dan Metode Pengumpulan Data

Penulis membatasi penelitian ini hanya sebatas penerapan standar mutu ISO 9001:2000. Informasi penerapan standar mutu ISO 9001:2000 tersebut berupa prosedur standar mutu ISO 9001:2000, laporan atas perubahan kebijakan

penerapan standar mutu ISO 9001:2000 serta ikhtisar penilaian efektifitas penerapan standar mutu ISO 9001:2000.

Dalam mengumpulkan data, metode yang akan digunakan yaitu studi lapangan. Penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara mendatangi objek yang akan diteliti dan melakukan pengamatan secara langsung. Yang dimaksud dengan penelitian lapangan ini adalah survey yang menyangkut:

a) Wawancara (interview)

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan interview atau tanya jawab secara langsung dengan pimpinan perusahaan dan para karyawan perusahaan yang memiliki wewenang untuk memberikan data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

b) Pengamatan langsung (observasi)

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung kepada obyek tentang pelaksanaan dari kegiatan operasional perusahaan dan mengutip catatan, laporan serta dokumen yang dipakai perusahaan yang merupakan data penunjang dalam proses penganalisaan masalah yang dibahas.

Adapun metode pengumpulan data sekunder yang akan dilakukan oleh penulis adalah:

a) Studi Kepustakaan

Yaitu metode pengumpulan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku literatur, artikel serta catatan-catatan kuliah untuk mendapatkan teori yang diperlukan sehubungan dengan masalah yang akan dibahas.

b) Dokumentasi

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat semua hal yang ada hubungannya dengan penelitian ini melalui buku-buku dan laporan-laporan yang dikeluarkan oleh perusahaan.

1.6.5. Metode Analisis Data

Teknik analisis yang akan digunakan penulis adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Teknik analisis deskriptif kuantitatif digunakan saat menganalisis data kuantitatif yang dihasilkan perusahaan dalam penerapan standar mutu ISO 9001:2000 baik berupa data hasil audit internal atau dalam bentuk data kuantitatif lainnya.

Teknik analisis deskriptif kualitatif adalah cara berpikir dengan menganalisa dan memaparkan berdasarkan teori yang tepat atas data-data yang diperoleh. Adapun cara berpikir yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

a) Deduktif

Merupakan cara berpikir yang dimulai dari pengetahuan yang bersifat umum untuk menilai suatu peristiwa tertentu.

b) Induktif

Merupakan cara berpikir yang dimulai dari fakta-fakta yang bersifat khusus atau peristiwa konkrit tertentu untuk kemudian menjadi sesuatu yang bersifat umum.

c) Modern atau campuran

Merupakan kombinasi dari kedua cara tersebut di atas yaitu deduktif dan induktif atau lebih dikenal dengan “Reflectif Thinking”.

Dari berbagai cara berpikir tersebut di atas maka penulis akan menggunakan cara berpikir deduktif untuk penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmar, Nurmalia, dan Wiwik Kurnia. 2005. *Analisis Perbandingan Pertumbuhan Penjualan (Sales Growth) Sebelum dan Sesudah Memperoleh Sertifikat ISO 9000 Pada Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Jakarta*. Diambil pada tanggal 18 November 2007 dari <http://www.puslit.kp.net/journal.html>
- Anthony, Robert N, dan Vijay Govindarajan. 2005. *Management Control System: Sistem Pengendalian Manajemen*. Edisi 11. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Chang, Richard Y, dan Matthew E. Niedzwiecki. 1999. *Alat Peningkatan Mutu*. Jakarta: Penerbit PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. 2007. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Palembang: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
- Garrison, Ray H, dan Eric W. Noreen. 2000. *Akuntansi Manajemen (Managerial Accounting)*. Edisi ketujuh. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Gasperz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2004. *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Karya, Gede. 2004. *Pengembangan Model Audit Sistem Informasi Berbasis Kendali*. Integral, Vol 9 No.1 Hal 51-57.

- Setiadi, Dede. 11-20 September 2006. *Pengertian ISO 9000: Sistem Standar Manajemen Mutu*. Disampaikan Dalam Pelatihan Audit Lingkungan. Cisarua.
- Sprint, Consultant. 2001. *ISO 9001:2000 ; An Introduction Into Quality Management System*. Jakarta: Sucofindo.
- Suardin, Nadia S. 1999. *Analisis Peranan ISO 9002 Pada PT Pupuk Sriwidjaja dan Hubungannya Dengan Biaya Mutu*. Skripsi Sarjana tidak dipublikasikan. Universitas Trisakti.
- Sumarni, Murni dan Salamah Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Susilo, Willy. 2003. *Audit Mutu Internal*. Jakarta: Penerbit PT Vorqistatama Binamega.
- Tunggal, Amin W. 1992. *Audit Mutu (Quality Auditing)*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Ulupui, I G.K.A. 2002. *Petunjuk Menuju Penilaian Kinerja*. Yogyakarta: IAI Kompartemen Akuntan Sektor Publik.
- Wardhana, Wisnu. Juli 2005. *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Untuk Pengelolaan Bisnis PT Pusri Palembang*. Bulletin Pusri, No. 224/TH XLIII/Juli 2005.
- Wikipedia.com. 2008. *Management: Dictionaries*. Diambil pada tanggal 2 april 2008 dari [Http://www.wikipedia.com/management%2fdictionaries.html](http://www.wikipedia.com/management%2fdictionaries.html)