

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 1, Nomor 3, April 2023, Halaman 139-148

e-ISSN: 2986-6340

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8215536>

Analisis Efektivitas Penerapan Audit Mutu Internal Menggunakan ISO 9001:2015 Pada PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera

Siti Aisyah^{1*}, Austin Alexander Parhusip², Irene Ika Wardhani³¹²³Universitas Potensi UtamaEmail: aisyah10041993@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan Audit Mutu Internal dalam mengawal berjalannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera. Metode penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penulisan deskriptif kualitatif adalah penulisan yang mengungkap fakta, kejadian, dan fenomena yang terjadi saat penulisan berlangsung. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penulisan ini adalah pelaksanaan Audit Mutu Internal di PT. Berlian Eka Sakti Tangguh berjalan dengan baik sesuai dengan ISO 9001:2015. Dalam pengamatan yang penulis lakukan, terdapat temuan yang menunjukkan kurangnya pemahaman staff dan karyawan tentang ISO 9001:2015 yang menyebabkan pelaksanaan audit tidak berjalan efektif. Dari temuan tersebut penulis memberikan saran untuk dilaksanakannya pelatihan tentang ISO 9001:2015 kepada staff dan karyawan.

Kata Kunci: *Efektivitas, Sistem Manajemen Mutu, Audit Mutu Internal*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi dan persaingan usaha yang sangat ketat saat ini dan masa yang akan datang, mendorong perusahaan meningkatkan mutu dan daya saing dengan cara melakukan perbaikan secara konsisten dan terus-menerus, agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat. Melihat kondisi seperti ini tidak ada pilihan lain bagi perusahaan untuk mengembangkan usahanya dengan selalu meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan melalui kualitas mutu. PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera (AIMS GROUP), merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang peti kemas dan telah mendapatkan sertifikat ISO 9001. PT. AIMS melakukan peningkatan manajemen untuk mengantisipasi tuntutan customer dengan menerapkan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2015. Dengan adanya sertifikasi ISO 9001:2015, merupakan suatu reformasi birokrasi ke arah yang lebih baik, di mana para staff menjadi lebih disiplin dan terukur kinerjanya. Audit Internal yang dilaksanakan oleh PT. AIMS mencakup semua aktivitas yang dimulai dari pembuatan rencana audit, pelaksanaan audit, sampai tindak lanjut hasil audit, hingga perbaikan sistem auditnya. Semua aktivitas audit tersebut berguna untuk penerapan Sistem Manajemen Mutu dan efektivitasnya secara keseluruhan selama selang waktu yang ditetapkan sesuai dengan standar operasional perusahaan.

Dalam Penerapan ISO 9001:2015, suatu perusahaan sering kali mengalami berbagai kendala. Salah satu kendala tersebut yaitu kurangnya pemahaman personil dibagian audit terhadap makna penerapan Sistem Manajemen Mutu yang termasuk kedalam klausul 7 pada ISO 9001:2015. Pada klausul tersebut menjelaskan bahwasannya didalam ISO 9001:2015 terdapat penjelasan tentang Sistem Manajemen harus mampu membuat, mendokumentasikan, mengimplementasikan dan memelihara sistem manajemen mutu dan

memperbaiki secara berkelanjutan keefektivasannya. Oleh karena itu, perlu adanya planning yang terdapat pada klausul 6 tentang peninjauan yang dilakukan perusahaan untuk mengenali risiko dan peluang untuk meraih peluang dan mencegah, mengurangi dan menanganai resiko dan kewajiban suatu organisasi untuk memenuhi sasaran mutu dengan menetapkan rencana tindakan yang sesuai. Peninjauan tersebut dilakukan dengan cara audit mutu internal secara berkala. Audit mutu internal juga merupakan persyaratan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang akan menimbulkan dampak yang signifikan dalam keberhasilan manajemen mutu. Audit mutu internal merupakan proses penilaian yang dilakukan oleh auditor internal dalam perusahaan terhadap pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

Audit mutu internal merupakan kegiatan yang banyak memberikan kontribusi positif, selain untuk memastikan sistem manajemen mutu telah terpelihara secara terus-menerus, audit mutu internal juga diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan, namun ada juga perusahaan yang kurang mementingkan audit mutu internal karena berbagai alasan, sehingga mengakibatkan sistem manajemen mutu tidak terpantau dan resiko yang muncul lambat untuk diidentifikasi. Kinerja Auditor sangat penting dalam penerapan sistem manajemen mutu, oleh karena itu auditor harus mempunyai pemahaman yang mendalam mengenai kemajuan organisasi dalam pencapaian tujuan. Namun kenyataannya banyak auditor internal yang pengetahuan serta pemahaman mengenai sistem manajemen mutu tidak pernah mengikuti pelatihan yang memadai, oleh karena itu audit hanya dilaksanakan sekedar memenuhi kewajiban saja, apakah audit efektif atau tidak bukan menjadi prioritas.

Audit internal harus dilaksanakan oleh organisasi yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Dengan melaksanakan audit mutu internal, maka akan diperoleh data dan informasi yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan, yaitu salah satunya sebagai masukan penting untuk melakukan tindakan pencegahan dan tindakan koreksi dalam penerapan sistem manajemen mutu. Audit mutu internal dilaksanakan untuk tujuan perbaikan kelanjutan jadi sangat percuma kalau audit mutu internal dilaksanakan hanya sebatas untuk pemenuhan syarat saja.

LANDASAN TEORI

Audit diadakan dalam organisasi bertujuan untuk memperbaiki kinerja organisasi secara keseluruhan dan membantu manajemen dalam melaksanakan tugasnya melalui pemberian saran yang berguna untuk memperbaiki kinerja di setiap tingkatan manajemen. Kegiatan audit yang dilaksanakan dalam organisasi dilakukan oleh pegawai organisasi sendiri atau diserahkan kepada tenaga profesional lain di luar organisasi yang melayani perusahaan. Auditor Internal dapat memberi nilai tambah dengan melakukan perbaikan terhadap kegiatan operasi perusahaan dan peningkatan efektivitas manajemen resiko, pengendalian dan proses pengelolaan perusahaan.

Menurut pendapat Mulyadi (2016:8) menyatakan bahwa: "Audit adalah suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan – pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan, ditinjau dari sudut profesi akuntan publik, audit adalah pemeriksaan secara objektif atas laporan keuangan suatu perusahaan atau organisasi lain dengan tujuan apakah laporan keuangan tersebut menyajikan secara wajar, dalam semua hal yang material, posisi keuangan, dan hasil usaha perusahaan atau organisasi tersebut.

Sedangkan menurut Hery (2017:238) Audit Internal adalah suatu fungsi penelitian yang dikembangkan secara bebas dalam organisasi untuk menguji dan mengevaluasi

kegiatan- kegiatan sebagai wujud pelayanan terhadap organisasi perusahaan. Audit mutu dilakukan enam bulan sekali oleh perusahaan, untuk pihak luar perusahaan audit dilakukan satu tahun sekali, sedangkan untuk proses sertifikasi dilakukan tiga tahun sekali. Tujuan Audit Mutu Internal sebagai berikut:

1. Memeriksa kesesuaian atau ketidaksesuaian unsur-unsur system mutu dengan standar yang telah ditentukan.
2. Memeriksa keefektifan pencapaian tujuan mutu yang telah ditentukan.
3. Memberi kesempatan teraudit memperbaiki sistem mutu.
4. Memenuhi syarat-syarat peraturan/perundangan.
5. Memfasilitasi evaluasi kinerja, sistem kontrol, dan prosedur penjaminan mutu.

Audit Mutu Internal terdiri dari beberapa prinsip untuk membuat audit efisien dan alat pendukung kebijakan manajemen dan pengendalian, menyajikan informasi untuk meningkatkan kinerja. Berdasarkan SNI 19-19011:2005 dalam buku panduan Audit Sistem Manajemen Mutu dan Lingkungan adalah :

1. Kode Etik
2. Penyajian Obyektif (fair)
3. Profesional
4. Independen
5. Pendekatan berdasarkan bukti.
6. Bukti dapat diverifikasi

Menurut Iskandar Indranata (2006:41), kegiatan audit mutu internal suatu organisasi atau perusahaan mencakup 4 (empat) langkah berikut ini :

1. Perencanaan dan Persiapan Audit

Perencanaan merupakan suatu proses tahapan kegiatan audit mutu secara keseluruhan yang diawali dengan menetapkan pemilihan anggota tim dan auditor kepala, menyusun jadwal audit, membuat daftar periksa (checklist), pemberitahuan kepada auditee, tim melakukan adequacy audit.

- a) Pemilihan Anggota Tim atau Auditor Kepala
- b) Menyusun jadwal
- c) Membuat Daftar Periksa dan Dokumen Kerja
- d) Pemberitahuan kepada auditee

2. Pelaksanaan Proses Audit Mutu Internal

Pelaksanaan audit mutu adalah proses realisasi dari semua yang telah dipikirkan dan dituangkan dalam perencanaan audit mutu. Pelaksanaan audit mutu di titik beratkan pada verifikasi kesesuaian implementasi dengan:

- a) Pertemuan pembukaan (opening meeting)
- b) Pelaksanaan audit
- c) Teknik audit
- d) Auditor diharuskan memahami cara mengukur dan
- e) Diskusi Auditor
- f) Pertemuan penutup (closing meeting)

3. Pelaporan Hasil Audit

Laporan hasil audit mutu internal biasanya disajikan dalam format yang telah dirancang lebih dahulu, auditor cukup mengisi kolom – kolom formulir yang tersedia. Laporan audit mutu memuat informasi faktual, signifikan dan relevan yang disusun secara sistematis dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

4. Tindak Lanjut Audit Mutu Internal

Tindak lanjut adalah melaksanakan tindakan koreksi berdasarkan rekomendasi auditor yang disusun dalam

ISO berasal dari bahasa Yunani yang artinya sama, sedangkan kepanjangannya The International Organization for Standardization. ISO adalah organisasi internasional yang bertanggung jawab dalam penyusunan standar baru ataupun revisi ISO standar yang telah ada. Standar yang dikeluarkan ISO, dipersiapkan oleh Technical Committee yang mewakili organisasi serta kalangan industri. ISO membawahi sejumlah badan sertifikasi nasional yang terdiri dari 135 negara atau lebih diseluruh dunia. Pada umumnya, ISO terkait dengan mutu produk maupun jasa, standar – standar yang telah ditetapkan akan ditinjau kembali dalam kurun waktu 5-6 tahun untuk memastikan standar tersebut masih relevan dengan perkembangan dunia usaha. Standar yang ditetapkan oleh ISO tidak bersifat teknis pelaksanaan, tetapi merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan dalam penerapannya. Menurut Garrity pada Bernard E. (2011), ISO 9001 bertujuan agar setiap organisasi memiliki:

1. *Continual Improvement*, yaitu kemampuan untuk melakukan peningkatan yang berkesinambungan.
2. *Consistency Product*, yaitu kemampuan untuk menghasilkan mutu produk yang konsisten.
3. *Comply to Customer & Regulation*, yaitu kemampuan untuk melakukan pemenuhan keinginan konsumen & regulasi.

Untuk mencapai hal tersebut di atas, maka berdasarkan Badan Standardisasi Nasional, 2001, ISO 9001 memiliki 8 (delapan) prinsip manajemen mutu, yaitu:

1. Fokus pada Pelanggan
2. Kepemimpinan
3. Pelibatan orang
4. Pendekatan proses
5. Pendekatan Sistem pada Manajemen
6. Perbaikan Berkesinambungan
7. Pendekatan Fakta pada Pengambilan Keputusan
8. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok.

METODE

Alasan Pemilihan Pendekatan Kualitatif

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Arikunto (2019:3), “metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain – lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (Kasim, 2019), “pendekatan kualitatif adalah mekanisme kerja penelitian yang berpedoman penilaian subjektif nonstatistik atau nonmatematis, dimana ukuran nilai yang digunakan dalam penelitian ini bukanlah angka-angka skor, melainkan kategorisasi nilai atau kualitasnya”.

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian adalah tahap – tahap yang digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data dan menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam penelitian ini. Di dalam prosedur penelitian ini, peneliti membahas tentang tahap penentuan topik, tahap penentuan rumusan masalah, tahap pengumpulan kajian pustaka, tahap pengumpulan data, tahap analisis data dan tahap penarikan kesimpulan.

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari-April dan berlokasi di Komplek Depo Peti Kemas SBP Jl.Raya Pelabuhan Belawan

Objek Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2018) “Objek Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Objek penelitian ini adalah audit manajemen mutu menggunakan ISO 9001:2015.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen penelitian utama karena sesuatu yang akan dicari dari objek penelitian belum jelas, baik itu dari segi masalahnya, prosedur penelitiannya atau dari hasil yang diharapkan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang

Jenis Data

Menurut Sugiyono (2015), jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif.

Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan dengan cara melakukan penelitian langsung ke lapangan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data di PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera. Sedangkan data sekunder adalah data yang didapatkan melalui studi pustaka dan dokumentasi.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

a) Studi Pustaka

Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara memperoleh data dari jurnal-jurnal dan bahan-bahan tertulis berkaitan dengan penelitian.

b) Wawancara

Pengumpulan data dengan cara tanya jawab dan diskusi langsung dengan Auditor Internal di PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera untuk memperoleh data yang berhubungan dengan pelaksanaan audit mutu internal menggunakan ISO 9001, meliputi mengapa menggunakan ISO 9001 dan upaya yang dilakukan oleh PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera.

c) Dokumentasi

Teknik Dokumentasi yang dilakukan yaitu pencatatan hasil wawancara, fotocopy jadwal pelaksanaan audit mutu internal dan data yang berhubungan dengan penggunaan ISO 9001 di PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Menurut Arikunto (2019:3), “metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian”. Analisis deskriptif kualitatif yaitu metode yang bersifat penjelasan dan keterangan pelengkap mengenai pelaksanaan audit mutu internal dan upaya melaksanakan audit mutu internal menggunakan ISO 9001.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengumpulan data dan analisis yang peneliti lakukan, maka didapatkan hasil penelitian sebagai berikut :

Penerapan Audit Manajemen Mutu berdasarkan ISO 9001:2015 Sudah efektif

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti dengan narasumber yang menjadi objek penelitian, ditemukan bahwasannya penerapan audit manajemen mutu internal berdasarkan ISO 9001: 2015 belum berjalan efektif. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, yaitu :

- a) Kurangnya pemahaman karyawan dan staff terhadap penerapan SMM ISO 9001:2015. Masih ada beberapa karyawan PT.BEST yang belum memahami tentang klausul yang ada di Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sehingga terdapat temuan yaitu keterlambatan waktu penyelesaian Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP) oleh auditee melewati batas waktu penyelesaian yang telah disepakati sebelumnya, serta mundurnya jadwal pelaksanaan audit internal dari jadwal yang telah ditentukan sebelumnya
- b) Kurangnya Pengendalian terhadap Sistem Manajemen Mutu Seperti diketahui, banyak masalah terjadi akibat adanya perubahan. Dulu operasional atau bisnis berjalan lancar, namun sejak ada perubahan, muncul masalah Itulah sebabnya ISO 9001 menekankan pentingnya pengendalian perubahan. Terdapat 4 klausul yang membahas tentang perubahan, yaitu :
 1. Perubahan dalam perencanaan sistem manajemen mutu. Pada klausul 6 tentang Perencanaan, terdapat klausul 6.3 yang mengatur perencanaan perubahan terkait sistem manajemen mutu. Misalnya : terjadi perubahan struktur organisasi. Jika perubahan dilakukan tanpa perencanaan yang baik, bisa berdampak pada kekacauan dalam pengaturan proses. Misalnya: jika perubahan pembagian tugas, tanggung jawab, wewenang, tidak disiapkan dengan baik, maka akan terjadi tumpang tindih pekerjaan.
 2. Perubahan yang terjadi selama proses penjualan. Pada klausul 8.2 yang membahas tentang Persyaratan Produk dan Layanan, terdapat klausul 8.2.4 yang mengatur perubahan persyaratan produk dan layanan. klausul ini menetapkan Jika terjadi perubahan persyaratan produk dan layanan, maka dokumen dan records terkait telah diubah, dan orang-orang yang terkait harus mengetahui adanya perubahan persyaratan tersebut. contoh : terjadi penambahan order yang cukup besar dari pelanggan dan sudah disepakati oleh sales. Ketika informasi ini tidak tersampaikan, maka bagian pembelian tidak menambahkan stock material dan sarana packing sehingga dapat mengakibatkan keterlambatan pengiriman ke Pelanggan.
 3. Perubahan yang terjadi selama proses Perancangan Produk dan Layanan. Klausul 8.3.6 mempersyaratkan Perusahaan untuk melakukan identifikasi, peninjauan, dan pengendalian perubahan untuk menghindari dampak buruk atas kesesuaian produk dan layanan terhadap persyaratan, bahkan disyaratkan pula untuk menyimpan informasi terdokumentasi terkait perubahan desain tersebut, hasil tinjauan, otorisasi atas perubahan, serta tindakan yang diambil untuk mencegah dampak buruknya. contoh : Saat terjadi perubahan material, perusahaan harus memastikan bahwa perubahan tersebut tetap dapat memenuhi tuntutan akhir produk, yaitu melalui proses trial, evaluasi, pengesahan customer dan sosialisasi ke bagian terkait. Atau terjadi perubahan sistem pelayanan. Perusahaan harus memastikan bahwa perubahan sistem pelayanan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.
 4. Dan yang terakhir perubahan yang terjadi selama operasional berlangsung. Pada klausul 8.5 terkait Produksi dan Penyediaan Layanan, klausul 5.6 mempersyaratkan untuk meninjau dan mengendalikan perubahan terkait produksi dan penyediaan layanan untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan. Klausul ini juga mempersyaratkan untuk perusahaan menyimpan informasi terdokumentasi terkait perubahan tersebut. Kapan dirubah? Siapa yang memberikan otorisasi? apa

konsekuensinya? apakah perubahan bersifat permanen atau tidak? contoh: SOP operasional dirubah, ketika SOP operasional dirubah, apakah sudah ada ijin dari yang berwenang? apakah sudah dipikirkan konsekuensinya? kapan perubahan mulai diterapkan?

5. Dari penjabaran ke 4 klausul terkait perubahan, dapat disimpulkan bahwa pentingnya pengendalian atas perubahan. Sebab seringkali terungkap bahwa seringkali masalah terjadi karena perubahan yang tidak dikendalikan termasuk tidak diinformasikan. Jadi setiap ada perubahan, maka wajib untuk dilakukan pengendalian, mulai dari perencanaan perubahan, tinjauan terhadap perubahan, otorisasi terhadap perubahan, termasuk sosialisasi ke orang-orang yang terkait perubahan. Jangan lupa catat history dari perubahan agar dapat dijadikan bahan pembelajaran (lesson learn) untuk generasi berikutnya.

Tabel 1.

klausul ISO 9001:2008 VS klausul ISO 9001:2015

ISO 9001 : 2008	ISO 9001 : 2015
<i>1. Scope</i>	<i>1. Scope</i>
<i>2. Normative references</i>	<i>2. Normative references</i>
<i>3. Terms and definitions</i>	<i>3. Terms and definitions</i>
<i>4. Quality Management System</i>	<i>4. Context of the organization</i>
<i>5. Management Responsibility</i>	<i>5. Leadership</i>
<i>6. Resource Management</i>	<i>6. Planning</i>
<i>7. Product Realization</i>	<i>7. Support</i>
<i>8. Measurement, Analysis, and Improvement</i>	<i>8. Operation</i>
	<i>9. Performance evaluation</i>
	<i>10. Improvement</i>

Table 2

Prinsip klausul ISO 9001:2008 dan klausul ISO 9001:2015

ISO 9001:2008 Principles	ISO 9001:2015 Principles
<i>1. Customer focus</i>	<i>1. Customer focus</i>
<i>2. Leadership</i>	<i>2. Leadership</i>
<i>3. Involvement of people</i>	<i>3. Engagement and Competence of people</i>
<i>4. Process approach</i>	<i>4. Process approach</i>
<i>5. System approach to management</i>	<i>5. Improvement</i>
<i>6. Continual improvement</i>	<i>6. Informed Decision Making</i>
<i>7. Factual approach to decision making</i>	<i>7. Relationship Management</i>
<i>8. Mutually beneficial supplier relationships</i>	

Kendala yang dihadapi PT.BEST dalam menjalankan Audit Manajemen Mutu sesuai dengan ISO 9001:2015

Adapun kendala yang dihadapi dalam melaksanakan audit manajemen mutu adalah sistem yang tidak berjalan dengan maksimal yaitu masih banyak pihak yang beranggapan bahwa audit yang dilakukan untuk mencari kesalahan orang, *Auditee* kurang memahami kegunaan audit bagi unit kerja masing-masing sehingga audit dianggap merepotkan dan merupakan pekerjaan tambahan, Temuan audit tidak ditindaklanjuti sebab selama ini tidak ada sanksi jika tidak ada tindak lanjut, tindak lanjut yang dilakukan *auditee* tidak menyentuh akar masalah, sehingga masalah yang sama akan terulang lagi di masa yang akan datang, belum adanya pemahaman tentang sistem ISO di kalangan karyawan sehingga kegiatan audit internal dianggap aktivitas eksklusif yang tidak berpengaruh terhadap pegawai di level terbawah. selaku auditor internal terkadang sok telah mengetahui apa saja yang dikerjakan oleh *auditee*. sehingga yang auditor lakukan hanya terfokus pada mencari dokumen ini dan dokumen itu dan seringkali tidak menyentuh esensi dari proses yang dijalani oleh *auditee*. sehingga *auditee* akhirnya terfokus pada menyiapkan dokumen operasional, bukan pada level mengapa dokumen ini perlu dibuat, mengapa dokumen ini perlu disimpan dan sebagainya.

1) Pembahasan upaya yang dilakukan PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera dalam mengatasi masalah audit manajemen mutu ISO 9001:2015

Dari hasil penelitian, upaya yang dilakukan PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera agar audit manajemen mutu berjalan dengan standard yang berlaku. PT Berlian Eka Sakti Tangguh menetapkan program pelatihan bagi karyawan atau staff dengan tujuan memberi kepehaman kepada peserta dalam menyiapkan dan menyusun dokumentasi yang teruji sebagai dasar penerapan dan evaluasi, serta strategi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 bagi perusahaan yang berkomitmen menghasilkan produk dan layanan bermutu serta kinerja yang tinggi. Pembahasannya yaitu:

- a) Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9000
- b) Pemahaman Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001
- c) Penyusunan Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu
- d) Penyusunan Dokumen Persyaratan Sistem Manajemen Mutu
- e) Penyusunan Dokumen Persyaratan Tanggung Jawab Manajemen
- f) Penyusunan Dokumen Persyaratan Manajemen Sumber Daya
- g) Penyusunan Dokumen Persyaratan Realisasi Produk dan Layanan
- h) Penyusunan Dokumen Persyaratan Analisis, Pengukuran dan Peningkatan
- i) Perencanaan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001
- j) Organisasi Komite Penerapan SMM ISO 9001
- k) Kiat-kiat dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001
- l) Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu dan Proses Sertifikasi ISO 9001

Apabila peserta tidak lulus maka pelatihan akan di ulang kembali sampai karyawan benar-benar paham tentang Sistem Manajemen mutu. Kemudian klausul 7.2 pengendalian dokumen informasi, dapat diketahui bahwa pengendalian dokumen dalam penerapan manajemen mutu (ISO 9001:2015) di PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera harus lebih ditingkatkan kembali untuk memastikan implementasi system pengendalian dokumen berjalan dengan baik dan berkesinambungan. Tujuan dalam upaya meningkatkan sistem manajemen mutu dalam penerapan ISO 9001:2015 dan memelihara konsistensi pelaksanaan audit internal di PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera ini ada beberapa point diantaranya: untuk mengetahui faktor-faktor penyebab apa saja yang mempengaruhi temuan audit internal pada hasil audit internal, untuk mengetahui perancangan sistem manajemen mutu untuk mempermudah karyawan memahami pekerjaannya sesuai standard sistem mutu ISO 9001:2015, untuk mengetahui metode yang digunakan menggunakan

PDCA (*Plan, Do, check Action*) dengan tingkat keberhasilan yang dilakukan dengan menghitung efektifitas dari perbaikan dan perbandingan dua data sebelum dan sesudah dilakukannya perbaikan.

KESIMPULAN

Setelah melaksanakan penelitian dan melakukan analisis, maka penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan suatu tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran-sasaran mutu yang direncanakan, atau dengan kata lain sistem manajemen mutu adalah tatanan yang menjamin kualitas output dan proses pelayanan atau produksi.
- 2) ISO 9001 merupakan standard international yang mengatur tentang sistem management Mutu (Quality Management System).
- 3) Auditor yang ditunjuk telah mengikuti pelatihan pemahaman SMM ISO 9001:2015 dan sistem pendokumentasiannya, namun belum seluruh personil memahami dengan baik tentang SMM ISO 9001:2015 sistem pendokumentasiannya, personil sebagai auditor diambil dari mereka yang sudah memiliki sertifikat pelatihan audit internal, namun meskipun pelatihan audit internal sudah dilaksanakan dan sertifikat telah dimiliki oleh para auditor tidak semua memiliki kedalaman pemahaman yang cukup sebagai auditor sehingga kedalaman dan kedangkalan pemahaman tentang pelaksanaan audit internal ini berdampak dalam kemampuan mengaudit.

Referensi

- Afif, Suryono. “*Audit Internal dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo*”. Jurnal PP Volume 1, Nomor 2, Desember 2011.
- Aisyah, Siti. 2022. Pengaruh Efektivitas Pembelajaran Daring Terhadap Pemahaman Mahasiswa Akuntansi Pada Mata Kuliah Auditing (Studi Kasus Mahasiswa Akuntansi Universitas Potensi Utama). Jurnal Accumulated Vol 4, No 1 Januari 2022
- Aisyah, Siti, 2022. Analisis Peran Audit Internal Dalam Menilai Efektivitas Pengihan Piutang Usaha Pada Pdam Tirtanadi Medan Cabang Medan Labuhan. Jurnal Akuntansi Dan Investasi Universitas Madura, Vol7 No 2
- Aisyah, Siti. 2021. Analisis Peranan Auditor Internal Terhadap Fungsi Pemasaran(Promosi) Pada Hotel Transit Syariah Medan. Jurnal Accumulated Vol 3, No 2, juli 2021
- Atiroh, Siti. “*Pengaruh Pelaksanaan Audit Mutu Internal Terhadap Kinerja Perusahaan yang menerapkan ISO 9001:2000*”, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah 2011.
- Badan Standar Nasional. “*ISO Publikasikan ISO 9001 Versi Tahun 008*”, www.bsn.go.id. Jurnal diakses pada tanggal 25 Februari 2013
- Bandarsyah, Rohman Abdul. “*Pengaruh ISO 9001:2000 Terhadap Kinerja Perusahaan pada bagian Perencanaan Fungsi Jasa Kilang PT PERTAMINA (persero) UP III Plaju Palembang*”. Jurnal LIPI, Jemasi Volume 3, Nomor 1, Januari, 2007
- Bastian, Indra. “*Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*”, cetakan pertama, penerbit BPFE, Yogyakarta, 2001
- Firmansyah, Hadi. “*Analisis Terhadap Penerapan ISO 9001:2000 dalam kaitannya dengan produktivitas dan Kepuasan Pelanggan*”, Jurnal Teknik Industri, Universitas Gajah Mada, 2007
- Fitrihana, Noor. “*Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 pada Penyelenggara Pendidikan Kejuruan*”, Jurnal JPTK FT-UNY, Yogyakarta, 2005.

- Franklin, Samuel. *“Peranan Audit Internal Sebagai Alat Bantu Manajemen dalam Menunjang Penerapan Sistem Manajemen Kualitas (ISO9001:2000) Pada Perusahaan Kemasan Air Minum”*, Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama, Bandung, 2006.
- Gaspresz, Vincent. CFPIM, CIQA, *“ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement”*, Edisi Terjemahan, Cetakan IV, Jakarta, 2005.
- Hastoni. *“Analisa Atas Pelaksanaan Audit Mutu Internal Untuk Mengevaluasi Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000”*, Jurnal Ilmiah Kesatuan Nomor 2 Volume 12, Oktober, 2010.
- Indranata, Iskandar. *“Terampil dan Sukses Melakukan Audit Mutu Internal Berdasarkan ISO 9001:2000”*, Cetakan I, Bogor, 2006.