

**INTERNAL AUDIT TERHADAP PENERAPAN
ISO 9002 PADA DIVISI KAMERA
DI PT. HONORIS INDUSTRY,
JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat - syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Teknik
Jurusan Teknik dan Manajemen Industri**

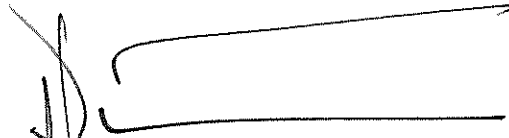
Disusun Oleh :

**NAMA : HIDAJAT FIRDAUS
NIM : 912200007
NIRM : 913123700350005**

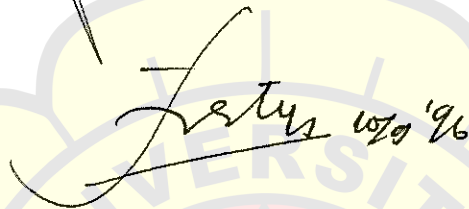


**JURUSAN TEKNIK DAN MANAJEMEN INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
1996**

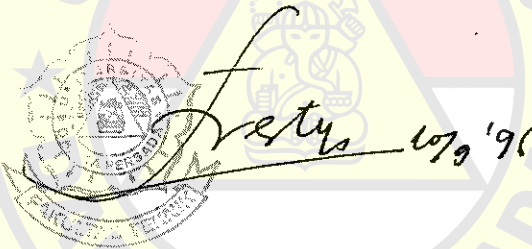
DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH



DR. I. IFTIKAR Z. SUTALAKSANA
PEMBIMBING I



Ir. SENTI SIAHAAN
PEMBIMBING II



Ir. SENTI SIAHAAN
KETUA JURUSAN T & M I

JURUSAN TEKNIK DAN MANAJEMEN INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
1996

**LEMBAR PENGESAHAN & PENYETUJUAN TUGAS AKHIR
DAN PENYUSUNAN LAPORAN TUGAS AKHIR
OLEH PIHAK PT.HONORIS INDUSTRY**

Dengan ini saya sebagai penyusun laporan tugas akhir ini, menyatakan telah menggunakan data-data perusahaan PT.HONORIS INDUSTRY Divisi Kamera, terutama data Petunjuk Kualitas (Quality Manual) dan Petunjuk Prosedur (Quality Procedure) sebagai materi penyusunan laporan tugas akhir ini, dengan harapan dapat dimanfaatkan sebagai input yang berguna bagi perusahaan PT.HONORIS INDUSTRY

DISETUJUI OLEH
PIMPINAN PERUSAHAAN

HORMAT
PENULIS

~~T. HONORIS INDUSTRY~~
~~CAMERA DIVISION~~
(Bapak Ir. Asep Badaruddin)

Hidajat Firdaus
(Hidajat Firdaus)

UNIVERSITAS DARMA PERSADA
FAKULTAS TEKNIK
JAKARTA

LEMBAR PEMERIKSAAN AKHIR OLEH KETUA KOORDINATOR

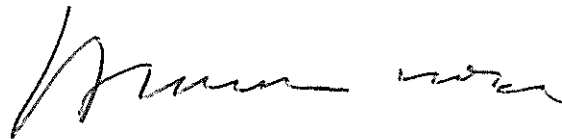
TUGAS AKHIR

NAMA : HIDAJAT FIRDAUS
NIM : 91220007
NIRM : 913123700350005
JURUSAN : TEKNIK DAN MANAJEMEN INDUSTRI
KONSENTRASI : SISTEM MANAJEMEN KUALITAS
JUDUL SKRIPSI : INTERNAL AUDIT TERHADAP PENERAPAN ISO
9002 PADA DIVISI KAMERA DI PT.HONORIS
INDUSTRY, JAKARTA

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DIADAKAN
PERBAIKAN-PERBAIKAN

DIPERIKSA

KETUA KOORDINATOR TUGAS AKHIR



(Ir. HERMAN NOER RAHMAN ME)

UNIVERSITAS DARMA PERSADA
FAKULTAS TEKNIK
JAKARTA

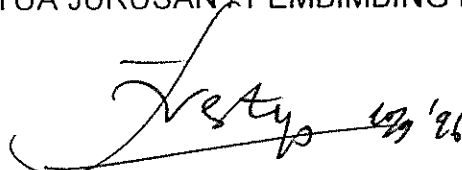
LEMBAR PEMERIKSAAN AKHIR OLEH PEMBIMBING II

NAMA : HIDAJAT FIRDAUS
NIM : 91220007
NIRM : 913123700350005
JURUSAN : TEKNIK DAN MANAJEMEN INDUSTRI
KONSENTRASI : SISTEM MANAJEMEN KUALITAS
JUDUL SKRIPSI : INTERNAL AUDIT TERHADAP PENERAPAN ISO
9002 PADA DIVISI KAMERA DI PT.HONORIS
INDUSTRY, JAKARTA

SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DIADAKAN
PERBAIKAN-PERBAIKAN

DIPERIKSA

KETUA JURUSAN / PEMBIMBING II



(Ir. SENTI SIAHAAN)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : HIDAJAT FIRDAUS
NIM : 91220007
NIRM : 913123700350005
FAKULTAS : TEKNIK
JURUSAN : TEKNIK DAN MANAJEMEN
INDUSTRI

Menyatakan bahwa tugas akhir atau skripsi ini saya susun sendiri berdasarkan hasil studi lapangan, wawancara serta dipadukan dengan literatur atau referensi lainnya yang berhubungan dengan pembahasan tugas akhir atau skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 05 Agustus 1996


(Hidajat Firdaus)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Sang Triratna karena dengan rahmatNya-lah maka tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik, sebagai salah satu tugas yang harus dipenuhi dengan melengkapi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana, Jurusan Teknik dan Manajemen Industri.

Adapun laporan tugas akhir ini membahas sejauh mana suatu pabrikan yang telah mendapat pengakuan berupa sertifikasi ISO 9002 dalam hal ini perusahaan PT.HONORIS INDUSTRY, Divisi Kamera yang memproduksi kamera telah melaksanakan apa yang telah ditetapkan secara tertulis dalam Petunjuk Kualitas (Quality Manual) dan Petunjuk Prosedur (Quality Procedure).

Judul laporan tugas akhir ini adalah " INTERNAL AUDIT TERHADAP PENERAPAN ISO 9002 PADA DIVISI KAMERA DI PT. HONORIS INDUSTRY, JAKARTA ".

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Agus Sun Sugiharto sebagai Dekan Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
2. Bapak Ir. Herman Noer Rahman ME sebagai koordinator tugas akhir yang telah memberikan pengarahan dalam penulisan tugas akhir dan menyelenggarakan seminar dan sidang akhir untuk tugas akhir ini.

3. Bapak DR.Ir. Iftikar Z. Satalaksana selaku pembimbing utama dalam penyusunan tugas akhir ini yang telah memberikan dorongan, bimbingan, petunjuk, nasihat dan saran untuk penulisan tugas akhir ini maupun peningkatan pengetahuan yang sangat bermanfaat sekali bagi penulis dalam bekerja.
4. Ibu Ir. Senti Siahaan sebagai Ketua Jurusan Fakultas Teknik dan Manajemen Industri, Universitas Darma Persada yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan tugas akhir ini serta dorongan kepada penulis dan juga sebagai pembimbing dua dalam penyusunan tugas akhir ini yang telah banyak memberikan motivasi, petunjuk, nasihat dan saran.
5. Bapak Ir. Jamaludin Purba sebagai pembimbing akademik yang banyak memberi masukan, petunjuk dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak Ir. Budi Sumartono sebagai PUDEK III yang banyak memberi masukan, petunjuk dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak Ir. Asep Badaruddin, Manajer Kualitas PT. Honoris Industry divisi kamera yang banyak membimbing dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Teman-teman yang telah banyak membantu baik moril dan materil dalam penyusunan laporan kerja praktek ini.

Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan khususnya Universitas Darma Persada dan untuk kepentingan PT. Honoris Industry dalam peningkatan mutunya. Juga tidak tertutup kemungkinan bahwa laporan tugas akhir ini akan menjadi input bagi masyarakat pada umumnya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih belum sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan. Saran dan kritik yang membangun akan diterima dengan lapang dada.

Jakarta, 05 Agustus 1996

Penulis



ABSTRAKSI

PT. Honoris Industry Divisi Kamera telah melakukan konsolidasi dan pembenahan kedalam dengan mengadopsi dan melengkapi sistem manajemen mutunya dengan sistem manajemen mutu ISO 9002. Dengan upaya ini perusahaan bermaksud agar berbagai macam/bentuk keborosan atau inefisiensi yang merupakan penyakit kanker bagi perusahaan dapat segera dihapuskan, sehingga memungkinkan perusahaan untuk lebih siap menghadapi persaingan yang semakin tinggi. Konsep ISO 9000 intinya adalah berusaha membuat dokumentasi/manual tentang standarisasi jaminan kualitas yang berkaitan dengan setiap mata rantai kegiatan bisnis dan komponen-komponennya.

Induk dari seluruh manual yang ada dan menjadi acuan atau standar dalam melaksanakan ISO 9002 adalah Petunjuk Kualitas (Quality Manual) dan Petunjuk Prosedur (Quality Procedure). Penelitian pada PT. Honoris Industry yang ditulis disini adalah melihat apakah mereka melaksanakan apa yang telah didokumenkan pada kedua petunjuk tersebut sesuai atau tidak. Penelitian ini lebih dikenal dengan audit sistem mutu. Selanjutnya adalah mengevaluasi apakah perlu peningkatan atau perbaikan dalam memenuhi sasaran mutu yang telah ditentukan. Sasaran mutu yang dimaksudkan adalah nilai acceptance ratio yang telah ditetapkan oleh manajemen puncak dalam memacu kemampuan proses. Penelitian lain adalah penulis mengumpulkan juga informasi faktual tentang pelaksanaan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9002 di rantai operasional. Dengan demikian penelitian dapat melihat seberapa jauh kesesuaian pelaksanaan ISO 9002 serta kemampuan mencapai nilai acceptance ratio yang telah ditentukan PT. Honoris Industry Divisi Kamera sekaligus bagaimana keadaan rantai operasional yang menjalankannya.

Audit dituangkan dalam lembaran berisi pertanyaan seputar kegiatan dari aktualisasi petunjuk-petunjuk menuju mutu yang telah mereka dokumentasikan dan harus dijawab oleh para penanggungjawab mutu dengan pantauan auditor tentang benar-tidaknya jawaban. Kegiatan yang dimaksud adalah kegiatan bisnis dari perusahaan yaitu *sales (penjualan)*, *purchasing (pembelian)*, *engineering (teknik)*, *produksi, packing (pengepakan)*, *gudang, pengendalian mutu (QC)*, dan *training (pelatihan)*. Evaluasi sasaran mutu dilakukan dengan melihat sejauh mana nilai acceptance ratio dapat dipenuhi oleh proses. Dengan menghitung nilai whole lots acceptance ratio dan merata-ratakan nilai tersebut akan didapatkan nilai acceptance ratio yang baru. Pengumpulan informasi faktual dilakukan dengan melihat pelaksanaan sistem ISO 9002 di rantai operasional sehari-harinya.

Dari hasil audit ditemukan bahwa PT. Honoris Industry melaksanakan ISO 9002 dengan benar. Artinya semua kegiatan yang telah mereka dokumenkan dalam Petunjuk Kualitas dan Petunjuk Prosedur sebagai rules (cara main) untuk mencapai mutu dilaksanakan sesuai persyaratan. Hasil evaluasi terhadap sasaran mutu (nilai acceptance ratio) mendapatkan bahwa 58,33% proses mampu melebihi nilai acceptance ratio yang ditentukan dan 41,67% tidak mencapai nilai acceptance ratio tersebut. Ditemukan nilai acceptance ratio baru untuk periode satu tahun mendatang sebesar 96,28%. Dari nilai baru ini dapat dilihat peningkatan sebesar 1,28% dari nilai acceptance ratio lama yaitu 95%. Informasi tentang bagaimana pelaksana menjalankan sistem ISO 9002 menunjukkan adanya hal-hal yang perlu mendapat lebih banyak perhatian pihak manajemen khususnya dalam hal pelatihan, perlakuan pengendalian lebih intensif dan pengaturan metode kerja secara umum.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAKSI.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	I - 1
1.1 Pendahuluan.....	I - 1
1.2 Latar Belakang Masalah.....	I - 2
1.3 Perumusan Masalah.....	I - 3
1.4 Tujuan Pembahasan.....	I - 4
1.5 Pembatasan Masalah.....	I - 5
1.6 Metodologi Penelitian.....	I - 6
1.7 Sistematika Penulisan.....	I - 6
BAB II LANDASAN TEORI.....	II - 1
2.1 Peningkatan Produktivitas Menyeluruh.....	II - 1
2.2 Menggali Peluang Peningkatan Produktivitas.....	II - 4
2.3 Pasar dan Lingkungan Industri.....	II - 7
2.3.1 Arti dan Cakupan.....	II - 7
2.3.2 Pertimbangan Pasar.....	II - 8
2.3.3 Aspek Legal.....	II - 9

2.3.4	Manajemen dan Produktivitas.....	II - 9
2.3.5	Perubahan Hubungan Pelanggan Pemasok.....	II - 10
2.4	Latar Belakang Standar.....	II - 11
2.4.1	Informasi Bermanfaat untuk Presentasi Manajemen dan Staf.....	II - 11
2.4.2	Posisi Standar Secara Menyeluruh.....	II - 11
2.4.3	Nasional, EC, dan Posisi Internasional.....	II - 13
2.4.4	Arti Mutu.....	II - 16
2.4.5	Pembuktian dan Akreditasi.....	II - 19
2.5	Definisi ISO 9000.....	II - 23
2.5.1	Standar Aktual.....	II - 23
2.5.2	Pabrikasi.....	II - 24
2.5.3	Jasa / Pelayanan.....	II - 25
2.6	Detil Standar.....	II - 26
2.6.1	Umum.....	II - 26
2.6.2	Sepintas Mengenai Seri ISO 9000.....	II - 26
2.7	ISO 9002.....	II - 28
2.7.1	Klausul dalam ISO 9002.....	II - 28
2.7.2	Fungsi masing-masing Klausul.....	II - 30
2.8	Teori Acceptance Ratio (Persen Keberterimaan).....	II - 44

BAB	III	METODOLOGI PENELITIAN.....	III - 1
	3.1	Diagram Aliran Penelitian.....	III - 2
	3.2	Keterangan.....	III - 3
	3.2.1	Pengamatan Keadaan.....	III - 3
	3.2.2	Pengambilan Data Audit.....	III - 3
	3.2.3	Amati Pelaksanaan Sehari-hari.....	III - 6
	3.2.4	Penilaian Audit.....	III - 7
	3.2.5	Penilaian Pelaksanaan.....	III - 9
	3.2.6	Pengambilan Data Whole Lots Acceptance Ratio....	III - 9
	3.2.7	Penilaian Whole Lots Acceptance ratio.....	III - 10
	3.2.8	Kesimpulan.....	III - 11
BAB	IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	IV - 1
	4.1	Petunjuk Kualitas (Quality Manual).....	IV - 1
	4.1.1	Pendahuluan.....	IV - 1
	4.1.2	Pernyataan Kebijakan.....	IV - 2
	4.1.3	Sasaran Mutu.....	IV - 2
	4.1.4	Sirkulasi.....	IV - 2
	4.1.5	Singkatan.....	IV - 3
	4.1.6	Definisi.....	IV - 4
	4.1.7	Klausul - klausul ISO 9002.....	IV - 5

4.2	Petunjuk Prosedur (Quality Procedure).....	IV - 48	
4.3	Data Whole Lots acceptance Ratio.....	IV - 126	
4.4	Pengolahan Data.....	IV - 126	
4.5	Analisis.....	IV - 129	
BAB	V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	V - 1
	5.1	Kesimpulan.....	V - 1
	5.2	Saran.....	V - 5

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR / TABEL

1. Gb 1. Rangkaian SIPOC dengan konsep-konsep peningkatan produktivitas	II - 1
2. Gb 2. Struktur (posisi) Seri ISO 9000	II - 27
3. Gb 3. Cakupan Klausul ISO 9002 dalam SIPOC	II - 29
4. Gb 4. Kerangka Pemecahan Masalah	III - 2
5. Gb 3. Diagram Sistematis Sistem Kualitas	IV - 3
6. Tabel 1. Data Whole Lots Acceptance Ratio	IV - 141
7. Tabel 2. Whole Lots Acceptance Ratio	IV - 142
8. Grafik Whole Lots Acceptance Ratio	IV - 143
9. Lembar Pengecekan (lembar 1 - lembar 4)	IV - 144

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : Struktur organisasi PT. HONORIS INDUSTRY dalam melaksanakan ISO 9002.

LAMPIRAN B : 1. Project Feasibility Check list (Lembar Pengecekan terhadap kemampuan Proyek).

Dari Petunjuk Prosedur No. 4.2.1, Prosedur Manajemen Proyek Baru. Tujuan untuk mencatat hasil tinjauan terhadap kemampuan perusahaan dalam menjamin proyek baru.

LAMPIRAN C : 1. Purchase Requisition (Surat Pesanan)
2. Purchase Order (Pesanan Pembelian)
3. Goods Receipt Note (Catatan Penerimaan Barang)

Dari Petunjuk Prosedur No. 4.2.4, Praktek Pembelian. Tujuan untuk menjamin material yang dibeli dari sumber-sumber yang telah disetujui dan material tersebut memenuhi persyaratan yang ditentukan.

LAMPIRAN D : 1. Approved Vendor List (Daftar Penjual yang telah disetujui)
2. Vendor Assessment Form (Format Penilaian Penjual)
3. Vendor Corrective Action Request (Permohonan Tindakan Koreksi dari Penjual)

Dari Petunjuk Prosedur No. 4.2.5, Jaminan Mutu Penjual. Tujuan untuk menjamin penjual yang mempunyai kemampuan dalam menyediakan material yang dibutuhkan.

- LAMPIRAN E :
1. Masterlist of Supplied Production Equipment (Daftar Alat yang disediakan Pembeli)
 2. Masterlist of Supplied Inspection/Measuring/Test Equipment/Program (Daftar Inspeksi/Ukuran/Pengetesan alat/Program)
 3. Supplied Equipment Verification Record (Catatan Verifikasi Alat)
 4. Supplied Equipment Discrepancy Record (Catatan Ketidaksesuaian)
 5. A Sample of Equipment Maintenance Record (Contoh Catatan Pemeliharaan Alat)
 6. Inspection/Measuring/Test Equipment Card (Kartu Inspeksi/Ukuran/Pengetesan Alat)
 7. Reporting of Equipment Form (Format Laporan terhadap Alat)

Dari Petunjuk Prosedur No. 4.2.6, Pengawasan Produk yang Disediakan Pembeli. Tujuan untuk menjamin semua produk yang disediakan pembeli.

- LAMPIRAN F :
1. Masterlist of Inspection/Measuring/and Test Equipment (Inspeksi/Ukuran dan Pengetesan Alat)
 2. Inspection/Measuring/Test Equipment Card (Kartu Inspeksi/Ukuran dan Pengetesan Alat)
 3. Internal Calibration Report (Catatan Kalibrasi Internal)
 4. A Sample of External Calibration Report (Contoh Catatan Kalibrasi External)
 5. "Do Not Use - For Cal", Label (Label "Do Not Use - For Cal")
 6. Calibration Sticker (Sticker Kalibrasi)
 7. Equipment Trouble Report Form (Format Catatan Masalah Alat)

Dari Petunjuk Prosedur No. 4.2.7, Kalibrasi Peralatan. Tujuan untuk menjamin semua peralatan inspeksi pengukuran dan pengujian digunakan dengan akurat dan presisi untuk pemeriksaan mutu.

- LAMPIRAN G :
1. Masterlist of Supplied Inspection/Measuring/Test Equipment/Program (Daftar Inspeksi/Ukuran/Pengetesan Alat/Program)

2. Diskette Label (Label Disket)

Dari Petunjuk Prosedur No. 4.2.9, Pengawasan Program Inspeksi / Pengujian. Tujuan untuk pengawasan program inspeksi dan pengetesan.

- LAMPIRAN H : 1. Yoinhenko Flow Chart (Bagan Flowchart Yoinhenko)
2. Engineering Change Request (Permintaan Perubahan Teknik)

Dari Petunjuk Prosedur No. 4.2.10, Pengawasan Perubahan Engineering). Tujuan untuk pengawasan perubahan engineering guna menjamin perubahan.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Pada era globalisasi sekarang ini yang ditandai dengan derasnya arus informasi dan dunia tanpa tapal batas, tingkat persaingan yang dihadapi oleh dunia usaha menjadi sangat ketat dan bersifat frontal.

Dalam kondisi seperti itu, perusahaan dituntut bukan saja memikirkan strategi keluar untuk mencari cara-cara atau strategi memenangkan persaingan, tetapi yang lebih penting lagi adalah memikirkan upaya-upaya melakukan konsolidasi dan pembenahan kedalam yang seringkali disebut sebagai strategi kedalam.

Konsolidasi dan pembenahan kedalam tersebut sangat diperlukan untuk lebih memastikan bahwa setiap komponen yang terkait dalam seluruh mata rantai kegiatan bisnis dikelola secara produktif, sehingga dapat meningkatkan produktifitas secara menyeluruh.

Komponen-komponen yang terkait tersebut meliputi sumber daya manusia, material, uang, mesin/peralatan dan fasilitas lingkungan, serta metode kerja, sedangkan mata rantai kegiatan bisnis mencakup supplier (pemasok), input (masukan), proses, output (keluaran) dan konsumen atau disingkat SIPOC.

Dengan melakukan pembenahan kedalam tersebut berbagai macam/bentuk keborosan atau inefisiensi yang merupakan penyakit kanker bagi perusahaan dapat segera dihapuskan salah satu cara terbaru adalah

dengan ISO 9000, sehingga memungkinkan perusahaan untuk siap menghadapi persaingan dalam bentuk apapun. Tanpa upaya semacam itu, strategi jitu apapun yang diterapkan oleh perusahaan dalam persaingannya, akan selalu dirongrong dari dalam sehingga akhirnya sulit untuk menang karena tetap berada dalam kondisi lemah.

1.2 Latar Belakang Masalah

Divisi kamera, PT. Honoris Industry telah melakukan konsolidasi dan pembenahan kedalam dengan mengadopsi ISO 9002 sebagai satu sistem baru untuk mempertahankan hasil-hasil dari total quality improvement (peningkatan mutu secara keseluruhan) yang telah mereka laksanakan.

Banyak perusahaan di Indonesia khususnya setelah mendapatkan sertifikat ISO tidak tahu cara untuk memantau (audit) sistem mutu yang telah mereka jalankan sehingga ketidaksesuaian tidak terkoreksi serta berlangsung terus tanpa diketahui sebabnya dan mengakibatkan turunnya mutu. Kejadian ini adalah fakta dan tidak jarang perusahaan yang telah mendapatkan ISO mempekerjakan seorang profesional atau konsultan untuk melakukan internal audit yang padahal dapat dilakukan oleh orang dalam sendiri.

Sangat disayangkan jika perusahaan setelah mendapatkan sertifikat ISO 9000 tidak melakukan audit sistem mutu yang merupakan suatu pelanggaran atas persyaratan ISO. Selain itu perusahaan yang tidak melakukan audit akan berakibat tidak dapat mengetahui kesesuaian atau ketidaksesuaian yang terjadi, tidak dapat mengevaluasi keefektifan penerapan

sistem mutu, tidak memiliki bahan pertimbangan dalam peningkatan sistem mutu dan terakhir tidak dapat menambah kepercayaan/kepuasaan pelanggan.

Pada kesempatan ini penulis akan melakukan pengamatan dengan melakukan internal audit terhadap penerapan ISO 9002 divisi kamera, PT. Honoris Industry dan akan melakukan evaluasi terhadap nilai acceptance ratio yang ditentukan oleh perusahaan dalam kebijakan mutunya.

1.3 Perumusan Masalah

Internal audit dirasakan sangat bermanfaat oleh karena itu sedapat mungkin dilakukan secara kontiniu selama 3-6 bulan sekali untuk melihat perkembangan yang terjadi dalam penerapan ISO 9002. Untuk itu maka perlu kiranya sebelum melakukan internal audit kita harus mengetahui 18 klausul yang menjadi acuan dalam pelaksanaan ISO 9002. Kedelapanbelas klausul tersebut antara lain:

1. Tanggung Jawab Manajemen
2. Sistem Mutu
3. Tinjauan Kontrak
4. Pengendalian Dokumen
5. Pembelian
6. Barang yang Dipasok Milik Pembeli
7. Identifikasi dan Mampu Telusur Produk
8. Pengendalian Proses
9. Inspeksi dan Pengetesan
10. Peralatan Inspeksi, Pengukuran dan Test
11. Status Inspeksi dan Pengujian
12. Pengendalian atas Produk yang tidak Sesuai
13. Tindakan koreksi

14. Penanganan, Penyimpanan dan Penyerahan
15. Catatan Mutu
16. Audit Mutu Internal
17. Pelatihan
18. Teknik Statistik

Kedelapanbelas klausul ini akan dituangkan dan dijiwai dalam Petunjuk Kualitas (Quality Manual) dan Petunjuk Prosedur (Quality Procedure).

Dari Petunjuk Kualitas (Quality Manual) dan Petunjuk Prosedur (Quality Procedure) inilah kita mengadakan audit. Hasil audit akan didapatkan kesesuaian atau ketidaksesuaian dari hasil penerapan ISO 9002 tersebut. Jika terdapat ketidaksesuaian maka cari sebab dan revisi agar tidak terulang kembali.

Sasaran mutu PT. Honoris Industry selain diungkapkan dengan kalimat juga diungkapkan dengan angka. Angka ini adalah nilai acceptance ratio (persen keberterimaan) dari produk kamera yang diproduksi. Dalam sasaran mutu telah ditetapkan sebuah angka/nilai acceptance ratio dari angka rata-rata nilai whole lots acceptance setiap bulan yang pernah ada. Nilai-nilai whole lots acceptance ratio setiap bulan ini begitu bervariasi sehingga perlu adanya suatu nilai untuk menunjukkan bahwa berapa banyak nilai whole lots acceptance ratio yang lebih kecil atau lebih besar dari nilai acceptance ratio yang ditentukan.

1.4 Tujuan Pembahasan

Pembahasan tesis adalah mengadakan internal audit terhadap penerapan ISO 9002 pada Divisi Kamera di PT. Honoris Industry sehingga tujuan dari pembahasan adalah:

1. Mengadakan audit untuk mengetahui kesesuaian atau ketidaksesuaian elemen-elemen sistem mutu dengan persyaratan yang ditentukan.

2. Mengevaluasi nilai pencapaian acceptance ratio sebagai sasaran mutu yang ditetapkan.
3. Mengumpulkan informasi faktual tentang pelaksanaan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9002 pada divisi kamera PT. Honoris Industry sehari-harinya di lantai operasional (factory floor dan sebagainya) sehingga dapat memberi masukan bagi pimpinan perusahaan PT. Honoris Industry untuk meningkatkan kinerja usaha dimasa akan datang dikaitkan dengan ISO 9002.
4. Sebagai bahan masukan bagi yang memerlukan informasi tentang standar sistem mutu berdasarkan ISO 9002 khususnya mahasiswa Teknik dan Manajemen Industri.

1.5 Pembatasan Masalah

Guna menjaga agar persoalan ini tidak menyimpang dari pokok persoalannya, maka perlu adanya batasan-batasan dan asumsi dalam pembahasan tesis yang penulis ambil.

Penulis akan membahas manajemen mutu berdasarkan ISO secara umum dalam batasan teori dan ISO 9002 secara terinci yang diterapkan di divisi kamera, PT. Honoris Industry. ISO 9002 yang akan dibahas lebih terperinci adalah 18 klausul yang menjadi persyaratannya. Petunjuk Kualitas dan Petunjuk Prosedur yang merupakan elemen sistem kerja divisi kamera, PT. Honoris Industry berdasarkan ISO 9002 ini akan dijadikan data-data acuan audit bagi penulis. Telah dijelaskan pada tujuan pembahasan bahwa audit hanya dilaksanakan untuk mengetahui kesesuaian atau ketidaksesuaian elemen sistem mutu dengan persyaratan yang ditentukan. Persyaratan yang ditentukan dalam hal ini adalah Petunjuk Kualitas dan Petunjuk Prosedur divisi kamera, PT. Honoris Industry.

Dalam mengevaluasi nilai pencapaian acceptance ratio sebagai sasaran mutu, penulis akan mengambil nilai acceptance ratio yang telah

ditetapkan sebagai sasaran mutu divisi kamera, PT. Honoris Industry . Sebagai cara mengevaluasi, penulis menghitung nilai whole lots acceptance ratio dalam masa satu tahun (12 bulan) dari 21 april 1995 sampai dengan 20 april 1996.

1.6 Metodologi Penelitian

Untuk mendapatkan suatu tulisan yang bermutu dan dapat dipertanggungjawabkan maka data-data yang mendukung penulisan diambil dari 2 macam sumber :

a. Kepustakaan

Yaitu melakukan studi literatur yang ada kaitannya dengan topik pembahasan. Misalkan saja penulis harus mencari teori-teori yang cukup lengkap untuk BAB II : Landasan Teori.

b. Lapangan

Pengamatan langsung di perusahaan, contohnya mengadakan pengecekan kebenaran tertulis dengan kebenaran dilapangan. Pengecekan dilakukan dengan tanya jawab dan melihat langsung pada laporan yang dibuat oleh para penanggungjawab mutu lapangan sehari-hari.

1.7 Sistematika Penulisan

Pembahasan selanjutnya setelah Bab I adalah :

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi teori - teori yang berkaitan dengan pembahasan, baik dalam mengolahan data, analisa data, dan penyelesaian masalah.

BAB III : KERANGKA PEMECAHAN MASALAH

Berisi kerangka pemecahan masalah dan keterangan atas kerangka tersebut.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan ditunjukkan aktualisasi sistem ISO 9002 pada sistem kerja di PT. Honoris Industry yang tertuang dalam Petunjuk Kualitas dan Petunjuk Prosedur sebagai data-datanya. Serta pengolahan (audit) atas data-data yang didapat.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran diambil pada saat penulis turun lapangan dan menemukan adanya masalah yang kaitannya dengan ISO 9002 dan hasil penelitian.

