

**EVALUASI AUDIT SISTEM KEPASTIAN KUALITAS BERDASARKAN ISO  
9001:2008 DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK  
(Studi Kasus pada PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur)**

**Onwardani Retrianti Ayu Esthika**

**Dr. Wuryan Andayani, Ak., CA., CSRS**

Universitas Brawijaya, Jl. MT. Haryono 165, Malang

Email: Ayuabc@gmail.com

**Abstract**

This research aims to assess the implementation and the collation of a quality assurance system based on ISO 9001:2008 in the PT Coca-Cola Bottling Indonesia, East Java. The methods used in the research process is descriptive qualitative by adopting case study and data collection techniques using library studies and field studies (Interview, observation and documentation). The number of industries in Indonesia are engaged in food and beverage make the competition tighter and the manufacturer is racing to produce a quality product for the consumers. High quality products and accepted in the market must be produced by guarantee of quality assurance system based on ISO 9001:2008, which is ISO 9001: 2008 is an international standard which aims to ensure compatibility of the process and products against to consumer needs. The author analyzes the quality assurance system auditing through three stages, which consists of data collection, data analysis using Shewhart cycle PDSA (Plan-Do-Study-Act) and connect between the criteria, conditions, causes, consequences and recommendations. This research conclud that the PT Coca-Cola Bottling Indonesia, East Java, do the the implementation and the collation of a quality assurance system in accordance with documented procedures that applied to the company. The audit quality assurance system performed very effective in controlling and improving the quality of the products, although there is an error in the implementation of the system of quality assurance and some findings can be fixed with a short-term corrective action.

**Keywords: ISO 9001:2008, effectiveness, quality assurance system**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan mengkaji penerapan serta pemeriksaan atas sistem kepastian kualitas berdasarkan ISO 9001:2008 di PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur. Metode yang digunakan dalam proses penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus serta, teknik pengumpulan data penelitian menggunakan studi pustaka dan studi lapangan (wawancara, observasi dan dokumentasi). Banyaknya industri di Indonesia yang bergerak di bidang makanan dan minuman menjadikan persaingan semakin ketat dan produsen berpacu untuk menghasilkan produk yang berkualitas bagi konsumen. Produk yang berkualitas dan dapat diterima di pasar dapat dihasilkan dengan cara penjaminan sistem kepastian kualitas berdasarkan ISO 9001:2008, dimana ISO 9001:2008 merupakan standar

internasional yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan pelanggan. Penulis menganalisis audit sistem kepastian kualitas melalui 3 tahap, yang terdiri atas pengumpulan data, analisis data menggunakan siklus PDSA Shewhart (*Plan-Do-Study-Act*) serta menghubungkan antara kriteria, kondisi, penyebab, akibat dan rekomendasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa timur melakukan penerapan dan pemeriksaan atas sistem kepastian kualitas sesuai dengan prosedur terdokumentasi yang diterapkan perusahaan. Audit sistem kepastian kualitas yang dilakukan sangat efektif dalam mengontrol dan meningkatkan kualitas produk, meskipun terdapat kesalahan dalam penerapan sistem kepastian kualitas dan beberapa temuan yang bisa diperbaiki dengan tindakan perbaikan jangka pendek.

**Kata Kunci: ISO 9001:2008, efektifitas, sistem kepastian kualitas**

## PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang memiliki berbagai macam sektor industri. Indonesia memiliki beberapa macam sektor industri, khususnya industri makanan dan minuman. Industri minuman di Indonesia merupakan salah satu industri yang cukup berkembang pesat dengan pasar yang terus berkembang. Pertumbuhan industri minuman di Indonesia berkembang karena merupakan kebutuhan pokok masyarakat yang harus dipenuhi dalam kesehariannya. Hal ini terbukti, menurut Kementerian Perindustrian (<http://www.kemenperin.go.id/>, 2015) pada Triwulan I tahun 2015, pertumbuhan industri makanan dan minuman nasional mencapai 8,16% atau lebih tinggi dari pertumbuhan industri non migas sebesar 5,21%. Badan Pusat Statistik dalam publikasi perkembangan indeks produksi manufaktur 2013-2015, pertumbuhan produksi triwulan II 2015 untuk industri minuman sebesar 1,39% ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id), 2015). Menurut Gabungan Pengusaha Makanan dan Minuman Indonesia, terdapat sekitar 410 Industri di Indonesia yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman (<http://www.gapmmi.or.id>, 2015). PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur selalu mengutamakan kualitas produk, pelayanan serta selalu menjaga kepercayaan pelanggan yang sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2008 tentang Kebijakan Industri Nasional dan Sertifikasi Produk BSN 16 ([www.kemenperin.go.id](http://www.kemenperin.go.id), 2008). Banyaknya industri di Indonesia dalam bidang makanan dan minuman, menjadikan perusahaan di Indonesia bersaing dengan cara meningkatkan kualitas produk untuk mendapatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Perusahaan perlu membangun suatu sistem kepastian kualitas agar mendapatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan (Bayangkara, 2013: 225). Sistem Kepastian Kualitas merupakan sistem dimana perusahaan dapat mengetahui apakah dalam proses produksi yang berjalan, dapat menjamin kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sistem kepastian kualitas sendiri dalam suatu perusahaan akan berbeda-beda dalam realisasinya, hal ini berdasarkan jenis perusahaan dan produk apa yang dihasilkan. Sistem kepastian kualitas yang diterapkan di perusahaan diharapkan dapat beradaptasi dan berubah sesuai kemajuan teknologi agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas tinggi, unggul dengan produk sejenis lainnya serta dapat meningkatkan nilai pelanggan sebagai usaha untuk meningkatkan kepuasan. Tingkat

kepuasan pelanggan merupakan suatu tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas.

Perusahaan yang menggunakan sistem kepastian kualitas, perlu adanya pemeriksaan atau review atas kinerja dari hasil sistem tersebut. Penerapan sistem kepastian kualitas dibutuhkan oleh pelanggan untuk melindungi konsumen terhadap keselamatan, keamanan, dan kesehatan serta lingkungan (Priyadi, 2012:ix). Perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas diharuskan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukannya audit sistem kepastian kualitas agar perusahaan dapat mengetahui efektifitas penerapan sistem kepastian kualitas dalam mencapai tujuan kualitas produk. PT. Coca-Cola Bottling Indonesia merupakan salah satu perusahaan minuman ringan terbesar dan perusahaannya tersebar di beberapa wilayah Indonesia, yang dapat memasok kebutuhan minuman ringan ke seluruh daerah di Indonesia. PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur yang berada di wilayah Pasuruan memasarkan produknya diseluruh wilayah Jawa Timur. Diharapkan adanya penilaian atas Sistem kepastian kualitas berdasarkan ISO 9001:2008 untuk menilai aktivitas, praktik dan kebijakan perusahaan untuk menentukan standar kualitas yang ditelaah ditetapkan dalam operasinya.

Audit kepastian kualitas sendiri memiliki peranan penting untuk memberikan kepastian kualitas dalam produk yang akan di konsumsi oleh pelanggan, serta memberikan informasi ketika kinerja sistem yang diterapkan (aktual) dalam perusahaan berbeda dengan standar yang telah ditetapkan (Bayangkara, 2013:225). Jadi perlu adanya audit untuk membandingkan realisasi dengan standar atau kebijakan yang ada dalam perusahaan PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur. Penelitian ini berfokus terhadap penerapan dan penilaian atas sistem kepastian kualitas berdasarkan ISO 9001:2008.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (Moleong, 2010:4) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif (Sugiyono, 2011:206) adalah menganalisa data penelitian dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan. Penelitian dengan menggunakan pendekatan studi kasus (Indriantoro dan Supomo, 2000:26) bertujuan untuk melakukan penyelidikan secara mendalam serta agar dapat memberikan gambaran yang lengkap mengenai subyek tertentu. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif pendekatan studi kasus, agar dapat memberikan keadaan sebenarnya terhadap fenomena yang diteliti oleh penulis yaitu dengan cara penyelidikan mendalam ke PT. Coca-Cola Botling Indonesia, Jawa Timur. Penelitian ini dimaksudkan fokus pada audit manajemen atas fungsi audit sistem kepastian kualitas berdasarkan ISO 9001:2008.

### **Sumber Data**

Data primer diperoleh dari narasumber yang dianggap menguasai bidang terkait dengan penelitian yang diangkat oleh penulis. Data primer didapat melalui wawancara dan juga observasi lapangan pada bagian QMS PT. Coca Cola Botling Indonesia-Jawa Timur.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan teknik untuk memperoleh data-data yang dapat digunakan dalam proses penelitian berlangsung. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah: Wawancara Terstruktur, Observasi Partisipatif, Dokumentasi.

## **Teknik Analisis Data**

Menurut Pramono (2012) analisis data kualitatif digunakan untuk mendapatkan suatu kebenaran atau memperoleh gambaran baru sebagai penjas. Penelitian berdasarkan metode kualitatif mengharuskan penulis untuk mencocokkan antara realita dan teori yang berlaku, sehingga langkah-langkah analisis data yang dilakukan oleh penulis terdiri dari 3 tahap yaitu:

Tahap I : Melakukan pengumpulan data di PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur.

1. Melakukan observasi selama di perusahaan.
2. Memeriksa Dokumen, arsip perusahaan terkait dengan kebutuhan penulis.
3. Melakukan wawancara dengan bagian QMS selaku auditor internal yang menangani ISO 9001:2008.

Tahap II: Menganalisis data penelitian dengan menggunakan 'Siklus PDSA Shewhart' (*Plan – Do – Study – Act*).

1. Perencanaan audit
2. Pelaksanaan audit
3. Mempelajari audit
4. Tindakan perbaikan

Tahap III: Mempelajari hasil audit dengan menggunakan kriteria, kondisi, penyebab dan akibat.

Menurut Bayangkara (2013:4) terdapat 3 elemen pokok (kriteria, penyebab dan akibat) dalam tujuan audit serta elemen tambahan (kondisi dan rekomendasi), yaitu:

1. Menentukan Kriteria (*Criteria*)
2. Menjelaskan Kondisi (*Condition*)
3. Menjelaskan Penyebab (*Causes*)
4. Menjelaskan Akibat (*Effect*)
5. Membuat Rekomendasi

## **PEMBAHASAN**

### **Program Audit Sistem Kepastian Kualitas**

Dalam penyusunan program audit sistem kepastian kualitas, perusahaan mengadopsi model siklus PDSA (*Plan – Do – Study – Act*) Shewhart yang dipopulerkan oleh Deming, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

#### **1. Perencanaan Audit**

QMS section di PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur dalam proses perencanaan audit menentukan, memelihara serta menyetujui audit untuk ruang lingkup pekerjaan dan menjamin bahwa seluruh aspek yang ada pada sistem kepastian kualitas berdasarkan ISO 9001:2008 diaudit sedikitnya 1 tahun sekali.

Sebelum dilakukannya audit, auditor internal PT. Coca-cola Bottling Indonesia, Jawa Timur mengikuti pelatihan audit sesuai prosedur pelatihan (CMS-TRN-C-P-001), penjadwalan kegiatan audit, pembedakan tim dan menyiapkan prosedur terkait dengan 5

klausul dalam ISO 9001:2008. Auditor Internal dipilih oleh Q&ES Manager dan disetujui oleh *Top Plant Manager* dengan surat penetapan. Auditor internal melakukan identifikasi terhadap tujuan atau sasaran organisasi. Peneliti mendapatkan informasi latar belakang atas seluruh kegiatan sistem kepastian kualitas yang akan diaudit di perusahaan dalam rangka mencapai tujuannya. Tahapan ini menguji tingkat penerapan elemen-elemen sistem kepastian kualitas ISO 9001:2008 di PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur, untuk mempersiapkan pelaksanaan audit sertifikasi sistem kepastian kualitas yang di lakukan oleh audit eksternal.

Audit Sistem Kepastian Kualitas dilakukan oleh auditor internal yang terdiri oleh empat orang dan tiga dari empat orang tersebut memiliki kompetensi dalam audit sistem kepastian kualitas khususnya untuk ISO 9001:2008 (LIAT). Kegiatan Audit Sistem Kepastian Kualitas berdasarkan ISO 9001:2008 dilakukan tanggal 15,16, 19, 20 dan 21 Oktober 2015 mulai pukul 09.00 sampai 16.00. Area-area yang akan diaudit dalam waktu lima hari, yaitu: HRD & GA, QA (incoming & Proses) DOP, W&T, Syrup, Produksi (Line 1, 2, 3, 4, 5), ME, *Inventory*, QMS, L & D, Procurement, CA, OHS.

## 2. Pelaksanaan Audit

PT. Coca-Cola Bottling Indonesia melakukan persiapan dan pembukaan audit sebelum dilakukannya pelaksanaan audit. Persiapan audit dilakukan dengan menjelaskan secara lengkap spesifikasi audit pada auditee, dengan memberikan surat pemberitahuan yang memuat mengenai ruang lingkup audit sistem kepastian kualitas berdasarkan ISO 9001:2008.

Auditor melaksanakan audit, memeriksa bukti objektif dan mencatat informasi yang dilakukan. Pada saat audit, auditor juga melakukan pengamatan berdasarkan klausul 4, 5, 6, 7, 8 Tahap ini, auditor internal melaksanakan kegiatan audit sistem kepastian kualitas. Rincian kegiatan Audit Sistem Kepastian Kualitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Agenda Internal Audit 2015 PT. Coca-Cola Botling Indonesia, Jawa Timur**

Hari, Tanggal	Jam	ISO 9001:2008	
Kamis, 15 oktober 2015	09.00-10.00	<i>Opening Meeting</i>	
	10.00-12.00	<i>Plant Tour</i>	
	12.00-13.00	<i>Lunch</i>	
	13.00-13.30	<i>Start traceability exercise</i>	
	13.00-13.30	4.1	<i>General Requirement</i>
		4.2	<i>Documentation Req (title only)</i>
		4.2.1	<i>General</i>
		4.2.2	<i>Quality Manual</i>
		4.2.3	<i>Control of Documents</i>
		4.2.4	<i>Control of Records</i>
		5	<i>Management Responsibility (title only)</i>
		5.1	<i>Management Comitment</i>
		5.3	<i>Quality Policy</i>
	15.00-16.30	5.4	<i>Planning (title only)</i>
		5.4.1	<i>Quality Objectives</i>
5.4.2		<i>Quality Management System Planning</i>	
5.5		<i>Responsibility, Authority and Communication (title only)</i>	

		5.5.1	<i>Responsibility &amp; Authority</i>
		5.6	<i>Management Review (title only)</i>
		5.6.1	<i>General</i>
		5.6.2	<i>Review Input</i>
		5.6.3	<i>Review Output</i>
		8.2.2	<i>Internal audit</i>
		8.5.2	<i>Corrective Action</i>
		8.5.3	<i>Preventive Action</i>
		7.5.3	<i>Identification &amp; Traceability</i>
	16.30		<i>Finish Traceability exercise for BIB</i>
	17.00		<i>End of audit day 1</i>
Jumat, 16 Oktober 2015	09.00-12.00	6.3	<i>Infrastructure</i>
		5.5.2	<i>Management Representative</i>
		7.2.1	<i>Determination of requirements related to product</i>
	12.00-13.00		<i>Lunch</i>
	13.00-16.30	7.4.3	<i>Verification of purchased product</i>
		8.3	<i>Control of nonconforming product</i>
		7	<i>Product realization (title only)</i>
		7.1	<i>Planning of product realization</i>
		7.2	<i>Customer- related processes (title only)</i>
	16.30		<i>Finish Traceability exercise</i>
	17.00		<i>End of audit day 2</i>
Senin, 19 Oktober 2015	09.00-12.00	7.2.2	<i>Review of Requirements related to the product</i>
		7.2.3	<i>Customer communication</i>
		7.5.2	<i>Validation of Processes for Production and Service provision</i>
		7.5	<i>Product &amp; Service provision (title only)</i>
		7.5.1	<i>Control of Product &amp; Service Provision</i>
		7.5.4	<i>Customer Property</i>
		7.5.5	<i>Preservation of product</i>
		7.6	<i>Control of Monitoring &amp; Measuring Equipment</i>
		8	<i>Measurement, Analysis &amp; Improvement (title only)</i>
	12.00-13.00		<i>Lunch</i>
	13.00-17.00	8.1	<i>General</i>
		8.2	<i>Monitoring &amp; Measurement (title only)</i>
		8.2.4	<i>Monitoring and Measurement of Product</i>
		8.4	<i>Analysis of Data</i>
		8.5	<i>Improvement (title only)</i>
		8.5.1	<i>Continual Improvement</i>
	17.00		<i>End of Audit day 3</i>
Selasa, 20 Oktober 2015	09.00-12.00	6.4	<i>Work Environment</i>
		8.2.3	<i>Monitoring &amp; Measurement of Process</i>
	12.00-13.00		<i>Lunch</i>

	13.00-17.00	5.2	<i>Customer Focus</i>
		8.2.1	<i>Customer Satisfaction</i>
		7.4	<i>Purchasing (title only)</i>
		7.4.1	<i>Purchasing Process</i>
		7.4.2	<i>Purchasing Information</i>
		<i>End of Audit day 4</i>	
Rabu, 21 Oktober 2015	09.00-10.30	6	<i>Resource Management (title only)</i>
		6.1	<i>Provision of resources</i>
		6.2	<i>Human resources (title only)</i>
		6.2.1	<i>General</i>
		6.2.2	<i>Competence, Training &amp; Awareness</i>
		5.5.3	<i>Internal Communication</i>
	10.30-11.30	<i>Report Writing</i>	
	12.00-13.00	<i>Lunch</i>	
	13.00-14.00	<i>Report Writing (continued)</i>	
	14.00-15.00	<i>Reporting &amp; Evaluation</i>	
	15.00-16.00	<i>Closing Meeting</i>	

Sumber: Data Departement QMS PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur  
(diolah oleh peneliti)

### 3. Mempelajari Hasil Audit

Dalam tahap ini Auditor Internal PT. Coca Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur mempelajari hasil audit yang sudah dilakukan pada tanggal 15,16, 19, 20 dan 21 Oktober 2015 mulai pukul 09.00 sampai 16.00. Temuan-temuan dari hasil audit berdasarkan ruang lingkup sistem kepastian kualitas dihubungkan dengan lima klausul dari ISO 9001:2008, yakni:

1. Sistem Manajemen Kualitas
2. Tanggung Jawab Manajemen
3. Manajemen Sumber Daya
4. Realisasi Produk
5. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan

Penulis melihat hasil temuan-temuan audit yang dilakukan oleh auditor internal dan menganalisis menggunakan kriteria, kondisi, penyebab, akibat serta rekomendasi jangka pendek yang bisa dilakukan terhadap temuan untuk tindakan pencegahan atau perbaikan.

### 4. Tindakan Perbaikan

Pada tahap ini setelah mempelajari temuan-temuan dari hasil audit, auditor internal PT. Coca Cola Bottling Indonesia menyimpulkan akar permasalahan dari beberapa temuan. Auditor internal mendampingi penulis meriview permasalahan dari temuan dan memberikan rekomendasi perbaikan baik jangka pendek maupun jangka panjang yang didapat dari analisis menggunakan kriteria, kondisi, penyebab, akibat serta rekomendasi. Prosedur tindakan perbaikan dan pencegahan mengacu pada CMS-QAS-C-P-060.

Bilamana tindakan perbaikan dalam penerapannya tidak memuaskan atau tidak efektif pada pencegahan permasalahan atau kesalahan yang berulang, laporan tindakan perbaikan yang lama diganti dan dikeluarkan laporan tindakan perbaikan yang baru, yang mengikuti referensi dari dokumen yang lama.

## Hasil Audit Sistem Kepastian Kualitas

**Tabel 4.8**  
**Rekap Hasil Temuan Audit Sistem Kepastian Kualitas**

ISO 9001:2008	No. Urut Temuan	Temuan	Klasifikasi
4.2.4	QMS-10-15-001	Ketidaksesuaian Penulisan pencatatan pemakaian material di area paker dan <i>labeller</i> line 4	IO
6.3	QMS-10-15-002	Kursi kain di area filler line 6	IO
4.2.3	QMS-10-15-003	Implementasi SAP & e-SIC di Line 3 belum tertulis pada prosedur	IO
6.3	QMS-10-15-004	Selang angin line 5 bocor	IO
6.4	QMS-10-15-005	Ditemukan semut di area gula selatan	IO
6.3	QMS-10-15-006	Alat kebersihan lingkungan di area <i>labeller</i> line 5 tidak tersedia lengkap di tempat kebersihan	IO
5.3	QMS-10-15-007	Kebijakan manajemen yang terpasang di area produksi belum update, masih tanda tangan Top management yang lama	Minor
6.4	QMS-10-15-008	Temperature ruangan line 6 saat siang hari mencapai 39 derajat <i>celcius</i>	Minor
7.6	QMS-10-15-009	Alat untuk cek temperature produk di line 6 lewat masa kaibrasi-nya	Minor
8.2.4	QMS-10-15-010	Pemantauan terjadwal ' <i>Net Content</i> ' belum dilakukan	Minor
7.2.1	QMS-10-15-011	Sertifikasi SNI kadaluarsa pada 2 Aug 2015.	Minor
8.2.3	QMS-10-15-012	Belum ada alarm saat terjadi perbedaan tekanan di <i>pasteurizer</i>	IO
8.2.3	QMS-10-15-013	Bak <i>Chlorine</i> berlendir/ Jamur di area <i>syrup</i>	IO
8.2.3	QMS-10-15-014	Pengendalian debu di gudang eks karoseri masih belum maksimal	IO
6.2.2	QMS-10-15-015	Analisa mikro dilakukan oleh operator yang belum bersertifikat	IO
8.2.4	QMS-10-15-016	Belum ada monitoring yang cukup untuk memastikan <i>syrup</i> yang digunakan saat produksi untuk memastikan <i>concentrate utilization</i> yang benar	IO
7.6	QMS-10-15-017	Ditemukan peralatan laboratorium yang kadaluarsa masa	Minor



		kalibrasinya	
7.6	QMS-10-15-018	EBI ( <i>ellectronic bottle inspection</i> ) tidak berfungsi, hanya dilakukan pemeriksaan secara manual	Minor

*Sumber: Data Perusahaan (diolah oleh peneliti)*

Tabel diatas merupakan ringkasan hasil audit sistem sistem kepastian kualitas yang dilaksanakan di PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur pada tanggal 15,16, 19, 20 dan 21 Oktober 2015 mulai pukul 09.00 sampai 16.00. Jenis temuan audit sistem kepastian kualitas yang ditemukan oleh auditor adalah ketidaksesuaian minor (*Minor non conformity*) dan peluang perbaikan (*Improvmnt opportunity*). Ketidaksesuaian minor merupakan ketidaksesuaian atas persyaratan tertentu di PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur yang berpotensi berdampak yang signifikan terhadap sistem manajemen, kualitas produk, keamanan pangan, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja. Ketidaksesuaian minor menyebabkan kelemahan terisolasi dalam pencegahan atau pengendalian pengukuran dalam proses compliance, kelemahan terisolasi di dalam sistem elemen dan kegagalan terisolasi terhadap suatu persyaratan hukum. Risiko jenis temuan minor terhadap bisnis tidak signifikan. Temuan audit lainnya, peluang perbaikan (*IO*) merupakan ketidaksesuaian terhadap persyaratan di PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur yang berdampak rendah terhadap sistem manajemen, kualitas produk, keamanan pangan, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja. Temuan atas peluang perbaikan sendiri dimasukkan di dalam program tindakan perbaikan yang dibuat oleh organisasi.

## PENUTUP

### Kesimpulan

1. PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur menerapkan sistem kepastian kualitas berdasarkan prosedur terdokumentasi. 6 prosedur wajib dalam audit sistem kepastian kualitas yakni pengendalian dokumen, pengendalian rekaman, audit internal, pengendalian terhadap produk yang tidak sesuai, tindakan perbaikan dan penegahan. (Prosedur Audit Sistem Kepastian Kualitas PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur).
2. PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur melakukan audit sistem kepastian kualitas sesuai tahapan audit yang berlaku model siklus PDSA (Plan-Do-Study-Act) yakni perencanaan audit, Pelaksanaan Audit, memahami hasil audit dan tindakan perbaikan. (Pembahasan dan Program Audit/Lampiran 1.1).
3. PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur melakukan audit sistem kepastian kualitas sangat efektif dalam mengontrol dan meningkatkan sistem, proses serta kualitas produk yang dihasilkan. Hasil audit dari program audit sistem kepastian kualitas yang dilakukan penulis yakni 98,73% yang artinya memenuhi standar. Tindakan perbaikan jangka pendek dapat dilakukan karena kesalahan lebih banyak terjadi akibat *Human Error (Karyawan baru)*. (Lampiran 1.3).

### Keterbatas Penelitian

1. Waktu yang diberikan selama 2 bulan oleh pihak perusahaan dirasa oleh penulis terlalu singkat.
2. Peraturan di dalam PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur tidak memperbolehkan dokumentasi berupa rekaman ataupun foto di area perusahaan

mengakibatkan kemungkinan adanya informasi penting yang tidak dapat diteliti lebih mendetail.

### **Saran**

1. Karayawan PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur perlu mengikuti pelatihan tentang penerapan ISO 9001:2008 dan juga diawasi oleh *Training Manager*. Pelatihan yang dilakukan agar tidak terulang kembali beberapa kesalahan akibat manusia serta meningkatkan pemahaman dan pengetahuan ISO 9001:2008 karyawan PT. Cola-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memperpanjang waktu penelitian, agar mengetahui secara mendalam tentang audit sistem kepastian kualitas berdasarkan ISO 9001:2008 dilaksanakan oleh perusahaan atau instansi terkait. Peneliti harus mengetahui jadwal pelaksanaan audit dan jadwal kesibukan narasumber agar penelitian yang diperoleh sesuai dengan yang dibutuhkan, serta bisa ikut serta sebagai auditor internal dalam audit sistem kepastian kualitas.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agoes, Sukrisno. 2012. *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik*. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Ardiyan, 2015. *Negara Maju dan Negara Berkembang Di Dunia*. <http://ardiyansarutobi.blogspot.co.id/2015/07/negara-maju-negara-berkembang-dunia-pengertian-ciri-dll.html#>. Diakses 15 Januari 2016
- Arens, alvin A. and Loebbecke, James K. 1999. *Auditing: Pendekatan Terpadu Edisi Indonesia*. Jilid 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik. 2015. *Perkembangan indeks Produksi Manufaktur*. [http://www.bps.go.id/website/pdf\\_publicasi/Perkembangan-Indeks-Produksi-Industri-Manufaktur-2013-2015.pdf](http://www.bps.go.id/website/pdf_publicasi/Perkembangan-Indeks-Produksi-Industri-Manufaktur-2013-2015.pdf). Diakses 18 Desember 2015
- Badan Standardisasi Nasional. 2008. *Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan*. SNI 9001-2001.
- Badan Standardisasi Nasional. 2008. *Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan*. SNI ISO 9001:2008.
- Bhayangkara, IBK. 2013. *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan. 2013. *Program Audit Berdasarkan ISO 9001:2008*. <http://mipa.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/04/Klausul-ISO-9001-2008.pdf>. Diakses 10 November 2015.

- Gerakan Pengusaha Makanan & Minuman Indonesia. 2015. *Daftar Perusahaan makanan dan Minuman*. <http://www.gapmmi.or.id/?pilih=hal&id=12>. Diakses 06 Desember 2015.
- Hastoni. 2010. *Analisa Pelaksanaan Audit Mutu Internal untuk mengevaluais efektivitas penerapan sistem manajemen mutu iso 9001:2000 (Studi kasus pada PT. Murni Cahaya Pratama)*. (Online), Vol 12, No.2 (<http://jurnal.stiekesatuan.ac.id>). Diakses 2 September 2015.
- Hoyle, David. 2003. *ISO 9000 Quality Systems Handbook*. London: Butterworth Heinemann.
- Ilyas, Erfi. 2013. *Persyaratan ISO 9001:2008*. <http://erfiilyas.blogspot.co.id/>. Diakses pada 12 Oktober 2015.
- Indriantoro, Nur, Bambang & Supomo 2000. *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto. 2010. *Analisis & Disain*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Manasikana, Rabbani Arina. 2013. *Audit Sistem Kepastian Kualitas Untuk menilai Efektivitas Sistem Kepastian Kualitas Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT. Panca Mitra Multi Perdana)*. Skripsi. Malang: Program Sarjana Universitas Malang.
- Menperin: Triwulan I tahun 2015, Industri Makanan dan Minuman Capai 8,16%. <http://www.kemenperin.go.id/artikel/12124/Menperin:-Triwulan-I-tahun-2015,-Industri-Makanan-dan-Minuman-Capai-8,16>. Diakses 09 Oktober 2015
- Moleong. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyadi & Puradiredja. 1998. *Auditing*. Edisi Kelima. Jakarta: Salemba Empat.
- Naik Level, Indonesia Kini Jadi Negara Industri Baru Jadi Negara Industri Baru. <http://www.piyunganonline.org/read/naik-level-indonesia-kini-jadi-negara-industri-baru.html>. Diakses 07 Desember 2015.
- Negara Industri Baru. [http://www.mediabpr.com/kamus-bisnis-bank/negara\\_industri\\_baru.aspx](http://www.mediabpr.com/kamus-bisnis-bank/negara_industri_baru.aspx). Diakses 16 Februari 2016
- Pamungkas, Bambang dan Iriyadi. 2007. *Analisa Atas Pelaksanaan Audit Mutu Internal Untuk Mengevaluasi Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (Studi kasus pada PT. Murni Cahaya Pratama)*. (Online), Jilid 9, No.2 (<http://jurnal.stiekesatuan.ac.id>), diakses 2 September 2015.
- Pramono, Yogi. 2012. *Audit Manajemen Sebagai Upaya Menilai Efektifitas Fungsi Sumber Daya Manusia Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang*. Skripsi. Malang: Program Strata 1 Universitas Brawijaya.

- Priyadi, Gilang. 2012. *Panduan Audit Sistem Mutu*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Presiden Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2008. [www.kemenperin.go.id/.../Perpres-No.-28-Tahun-2008.pdf](http://www.kemenperin.go.id/.../Perpres-No.-28-Tahun-2008.pdf). Diakses 17 Januari 2015
- Rahmat, Pupu Saeful. 2009. *Penelitian Kualitatif*. EQUILIBRIUM Vol. 5, No. 9: 1-8.
- Rahmawati, Aprilia. 2013. *Audit Sistem Kepastian Kualitas Pelayanan Jasa Rawat Jalan Dan Pelayanan Jasa Rawat Inap. (Studi Kasus Pada Rsu Pku Muhammadiyah Kutowinangun)*. Skripsi. Lampung.
- The International Organization for Standardization. (2008). *ISO 9001:2008 Quality Management System: Requirement*. Geneva: Author.
- Tuggal, Amin Widjaja. 2000. *Audit Manajemen: Suatu pengantar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Salim, Nasiatul. 2015. *Bab IV Peningkatan Mutu: Landasan, Proses, Perangkat dan Teknik Transfer Pengetahuan*. [http://www.slideshare.net/cheaploex/capter-4-buku-the-health-care-quality-book?from\\_action=save](http://www.slideshare.net/cheaploex/capter-4-buku-the-health-care-quality-book?from_action=save). Diakses 20 Desember 2015.
- Siagian P, Sondang. 2001. *Audit Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Standar Nasional Indonesia. <http://www.desalite.com/download/SNI-01-3553-2006.pdf>. Diakses 29 Januari 2015
- Subiyanto, Ibnu. 2000. *Metodologi Penelitian "Manajemen dan Akuntansi"*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.