

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT PLN Enjiniring (PLNE) sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa rekayasa dan konsultasi ketenagalistrikan dituntut untuk memastikan bahwa setiap proses, produk, dan layanan yang dihasilkan memenuhi standar teknis, regulasi, serta ekspektasi pemangku kepentingan. Untuk itu, penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) menjadi instrumen fundamental dalam menjagakonsistensi kualitas, meningkatkan efisiensi proses, dan memperkuat daya saing perusahaan.

Namun, keberadaan SMM tidak dapat berdiri sendiri tanpa mekanisme evaluasi yang mampu menilai efektivitas implementasinya secara objektif. Audit mutu internal berperan sebagai instrumen pengujian yang memastikan bahwa seluruh proses bisnis PLNE berjalan sesuai ketentuan, memiliki pengendalian yang memadai, dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan mutu organisasi.

Audit Mutu Internal (AMI) memberikan assurance bahwa proses yang berlangsung tidak hanya sesuai prosedur, tetapi juga relevan, efektif, dan adaptif terhadap dinamika industri ketenagalistrikan. Audit berfungsi mengidentifikasi ketidaksesuaian, potensi risiko mutu, serta peluang perbaikan yang menjadi dasar bagi peningkatan sistem secara berkelanjutan (continuous improvement). Dengan demikian, audit internal berperan strategis dalam menjaga integritas SMM dan memastikan keselarasan antara praktik operasional dan arah strategis perusahaan.

Meski demikian, anggapan bahwa audit selalu memberikan dampak positif perlu diuji secara kritis. Audit yang dilaksanakan secara formalitas atau berfokus pada temuan minor tidak akan menghasilkan nilai tambah yang signifikan. Independensi auditor, kedalaman analisis, serta kompetensi teknis menjadi faktor penentu kualitas audit. Tanpa ketiga unsur tersebut, audit berisiko berubah menjadi kegiatan administratif semata yang tidak mampu mendorong peningkatan mutu dan efektivitas proses.

Oleh karena itu, kajian mengenai keterkaitan audit mutu internal dengan SMM di PLNE menjadi penting untuk memastikan bahwa peran audit benar-benar memberikan kontribusi strategis bagi peningkatan kinerja organisasi, memperkuat budaya mutu, dan menjaga kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, penerapan SMM di PLNE tidak dapat dipisahkan dari Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) serta Sistem Manajemen Lingkungan (SML) yang menjadi bagian dari Sistem Manajemen Terintegrasi (SMT) PLNE. Kualitas produk enjiniring yang baik harus berjalan seiring dengan jaminan keselamatan kerja dan pengelolaan dampak lingkungan yang sesuai regulasi. Oleh karena itu, AMI memiliki fungsi strategis tidak hanya dalam memverifikasi kesesuaian proses, tetapi juga sebagai mekanisme pengawasan tidak langsung terhadap potensi isu K3L yang dapat muncul dalam seluruh siklus proyek. Ketika proses pengukuran kepuasan pelanggan tidak berjalan, PLNE kehilangan kanal umpan balik yang dapat memuat informasi penting terkait risiko keselamatan proyek, ketidaksesuaian prosedur lingkungan, maupun kekhawatiran pelanggan atas dampak operasional. Dengan demikian, AMI memiliki fungsi strategis bukan hanya terhadap mutu layanan, tetapi juga terhadap penguatan budaya kerja aman dan berkelanjutan dalam keseluruhan proses bisnis PLNE.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam makalah ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran audit mutu internal dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu di PT PLN Enjiniring?
2. Bagaimana faktor tersebut berdampak terhadap kinerja SMM?
3. Bagaimana keterkaitan audit mutu internal dengan upaya peningkatan mutu dan *continuous improvement* di PLNE?

1.3. Tujuan

Penulisan makalah ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis peran audit mutu internal dalam mendukung implementasi SMM di PLNE.
2. Mengidentifikasi variabel yang memengaruhi efektivitas audit dan dampaknya terhadap kualitas sistem mutu.
3. Menjelaskan hubungan antara audit mutu internal dengan proses peningkatan mutu berkelanjutan di perusahaan.
4. Memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai tantangan dan area perbaikan dalam pelaksanaan audit internal di PLNE.

1.4. Manfaat

Makalah ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoretis

- a. Memberikan kontribusi akademik dalam memperkuat literatur terkait peran strategis audit mutu internal dalam sistem manajemen mutu organisasi.
- b. Menjadi referensi bagi penelitian lanjutan terkait efektivitas audit internal dalam organisasi.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Menjadi bahan evaluasi bagi PLNE dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan audit internal.
- b. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk memperkuat integritas, relevansi, dan nilai tambah terhadap implementasi Prosedur Enjiniring sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu PLNE.
- c. Mendukung pengembangan budaya mutu dan tata kelola proses yang lebih andal di lingkungan perusahaan.

1.5. Ruang Lingkup dan Batasan

Untuk menjaga fokus analisis, makalah ini dibatasi pada:

- a. Pembahasan mengenai audit mutu internal hanya dalam konteks implementasinya terhadap survei kepuasan pelanggan PLNE.
- b. Pembahasan difokuskan pada ketidaksesuaian yang ditemukan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Korporat tahun 2023. Fokus utama adalah pada analisis penyebab ketidaksesuaian, dampaknya terhadap kualitas layanan, dan tindak lanjut perbaikan yang direncanakan oleh PT PLN Enjiniring. Analisis tidak mencakup audit eksternal, audit kepatuhan regulasi selain mutu, ataupun sistem manajemen lain (K3, lingkungan, keamanan informasi) kecuali jika relevan.
- c. Periode audit mutu internal yang dimaksud pada makalah ini adalah tahun 2023-2024.

Walaupun fokus makalah ini pada kepuasan pelanggan, analisis juga mempertimbangkan keterkaitan ketidaksesuaian tersebut terhadap aspek K3L sebagai bagian dari SMT PLNE, terutama karena isu keselamatan kerja dan lingkungan sering kali disampaikan melalui persepsi dan pengalaman pelanggan proyek.