

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Seiring dengan pesatnya globalisasi di segala bidang, maka diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan berkompeten dalam bidangnya sehingga mampu bersaing dalam skala internasional. Salah satu upaya untuk menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan kompeten yakni melalui dunia pendidikan. Pendidikan merupakan hak setiap warga Negara Indonesia sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945 dan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 50 Ayat 3 yang menyatakan bahwa Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu satuan pendidikan pada semua jenjang pendidikan untuk dikembangkan menjadi satuan pendidikan yang bertaraf internasional.

Agar memenuhi standar internasional, maka diperlukan perbaikan terhadap manajemen pendidikan Indonesia dalam kurun waktu tertentu, Sehubungan dengan hal ini, pemerintah dan berbagai lembaga pendidikan serta seluruh pihak yang perhatian terhadap pendidikan begitu antusias melakukan berbagai upaya untuk mencapai standar internasional.

Persaingan dalam skala internasional tentunya menuntut adanya suatu standar mutu untuk barang, jasa maupun proses. Adapun pengertian standar yaitu sebuah dokumen yang menyediakan, kebutuhan, spesifikasi, petunjuk dan atau

karakteristik yang digunakan secara konsisten untuk memastikan bahwa material produk, proses, dan layanan sesuai dengan tujuan. Adanya suatu standar internasional akan bermanfaat untuk menyamakan spesifikasi teknis dalam produk maupun jasa, dan membuat industri menjadi lebih efisien serta memberikan pemecahan masalah dalam hambatan perdagangan internasional.

Organisasi yang mengelola standar internasional bernama *International Organization for Standardization* (ISO). Pada awalnya, singkatan dari nama lembaga tersebut adalah IOS, bukan ISO. Tetapi sekarang lebih sering memakai singkatan ISO, karena dalam bahasa Yunani *isos* berarti sama. *International Organization for Standardization* (ISO) bermarkas di Geneva–Swiss, didirikan pada 23 pebruari 1947, kini beranggotakan lebih dari 169 negara yang mana setiap negara diwakili oleh badan standardisasi nasional (Indonesia diwakili oleh Komite Akreditasi Nasional).

Standar mutu dalam ISO mencakup banyak sektor dan tidak terbatas pada *profitable oriented organization* maupun *non-profit oriented organization*. Salah satu hal yang gencar dilakukan dalam bidang pendidikan adalah menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*quality management system*). Oleh karena itu sering kali disebut "ISO 9001, QMS". Adapun tulisan 2008 menunjukkan tahun revisi. Maka, yang dimaksud ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008.

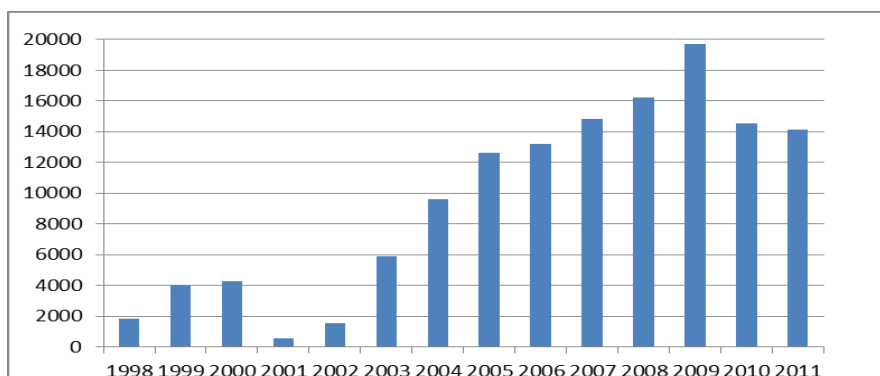
Dalam perjalanannya, ISO sering mengalami berbagai perubahan dan revisi seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, terutama semakin

luasnya dunia usaha. Oleh sebab itu, kebutuhan akan pengelolaan sistem manajemen mutu semakin dianggap perlu dan mendesak untuk diterapkan serta dikembangkan. Sebagai konsekuensinya, ISO pun mengalami berbagai perubahan dan revisi, hingga lahir versi ISO 2008 yang diterbitkan pada Desember 2008.

Pada mulanya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 hanya diterapkan di dunia industri manufaktur, namun seiring perkembangan dunia pendidikan pun merasa perlu untuk menerapkannya. Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan, merupakan lembaga yang berfungsi sebagai “*agent of change*”, bertugas membangun peserta didiknya agar mampu memecahkan masalah nasional dan memenangkan persaingan internasional.

Persaingan global dalam berbagai aspek kehidupan telah ikut menginternasionalisasikan berbagai bentuk kegiatan perguruan tinggi, termasuk internasionalisasi standar mutu, sistem penjaminan mutu, sistem evaluasi dan akreditasi. Kondisi ini mendorong perguruan tinggi di seluruh dunia, khususnya di negara-negara maju untuk memperbaiki kinerja yang lebih efektif dan mengembangkan daya kompetitif untuk mencapai standar mutu yang diakui dunia. Hal ini juga dilakukan oleh Indonesia selaku negara berkembang yang sedang membangun, meskipun dihadapkan pada persoalan pelik karena manajemen yang buruk, mutu SDM yang rendah, serta kesulitan ekonomi. Dengan demikian perguruan tinggi perlu mengadopsi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang bertujuan untuk memberikan peningkatan yang signifikan dalam bidang pendidikan terkait persaingan global.

Dalam bidang pendidikan, penggunaan sistem manajemen mutu ISO dari tahun 1998 mengalami kenaikan hingga tahun 2009, walaupun pada tahun 2001 sampai dengan tahun 2002 sempat turun. Ketika memasuki tahun 2010 terlihat penurunan sampai dengan tahun 2011. Fenomena ini diduga kuat karena kelalaian institusi yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO tetapi tidak mengimplementasikan dengan benar sehingga sertifikat yang dimilikinya dicabut. Gambar 1.1 memperlihatkan grafik penggunaan ISO dalam sektor pendidikan di dunia.



(Sumber : [www.iso.org](http://www.iso.org) diunduh tanggal 25 Maret 2013)

**Gambar 1.1**  
**Penggunaan ISO dalam sektor pendidikan di dunia**

Perguruan tinggi yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 perlu menetapkan dokumentasi sistem manajemen mutunya sesuai persyaratan standar sebagai landasan penerapan dan peningkatan mutu yang berkelanjutan. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang digunakan suatu institusi bukan merupakan suatu standar produk tapi merupakan alat bagi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan perbaikan standar produknya secara berkelanjutan (*continual improvement*). Peningkatan berkelanjutan dalam sistem

manajemen mutu ISO 9001:2008 telah mengadopsi konsep dalam *Total Quality Management* (TQM) yang menyebutkan bahwa untuk meningkatkan kualitas terus-menerus perlu mengikuti tahap-tahap berikut: (1) menetapkan proyek peningkatan spesifik, (2) meninjau ulang praktek-praktek manajemen, (3) menetapkan sistem tindakan korektif, dan (4) melakukan audit terhadap sistem manajemen kualitas (Vincent, 2011:358).

Salah satu upaya perbaikan yang berkelanjutan (*continual improvement*) adalah dengan adanya audit internal. Menurut ISO 9001 dalam klausul 8.2.2 institusi yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diharuskan melakukan audit internal, untuk menjamin sistem manajemen mutu telah sesuai dengan persyaratan serta diimplementasikan dan dipelihara secara efektif.

Audit internal digunakan untuk melihat bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam suatu institusi apakah telah diterapkan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Menurut Arens, *et al.* (2008:482) audit internal adalah aktivitas konsultasi dan *assurance* yang objektif dan *independen* yang dirancang untuk menambah nilai dan memperbaiki operasi organisasi. Dalam Indranata (2006:31) audit internal bertujuan untuk memastikan kegiatan sistem manajemen mutu telah dijalankan sesuai dengan persyaratan standar secara efektif untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Dengan penggunaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada beberapa perguruan tinggi di Indonesia, seharusnya perguruan tinggi di Indonesia sudah mulai memasuki urutan teratas Asia terlebih dahulu, akan tetapi kenyataannya masih jauh dari urutan 10 Asia. Untuk Universitas Pendidikan

Indonesia sendiri yang menghasilkan lulusan tenaga kependidikan yang berkualitas belum masuk dalam 250 besar Asia, ini dapat terlihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Urutan universitas di Asia menurut QS World Ranging 2013**

No	Peringkat di Asia	Universitas
1	64	Universitas Indonesia
2	129	Institut Teknologi Bandung
3	133	Universitas Gajah Mada
4	145	Universitas Airlangga
5	201-250	Institut Pertanian Bogor
6	201-250	Universitas Padjadjaran
7	251-300	Universitas Pelita Harapan

(Sumber : [www.uniqpost.com](http://www.uniqpost.com) di unduh tanggal 11 Januari 2013)

Sebagai salah satu universitas terbaik di Indonesia, Universitas Indonesia belum mendapatkan ranking teratas di kawasan Asia dalam menjamin mutu pendidikan bisa dilihat dari tabel diatas bahwa Universitas Indonesia menduduki peringkat ke 64. Sedangkan Universitas Pendidikan Indonesia sebagai universitas negeri di Indonesia belum mampu bersaing dalam menjamin kualitas mutu pendidikan di Indonesia sehingga tidak menempati urutan dalam Universitas di Asia menurut QS World Ranking 2013.

Penggunaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di UPI sendiri seharusnya tidak hanya sebuah ajang untuk memperlihatkan suatu perguruan tinggi tersebut telah menerapkan standar mutu internasional, tetapi lebih kepada suatu institusi pendidikan yang mengelola manajemen mutu dengan profesional sehingga mutu untuk produk, jasa maupun proses yang ada di dalamnya sudah

sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dengan adanya audit internal dalam klausul 8.2.2 tentunya akan menciptakan suatu perbaikan berkelanjutan (*continual improvement*) sehingga penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 akan semakin baik.

Untuk dapat meneliti lebih dalam bagaimana ISO 9001:2008 diterapkan dengan baik di Universitas Pendidikan Indonesia, peneliti akan mengambil sampel pada fakultas X, pemilihan tersebut dilakukan karena fakultas tersebut merupakan pionir dalam penerapan ISO 9001:2008 di UPI dan menjadi panutan bagi fakultas lain yang mencoba untuk menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, berikut adalah hasil audit internal yang dilakukan oleh fakultas X yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dapat dilihat pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Audit Internal ISO Fakultas X tahun 2012**

BAGIAN/UNIT KERJA	URAIAN TEMUAN	KLAUSUL TERKAIT	STATUS TEMUAN
1	1. Beberapa Rekaman STPB masih tidak sesuai dengan Daftar Catatan Mutu	4.2.4	Observasi
2	1. Tidak ditemukan Jobdes pada Unit Pengadaan (Pejabat Pengadaan, Pemeriksa, Sekretariat Pengadaan).	5.5.1	Minor
3	1. Pengendalian ketidaksesuaian beserta tindakan perbaikannya belum dianalisis secara jelas	8.3	Observasi
4	1. Ditemukan Laporan Pencapaian Target Mutu Tingkat Kelulusan mahasiswa tepat waktu minimal 45% dan Jumlah Mahasiswa yang lulus dengan IPK 2,75 minimal 75%, tidak sesuai dengan waktu pengukuran	8.2.3	Observasi
	2. Rekaman PTPP tidak dibuat sesuai dengan Daftar Catatan Mutu MR, tidak ada Rangkuman/rekap PTPP	8.3	Observasi
	3. Ditemukan pemeriksaan Kesesuaian Stock Opname tidak dilakukan secara berkala (misal: enam bulanan dan tahunan)	7.5.5	Minor
5	1. Adanya ketidaksesuaian antara silabus dengan Materi Perkuliahan (misal: MK. Kimia Organik II)	5.4.2	Observasi
	2. Tidak ditemukan PTPP untuk masalah Kesesuaian Silabus	8.3	Minor

(Sumber : Hasil Audit Internal ISO Fakultas X, 2012)

Dari tabel hasil audit internal fakultas X tahun 2012 tersebut dapat terlihat bahwa, masih terdapat temuan yang bersifat minor yakni, temuan yang tidak bersifat kritis seperti pada Bagian 2 yang tidak ditemukannya *jobdesk*, dalam Bagian 4 *stock opname* tidak dilakukan secara berkala, dan dalam Bagian 5 tidak ditemukan PTPP untuk masalah kesesuaian silabus. walaupun hanya sedikit dan sisanya mendapat observasi.

Pada tahun 2009 ketika awal proses audit dilakukan masih banyak sekali temuan yang bersifat major (sistem belum diterapkan), tetapi semakin berjalannya waktu proses penerapan ISO semakin baik dikarenakan proses audit internal yang



akan berdampak pada penerapan sistem manajemen mutu ISO karena dari temuan tersebut akan ditindaklanjuti dan diperbaiki terus menerus.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian di Universitas Pendidikan Indonesia dikarenakan UPI melakukan kegiatan mencetak pendidik mulai dari PAUD (pendidikan anak usia dini) hingga dosen perguruan tinggi. Dengan penggunaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 tentunya akan memberikan suatu kontribusi yang besar dalam rangka menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat studi kasus pada Universitas Pendidikan Indonesia Fakultas X. Adapun yang membedakan dengan penelitian terdahulu yaitu tempat yang dijadikan sebagai objek penelitian dan metode penelitian. Penelitian terdahulu dilakukan di PT. Telkom Tbk dengan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang sekarang dilakukan pada Fakultas X Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang sudah mendapat sertifikat ISO 9001:2008 dengan menggunakan metode kualitatif.

Berdasarkan latar belakang tersebut dan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik mengambil judul “**Audit Internal Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008**” (Studi Kasus pada Fakultas X Universitas Pendidikan Indonesia).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan audit internal dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada Fakultas X Universitas Pendidikan Indonesia?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan audit internal dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada Fakultas X Universitas Pendidikan Indonesia?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pelaksanaan audit internal dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada Fakultas X yang sudah mendapat sertifikat ISO 9001:2008 di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dan mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan audit internal sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan pengetahuan yang lebih luas mengenai audit internal khususnya peran dalam mendorong efisiensi dan efektivitas sistem manajemen mutu. Berikut poin-poin tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan audit internal dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada Fakultas X Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan audit internal sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada Fakultas X Universitas Pendidikan Indonesia.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Sebagai sumbangan bagi kajian ilmu akuntansi, khususnya ilmu audit dalam pelaksanaan audit internal, yakni audit internal dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan untuk pada Fakultas X Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sendiri agar dapat lebih memahami pelaksanaan audit internal dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.