

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin ketatnya intensitas persaingan dalam merebut pasar mendorong perusahaan untuk memberikan yang lebih kepada pelanggannya relatif sebanding dengan apa yang diberikan pesaing. Tujuan utama dari kegiatan usaha bagi perusahaan besar maupun kecil adalah menghasilkan keuntungan atau laba yang dicapai melalui kelancaran operasi kegiatan perusahaan yang bersumber dari perolehan pendapatan yang diterima dari berbagai transaksi penjualan barang dan jasa. Bersamaan dengan itu, meluasnya permasalahan manajemen yang kompleks, serta berkembangnya dunia usaha di Indonesia, maka berbagai perusahaan Penanaman Modal Asing mulai berdiri.

Hal ini mengakibatkan persaingan dunia usaha meningkat, sehingga mau tidak mau menuntut kemampuan seorang pemimpin perusahaan untuk mengelola perusahaannya secara efektif dan efisien sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lain. Cara lain yang efektif agar perusahaan dapat menghadapi persaingan dengan para kompetitor dan menjalin hubungan baik dengan konsumen. Konsumen yang semakin cerdas dan kritis dalam menilai kualitas barang dan jasa mendorong para pelaku bisnis untuk selalu

mengembangkan strategi bersaingnya agar lebih berfokus pada kualitas produknya.

Barang dan jasa yang berkualitas dapat dihasilkan bila perusahaan menerapkan sistem manajemen yang mengangkat mutu sebagai strategi usaha dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Sedangkan sistem manajemen yang sesuai untuk mengangkat mutu sebagai strategi usaha adalah sistem manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan dan continuous improvement dengan didasarkan pada ISO 9001: 2000.

Perusahaan yang telah menerapkan ISO 9001: 2000 diharuskan untuk melakukan audit mutu. Audit mutu adalah salah satu alat yang digunakan dalam program peningkatan mutu. Audit mutu adalah pengujian yang sistematis dan independen untuk menilai apakah aktivitas mutu dan hasil yang berhubungan dengan mutu memenuhi aturan yang direncanakan dan apakah aturan tersebut diterapkan secara efektif dan sudah sesuai untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan dilakukan audit mutu ketidaksesuaian akan aktivitas manajemen mutu dapat diketahui penyebabnya dan dapat dengan segera diambil tindakan perbaikan. Dengan demikian perusahaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, dalam arti dapat memenuhi bahkan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Sehingga resiko adanya keluhan pelanggan dapat dikurangi atau bahkan dihilangkan. Dengan kata lain, audit mutu yang dilakukan secara teratur dapat membantu perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan.