

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan usaha di era modern ini semakin kompetitif, makanya semua pelaku usaha baik badan maupun perseorangan berusaha semaksimal mungkin, agar supaya mereka dapat memenangkan pasar, dengan cara meningkatkan pelayanannya secara terus menerus dan berkelanjutan. Satu-satunya cara yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan **mutu**, karena mutu tersebut merupakan kebutuhan utama dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup organisasi. Kebutuhan terhadap mutu telah ada sejak zaman dulu kala, dan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Salah satu konsep mutu yang berkembang sampai saat ini yaitu Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*).

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu sistem/ pendekatan manajemen organisasi yang bertumpu pada Mutu (Quality), baik input, proses, output maupun sumberdaya organisasi yang bersangkutan, yang tujuan akhirnya yakni memnuhi kepuasan pelanggan dan memberikan keuntungan bagi pemasok, supplier atau masyarakat, maupun organisasi yang bersangkutan.

Penerapan TQM membuat organisasi harus memelihara standar mutu disegala aspek bisnis, untuk memastikan semua proses dikerjakan dengan benar sejak awal dan menghilangkan kesalahan atau cacat (*defect*) dan pemborosan (*waste*) selama beroperasi. Inti dari penerapan mutu yaitu terjaganya mutu hasil dari suatu produk, yaitu suatu sistem knowledge sharing yang memungkinkan setiap orang untuk menghasilkan hal yang sama dengan mutu yang sama, sehingga akan mengurangi ketergantungan terhadap satu orang (Wangtry dalam Maulana, 2011 : 1).

Salah satu standar Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang begitu cepat perkembangannya yaitu ISO 9001, yang merupakan alat pencapaian mutu, diharapkan mampu menjawab tantangan globalisasi yang terjadi, dengan cara meningkatkan efisiensi dan efektivitas agar mampu memuaskan semua *stakeholders*. ISO 9001 telah mengalami beberapa revisi, yaitu ISO 9001 : 2000, ISO 9001 : 2008 dan ISO 9001 : 2015. Revisi tersebut dilakukan dengan tujuan mengembangkan standar agar lebih sederhana, yang dapat diaplikasikan bagi semua organisasi baik kecil maupun besar.

Bagi organisasi yang telah mengimplementasikan SMM ISO 9001 : 2008, serta terus meningkatkan layanan di semua lini organisasi maka organisasi tersebut harus melaksanakan kegiatan Audit Internal secara berkala. Berdasarkan persyaratan SMM ISO 9001 : 2008, klausul 8.2.2 disebutkan, Organisasi harus melakukan ***audit internal*** pada interval yang terencana untuk menentukan apakah SMM :

- a. sesuai terhadap pengaturan yang direncanakan (lihat klausul 7.1), terhadap Standar Internasional ini dan terhadap persyaratan SMM yang ditetapkan oleh organisasi, dan
- b. dijalankan dan dipelihara dengan efektif.

Wika Realty didirikan berdasarkan Akta Perseroan Terbatas Wika Realty No. 17 tanggal 20 Januari 2000, dibuat di hadapan Imas Fatimah, SH., Notaris di Jakarta, sebelumnya merupakan salah satu unit bisnis di PT.Wijaya Karya (Persero) Tbk. Wika Realty mengubah statusnya menjadi Perusahaan terbuka berdasarkan Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 11 tanggal 7 Desember 2004, namun sesuai dengan kebijakan pemegang saham utama (WIKA) untuk melakukan penawaran umum terlebih dahulu, maka penawaran umum perdana saham-saham Wika Realty kepada masyarakat tersebut ditunda pelaksanaannya.

Memasuki tahun 2010, WIKA berhadapan dengan lingkungan usaha yang berubah dengan tantangan lebih besar. Untuk itu, WIKA telah menyiapkan Visi baru, yaitu VISI 2020 untuk menjadi salah satu perusahaan EPC dan Investasi terintegrasi terbaik di Asia Tenggara. Visi ini diyakini dapat memberi arah ke segenap jajaran WIKA untuk mencapai pertumbuhan yang lebih optimal, sehat dan berkelanjutan. WIKA Realty telah meraih beberapa penghargaan untuk kesuksesannya dalam pengembangan bidang realty baik dalam skala regional maupun nasional, seperti: *The Winner of Ecologically Environment Real Estate in West Java* pada tahun 1993, *The Winner of Enchantment Tour in Bekasi Region* pada tahun 1995, *The Winner of Wirastana Adistana Environmental Design of REI National Grade* 1995, *The Winner of Nusa Adikualita, National Application Award* pada tahun 1997, *The Winner of Environmental Garden Estate in Bandung Region* pada tahun 1997.

Untuk memastikan pengembangan kualitas dan kepuasan konsumen, WIKA REALTY telah melaksanakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 di setiap produknya, hal ini merupakan jawaban dari setiap tantangan dalam pemenuhan kebutuhan konsumen yang

dibuktikan melalui perolehan peningkatan pertumbuhan. Lebih khusus, PT. Wijaya Karya Realty telah memiliki visi dan misi dalam setiap pengembangan di bidangnya. Visi dari PT. Wika Realty yaitu menjadi perusahaan terpercaya dan pilihan utama bagi target konsumen dalam bidang properti dan yang terkait baik di dalam maupun di luar negeri. Selain itu, dalam setiap pembangunannya PT Wika Realty berpedoman pada misi diantaranya harus menciptakan produk inovatif dengan mutu terunggul dan berdaya saing tinggi, menjadi market leader di setiap target pasar melalui produk bernilai investasi tinggi bagi konsumen, memberikan imbal investasi yang tertinggi dibidangnya bagi pemegang saham, mewujudkan tempat kerja yang menarik dan menantang bagi karyawan, menciptakan kerjasama yang saling menguntungkan dengan mitra kerja, serta menjaga kelestarian lingkungan. Selain usaha-usaha pokok tersebut sebagai core business perusahaan, PT WIKA juga mengembangkan usaha-usaha pelengkap pada setiap perumahan atau apartment yang dibangunnya, seperti sarana CLUB (Olahraga dan Rekreasi keluarga).

Berdasarkan uraian-uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Audit Internal berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada PT Wika Realty Cabang Manado”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disusun permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana penerapan Audit Internal berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 pada perusahaan ?
2. Faktor-faktor apa saja yang sangat penting dalam penerapan Audit Internal tersebut ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi penerapan Audit Internal berbasis SMM ISO 9001 : 2008 pada perusahaan
2. Menganalisi faktor-faktor apa saja yang sangat penting dalam penerapan Audit Internal tersebut ?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan terkait dengan pelaksanaan audit internal.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti terkait dengan internal audit SMM ISO 9001 : 2008.

3. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini memberikan masukan bagi institusi lebih khusus Jurusan Akuntansi dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan, secara spesifik pada mata kuliah Audit Internal dan Praktek serta mata kuliah *Quality Management Systems*.