ABSTRAK

POLA KOMUNIKASI AUDITOR SERTIFIKASI BALAI BESAR BAHAN DAN BARANG TEKNIK (B4T) BANDUNG

(Studi Deskriptif Mengenai Pola Kominukasi Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Dalam Kegiatan Audit Eksternal Di PT. Multi Instrumentasi Bandung)

YANI MULYANI

NIM: 41810103

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jalan Dipati Ukur Nomor 112-116, Bandung 40132, Indonesia

Abstract

This study aims todetermine howthe pattern's of auditor's communication at Balai Besar Bahan dan Barang Teknik's Certification (B4T) Bandung. This research discusses the communication'spattern based on communication process, forms of communication, communication obstacles and communication's pattern.

Researching approach using the Qualitative with the descriptive method.The selection of informan using Purposive sampling technique with three person and number of the informant supporters as one people. And using various techniques in gaining the data such as interview, observation, documentation, data references, and data reference online. The analysis technique used in this research is data reduction, data collection, data presentation, and conclusion.

The results showed that the research which is done by Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung in external audit activities at PT. Multi Instrumentasi Bandung goes in two ways. The communication process in the certification audit activities, lead auditor play role as a Communicator and the auditee as a Communicant. The message delivered directly and contains the activity plan for the activities of the external audit. Forms of interpersonal communication is the implementation of initial contact with auditees, communication during the audit and when the collection and verification of information or an interview. The form of group's communication is the beginning of an external audit/internal meetings and the formulation of the audit findings the audit team/meetings at the time of the execution of the audit activities of the field. Organizational communication is the opening meeting and closing meeting when the audit is being held in the field. Communication barriers happened in this research is in the form of semantic barriers.

The conclusion from this research is in external audit activitiesat PT. Multi Instrumentation Bandung is already goes according to plan.There are two patterns of communication in this external audit's activities, the patterns in the audit preparation is a linear's communication patterns and patterns in the external audit is the circular'scommunication pattern.

Suggestions forfurther research, it is advisable to develop research with subfokus the message flow views of communication patterns that occur.

Keywords: Communication Pattern, The Auditor's Certification of Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung, Auditees (PT. Multi Instrumentation Bandung)

1. Pendahuluan

1.1 Pendahuluan

Auditor Adalah orang yang memiliki kompetensi untuk melaksanakan audit[1].Auditor digambarkan sosok yang tidak ramah, sibuk sendiri ,bahkan sering dianggap sewenang-wenang. Hal tersebut menyulitkan auditor dalam menjalin kerjasama dengan *Auditee (klien). Auditee (klien)* yang mempunyai gambaran keliru tentang auditor akan cenderung untuk tertutup, tidak mau bekerjasama, menghindar bahkan dapat mendorong mereka untuk menghambat pekerjaan auditor.[2]Auditor merupakan bagian penting dalam kegiatan audit. Auditor kegiatan audit eksternal merupakan pihak ketiga yang melaksanakan audit pada suatu organisasi lain organisasi eksternal yang melakukan audit secara independen.

Dalam setiap kegiatan audit eksternal seorang auditor harus terlebih dahulu memahami tugas yang dilaksanakannya auditor memiliki kode etik dasar profesionalisme, penyajian yang objektif (*fair*), profesional, independen, pendekatan berdasarkan bukti, danselain itu auditor diharapkan mampu memahami prilaku *Auditee (klien)* serta membangun komunikasi dan kerjasama dengan pihak *Auditee (klien)*.

Belum lagi permasalahan muncul ketika kegiatan audit eksternal, yakni ketika proses audit perbedaan individu, perbedaan peran dan kedudukan organisasional, dan perbedaan budaya. Auditor yang kurang berpengalaman memiliki kecemasan yang tinggi saat harus mewawancarai pimpinan *Auditee (klien).*Kecemasan tersebut membuat situasi dalam kegiatanaudit menjadi sangat kaku sedangkan informasi tentang proses manajemen perusahaan dan informasi mengenai proses produksi suatu produk atau pelayanan perusahaan menjadi data

[1]iso 9011-2005 Butir 3.7

[2] Modul Teknik Komunikasi Audit/Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan BPKP/Sabtu, 22 February 2014

penting untuk auditor .*Auditee (klien)*pun menjadi bersikap tertutup karena ingin berhati-hati agar keterangan tidak menyulitkan dikemudian hari jika tentunya mendapatkan temuan akan menyulitkan pihak perusahaan. Selain itu perbedaan bahasa, menjadi salah satu hambatan yang cukup seurius ketika auditor melakukan audit eksternal, salah satunya di perusaahaan terkenal yaitu Jingua Zhenlong Wheel Co.,Ltd yang berlokasi di China tentu saja bahasa yang digunakan pun bahasa cina belum lagi tulisan cina, dan pada akhirnya menggunakan bahasa inggris tapi hal tersebut masih membuat tim audit cukup sulit untuk membangun komunikasi yang baik terhadap *Auditee (klien)* ujar salah satu staf B4T kepada peneliti ketika melakukan wawancara. Masalah lain yakni saluran komunikasi ini umumnya bersifat teknis. Misalnya wawancara yang dilakukan auditor terganggu karenaruangan yang bising, belum lagi lokasi yang jauh, komunikasi telepon yang tidak jelas karena kerusakan pada pesawat telepon, dan sinyal komunikasi yang buruk. Perbedaan antara individu dan hambatan-hambatan komunikasi perlu menjadi pertimbangan auditor dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi dalam kegiatan audit.Selain menjadi pihak ketiga atau bisa dikatakan orang asing, yang ingin mendapatkan informasi mengenai perusahan atau organisasi yang bersangkutan dan adanya hambatan yang terjadi saat kegiatan audit maka dibutuhkan pola komunikasiyang cocok agar terciptanya hubungan yang baik dan informasi yang dibutuhkanoleh auditor tersebut dapat didapatkan. Dengan tujuan audit untuk memastikan dipenuhinya asas kesesuaian efektifitas dan efisiensi pengelolaan guna mendukung tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan baik untuk jangka pendek, menengah ataupun jangka panjang.

Kegiatan audit merupakan salah satu tahap yang harus dilalui oleh pemohon sertifikasi untuk mendapatkan sertifikat. Pemohon melakukan permohonan sertifikasi kepada Lembaga Sertifikasi. Lembaga sertifikasi adalah pihak ketiga yang memberikan jaminan tertulis bahwa suatu produk atau beserta proses yang mendukungnya telah memenuhi prasyaratan, kesehatan, keamanan, keselamatan, dan lingkungan serta menjamin produk atau jasa yang dihasilkan atau sistem manajemen yang diterapkan oleh perusahaan atau organisasi telah sesuai dengan standar atau spesifikasi tertentu. Kegiatan audit dan pengujian yang dilakukan auditor Lembaga Sertifikasi tersebut untuk memastikan pemenuhan prasyarat yang ada sebelum menerbitkan sertifikat.

Tugas yang diberikan kepada auditor selama kegiatan audit yang pertama menguji dan memverifikasi struktur, kebijakan, proses dan prosedur, rekaman dan dokumentasi organisasi

pemohon; yang kedua menentukan kesesuain bahwa hal tersebut apakah sudah memenuhi seluruh prasyaratan yang sesuai dengan lingkup ; yang ketiga menentukan bahwa prosedur ditetapkan, diterapkan dan dipelihara secara efektif sehingga memberikan kepercayaan dalam sistem manajemen organisasi pemohon ; dan yang ke empat mengkomunikasikan kepada pemohon atas setiap tindakannya yang tidak konsisten antara kebijakan, sasaran dan target pemohon sesuai standart yang telah disesuiakan dengan panduan yang relevan.

Dari sekian banyak lembaga sertifikasi di Indonesia peneliti memfokuskan lembaga sertifikasi produk dan sistem mutu, yakni lembaga sertifikasi produk dan sistem mutu Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung.[3]Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung adalah sebuah lembaga sertifikasi yang memberikan layanan jasa sertifikasi produk pengguna tanda SNI (SPPT-SNI) kepada perusahaan didalam dan luar negeri yang telah menerapkan sistem manajemen mutu dan standar produk sesuai SNI dan Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu.

Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) - Lembaga Sertifikasi Produk atau disingkat B4T - LSPr dan Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu Disingkat B4T - QSC terletak di Jalan Sangkuriang no 14 Bandung ini berperan dalam menunjang kebijakan pemerintah dalam pemberlakuan SNI wajib yang berkaitan dengan keselamatan, kesehatan dan lingkungan. [4] B4T-LSPrdan B4T - QSC telah memperoleh sertifikat akreditasi dari Komite Akreditasi Nasional (KAN) sejak tanggal 24 desember 2004, dengan nomor akreditasi LSPr – 013 IDN, dengan lingkup awal 10 SNI produk maka ruang lingkup B4T – LSPr akan terus berkembang seiring dengan regulasi pemerintah.B4T merupakan pihak ketiga yang memberikan jasa sertifikasi yang komprehensif, objektif, tidak berpihak, dan bebas konflik kepentingan. Pentingnya suatu organisasi atau perusahan memiliki sertifikat sertifikasi untuk penyelengaraan sistem manajemen mutu atau produk berjalan dengan pasti sehingga kualitas pelayanan atau mutu produk menjadi lebih baik dan meningkat. Sebagai fondasi untuk melaksanakan program implementasi dari proses pengembangan yang terus menerus, membutuhkan suatu sistem standar standarisasi pelayanan yang baik atau produksi suatu produk yang baik yaitu suatu sistem yang sesuai dengan *Sistem Quality Manajemen Mutu* ISO 9001 : 2008 untuk sistem manajemen mutu dan sistem manajemen produk penggunaan SNI untuk sesuai komoditi produk. maka setiap perusahaan atau

[3]www.b4t.go.id/layanan-jasa/sertifikasi-produk/,Kamis 20 February 2014
[4]www.b4t.go.id/layanan-jasa/sertifikasi-produk/, Kamis 20 February 2014

perusahaan mengajukan sertifikasi ke Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T). Salah satu perusahan organisasi yang melakukan permohonan sertifikasi di B4T Bandung perusahaan swasta maupun pemerintah yakni sektor industri otomotif, elektronik, mesin konstruksi, pipa, jasa *engineering* ,elektronik instansi pemerintah BAPEDA Jabar, SAMSAT dll. salah satu lokasi yang peneliti ketahui dan dijadikan aucuan kegiatan audit eksternal auditor sertifikasi B4Tadalah Multi Instrumentasi merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dibidang produksi produk meter air berada di Jalan Gede bage Tengah no 4 Ujung Berung Bandung, merupakan salah satuklien B4T yang menggunakan 2 (dua) aplikasi yakni ISO 9000 dan SNI 2547-2008 dan dijadikan sebagai tempat peneliti juga dalam kegiatan audit eksternal.

Bertolak dari penjelasan di atas dalam kegiatan audit eksternal dilaksanakan melalui proses komunikasi antara auditor dan *Auditee (klien)*dalam upaya mengumpulkan data untuk diolah menjadi Informasi signifikan[5]. Auditor selaku komunikator dalam kegiatan audit dituntut untuk memiliki kemampuan, yang pertama kemampuan dibidang sertfikasi (produk) sehingga dalam proses audit mencapai tujuan yang diharapkan yakni dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam pengujian audit, mengendalikan dan mengoordinasikan kegiatan-kegiatan tim audit, dan meningkatkan mutu audit dan yang kedua memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam setiap kegiatan audit. Seluruh kegiatan audit dilaksanakan melalui proses komunikasi, interaksi merupakan peranan yang penting dalam kegiatan audit. Secara umum komunikasi memberikan proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi didalam diri seseorang atau diantara dua orang atau lebih dengan sebuah tujuan tertentu.

Komunikasi yang terjadi dalam kegiatan audit yakni komunikasi interpersonal antara auditor dan *Auditee (klien)*lalu komunikasi antara anggota tim auditor sendiri, dan komunikasi kelompok auditor dengan *Auditee (klien)*.

Definisi komunikasi menurut Hartley dan Hartley dalam, mereka*The Importance and Nature of Communication,* dalam *Fundamental of Social Psycology* (New York: Alferd A. Knopf, 1961) menyebutkan komunikasi sebagai suatu proses sosial yang bersifat dasar (*basic social process)*.

Komunikasi bertujuan untuk menyampaikan pesan baik verbal dan non verbal, komunikasi yang terjalin dalam kegiatan audit ini didasari oleh rasa saling percaya, saling

[5]http://raidenmass.blogspot.com/2013/04/konsepsi-audit-SDM. Kamis 12 Maret 2014

membutuhkan informasi, dan atas kesepakatan bersama bertujuan untuk menjalin kerja sama yang baik. Untuk membentuk kerja sama yang baik antara auditor dan *Auditee (klien)* (organisasi yang diaudit)maka dibutuhkan bentuk hubungan serta komunikasi yang baik. Hubungan komunikasi yang terjadi disebut pola komunikasi. Pola Komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah dalam Kusnarto dan Saifudin 2010:6).

Selain itu Pola komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya (Soekanto, 2001). Komunikasi dalam kegiatan audit berlangsung secara silih berganti dimana auditor menyampaikan pesan kepada *Auditee (klien)*dan sebaliknya *Auditee (klien)* menyampaikan pesan kepada auditor agar menciptakan kondisi yang kondusif saat kegiatan audit demi tercapainya tujuan audit yang diharapkan. Auditor melakukan pola komunikasi untuk menciptakan kondisi tersebut.

Bertolak dari latar belakan diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut. “ Bagaimana Pola Komunikasi Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung (Studi Deskriptif Mengenai Pola Komunikasi Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung Dalam Kegiatan Audit Eksternal Di PT. Multi Instrumentasi Bandung).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian terkait latar belakang masalah di atas maka, adapun rumusan masalah ini terdiri dari pertanyaan makro dan pertanyaan mikro, yaitu sebagai berikut:

"Bagaimana Pola Komunikasi Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung (Studi Deskriptif Mengenai Pola Komunikasi Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung Dalam Kegiatan Audit Eksternal Di PT. Multi Instrumentasi Bandung)?"

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan “Bagaimana Pola Komunikasi Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung

(Studi Deskriptif Mengenai Pola Komunikasi Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung Dalam Kegiatan Audit Eksternal Di PT. Multi Instrumentasi Bandung)".

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui **Proses Komunikasi** Dalam Kegiatan Audit Eksternal Sertifikasi Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) di PT. Multi Instrumentasi Bandung yang dilakukanoleh Auditor Sertifikasi terhadap *Auditee (klien)*.
2. Untuk mengetahui **Bentuk-bentuk Komunikasi** antara auditor dan *Auditee (klien)* yang terjadi Dalam Kegiatan Audit Eksternal Sertifikasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung di PT. Multi Instrumentasi Bandung.
3. Untuk mengetahui Apa Saja **Hambatan Komunikasi** Dalam Kegiatan Audit Eksternal di PT. Multi Instrumentasi yang dilakukan oleh Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung.
4. Untuk mengetahui **Pola Komunikasi** Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung (Studi Deskriptif Mengenai Pola Komunikasi Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung Dalam Kegiatan Audit Eksternal Di PT. Multi Instrumentasi Bandung).

1.4 Kegunaan Penelitian

Keguanaan dari penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis dan praktis sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya sehingga mampu menunjang perkembangan dalam bidang ilmu komunikasi dan bisa menambah wawasan serta referensi pengetahuan bagi seluruh pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa mengenai "Pola Komunikasi Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung".

1.4.2 Keguanaan Praktis

1.1.2.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna secara praktis bagi peneliti sebagai aplikasi ilmu yang selama studi telah diterima secara teori, khususnya tentang pola komunikasi.

1.1.2.2 Bagi Akademik

Penelitian yang dilakukan berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum dan mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi khususnya sebagai literature terutama bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang dan kajian yang sama.

1.1.2.3 Bagi Lembaga Terkait

Penelitian yang dilakukan berguna bagi lembaga yang diteliti sebagai referensi dan evaluasi tentang :Pola Komunikasi Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung (Studi Deskriptif Mengenai Pola Komunikasi Auditor Balai Besar Bahan dan Barang Teknik(B4T) Bandung Dalam Kegiatan Audit Eksternal di PT. Multi Instrumentasi Bandung.

2. Tinjauan Tentang Kerangka Pemikiran

2.1 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi

Menurut Willbur Schram dalam buku yang ditulis oleh Tommy Suprapto, bahwasannya komunikasi berasal dari kata-kata dalam bahasa Latin yaitu communis yang berarti umum (*common*) atau bersama. Apabila kita berkomunikasi, sebenarnya kita sedang berusaha menumbuhkan suatu kebersamaan (*commones*) dengan seseorang. Yaitu kita berusaha membagi informasi, idea atau sikap. (Suprapto, 2005 : 5).

Pengertian komunikasi menurut Hovland, Janis & Kelley dalam buku Sasa Djuarsa Sendjaja adalah :

> "Suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak)" (Sendjaja, 2004 : 1.10)

Definisi komunikasi menurut Everett M Rogers dan Lawrence Kincaid dalam buku yang dikarang oleh Hafied Cangara adalah sebagai berikut:

> "Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam". (Cangara, 2005 : 19) .

Definisi komunikasi menurut Yosal Iriantara, bisa dijelaskan sebagai berikut:

> "Komunikasi adalah proses penyampaian informasi-informasi, pesan-pesan,gagasan-gagasan atau pengertian-pengertian dengan menggunakan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna baik secara verbal maupun nonverbal dari seseorang atau sekelompok orang kepada seseorang atau sekelompok orang lainnya dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian dan kesepakatan bersama".(Iriantara, 2005 : 1).

Dalam definisi singkat, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan, namun seiring perkembangan zaman dalam berkomunikasi siapapun bisa menjadi komunikator maka dari itu dikenallah istilah partisipan komunikasi.Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia di seluruh dunia, karena dengan berkomunikasi segala maksud dan tujuan seseorang bisa tercapai. Komunikasi tidak hanya menggunakan kata-kata dari mulut saja namun komunikasi pun bisa dilakukan dengan menggunakan berbagai media dan aspek-aspek lain diluar penggunaan kata-kata yang dihasilkan oleh mulut manusia.

2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi

Komunikasi sangat berperan dalan menumbuhkan kesejahteraan manusia baik dalam bidang kehidupan sehari-hari atau dalam sebuah organisiasi.Organisasi adalah sebuah kelompok individu yang di organisasikan untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dalam suatu organisasi.bila dalam organisasi semakin besar dan kompleks maka akan mengakibatkan semakin kompleks pula proses komunikasinya.

Komunikasi organisasi dapat bersifat formal dan informal.Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi.Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara social. Orientasinya bukan pada organisasi,tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Definisi fungsional komunikasi organisasi bahwa ”Komunikasi Organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit – unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu”.(R.Wayne Pace & Don Faules, 1993 : 31).

Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan adakalanya juga komunikasi publik. Komunikasi Formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal, sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antarsejawat, juga termasuk gosip ”. (Mulyana, 2005 : 75).

2.3 Tinjauan Tentang Pola Komunikasi