

## Pelatihan Audit Internal Dalam Mendukung Penerapan ISO 9001 : 2015 Pada Universal Trading - Surabaya

Benih Hartanti  
STIE PGRI Dewantara Jombang  
Korespondensi: benih@stiedewantara.ac.id

Diserahkan: 12 Maret 2021, Direvisi: 15 April 2021, Tersedia daring: 22 April 2021

### Abstrak

Audit internal sebagai bentuk pelaksanaan dari audit manajemen memiliki tujuan umum untuk memberikan rekomendasi perbaikan atas program atau aktifitas pengelolaan perusahaan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini dilakukan di Universal Trading Surabaya yaitu salah satu perusahaan trading dengan produk komoditas dengan proses bisnis sangat kompleks. Tujuan dari pelaksanaan audit internal adalah untuk mempertahankan kualitas layanan dan produk sebagai klausul wajib dalam sertifikasi ISO 9001:2015. Sasaran kegiatan ini adalah pegawai perusahaan agar mampu menjalankan serangkaian kegiatan surveillance audit ISO yang dilaksanakan setiap enam bulan sekali sejak 2017. Kegiatan PKM dilaksanakan secara intensif dalam bentuk pelatihan intensif selama bulan Januari 2020. Dari hasil kegiatan tersebut diharapkan mitra mampu melaksanakan proses audit internal secara rutin sebagai bentuk konkrit komitmen perusahaan untuk mempertahankan kualitas kerja dalam perspektif sistem manajemen mutu.

**Kata kunci :** Audit Internal, ISO 9001:2015, Pelatihan, Universal Trading

### Abstract

*Internal audit as a form of implementation of a management audit has a general purpose to provide recommendations for improvements to company management programs or activities. This community service activity (PKM) is carried out at Universal Trading Surabaya, which is a trading company with commodity products with very complex business processes. The purpose of carrying out an internal audit is to maintain service and product quality as a mandatory clause in ISO 9001: 2015 certification. The target of this activity is that company employees are able to carry out a series of ISO audit surveillance activities which have been carried out every six months since 2017. PKM activities are carried out intensively in the form of intensive training for approximately a month, namely in January 2020. From the results It is hoped that the partners will be able to carry out the internal audit process on a regular basis as a concrete form of the company's commitment to maintaining work quality from a quality management system perspective.*

**Keywords:** Internal Audit, ISO 9001: 2015, Training, Universal Trading

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Strategi mutlak dalam mengelola perusahaan adalah membangun dan menjaga keunggulan kompetitif. Dalam proses membangun dan menjaga keunggulan kompetitif perusahaan, tahapan analisa, penyusunan dan implementasi strategi harus didukung dengan pengawasan efektifitas dan efisiensi setiap operasional kegiatan. Audit internal sebagai bentuk pelaksanaan dari audit manajemen memiliki tujuan umum untuk memberikan rekomendasi perbaikan atas program atau aktifitas pengelolaan perusahaan. Meskipun secara yuridis, sifat dari audit internal adalah opsional, namun orientasi hasil dari pelaksanaan yang bersifat *anticipatory* (Kumaat, 2011) atau dalam pengendalian internal merupakan aksi *preventive* (Provasi & Riva, 2015) mampu memberikan deskripsi yang komprehensif kepada perusahaan sebagai bentuk evaluasi diri dan perbaikan yang berkesinambungan sebagai kunci utama untuk bertahan di persaingan industri.

Sebagai salah satu perusahaan trading dengan produk komoditas, proses bisnis Universal Trading sangat kompleks sehingga untuk mempertahankan kualitas layanan dan produk, perusahaan melaksanakan sertifikasi manajemen mutu ISO 9001 :2015. Pelaksanaan audit internal juga menjadi salah satu agenda wajib yang dilaksanakan oleh Universal Trading setiap tahun sebagai salah satu klausul penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (klausul 9.2). Manajemen Mutu dengan menggunakan standar ISO 9001:2015 menjadi salah satu acuan bagi banyak sektor industri dengan tujuan (International Organization for Standardization, 2015) :

- a. Memastikan kemampuan perusahaan untuk secara konsisten menyediakan produk dan layanan yang memenuhi pelanggan dan persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku
- b. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif, termasuk proses untuk peningkatan sistem dan jaminan kesesuaian dengan pelanggan dan persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku

Semua persyaratan ISO 9001: 2015 bersifat generik dan dimaksudkan untuk dapat diterapkan pada organisasi apa pun, apa pun jenis atau ukurannya, atau produk dan layanan yang disediakan. Pelaksanaan audit internal dalam lingkup penerapan ISO 9001:2015 pada dasarnya merupakan bagian dari Pengecekan (Check) dalam siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) artinya bahwa dari mulai kita membangun dan merencanakan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015) di perusahaan (Quality Service Certification Indonesia, 2017).

Sejak perolehan sertifikasi ISO 9001: 2015 pada tahun 2017, audit internal dilakukan berkala selama enam bulan sekali, tepatnya sebelum pelaksanaan Manajemen Mutu dan audit external (surveillance audit) oleh external auditor untuk menilai kelayakan manajemen mutu perusahaan. Secara khusus, tujuan pelaksanaan audit internal pada Universal Trading adalah :

- a. Untuk melihat kesesuaian antara kriteria dan aktual implementasi dilapangan
- b. Untuk melihat potensi perbaikan berkelanjutan dari SMM yang dibangun
- c. Untuk melakukan / menyelidiki departemen / bagian yang lemah dalam implementasi ISO 9001:2015
- d. Untuk memenuhi Persyaratan ISO 9001:2015

Secara umum, pelaksana dari kegiatan audit internal adalah Tim Internal Auditor yang sudah mendapatkan Pelatihan/ Training Mengenai Internal Audit ISO 9001:2015. Tim Internal Auditor ini merupakan pegawai tetap dari perusahaan yang telah dan akan ditunjuk dan disetujui oleh direktur dengan pertimbangan Management Representative dan/atau Quality System Coordinaor (QSC). Selanjutnya, pelatihan mengenai audit internal dilaksanakan untuk memberikan pengetahuan dan praktek audit kepada pegawai baru dan/atau pegawai yang berganti divisi agar memiliki kompetensi menjadi internal auditor dan dapat menjadi bagian dari tim internal auditor.

## 2. Profil Mitra

Universal Trading Indonesia adalah perusahaan perdagangan makanan internasional yang melayani industri dan ritel dengan berbagai produk yang komprehensif. Dengan profesionalisme tim, integritas, pengalaman, dan keahlian produk, kami berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan bisnis internasional pelanggan kami melalui harga yang kompetitif, keandalan, dan standar layanan tertinggi (Universal Trading, 2020)

Universal Trading Indonesia juga telah disertifikasi dengan ISO 9001: 2015, terakreditasi oleh JAS ANZ Accreditation. Sejalan dengan pernyataan perusahaan kami, “*Your Truly Partner*”, tujuan kami adalah menyediakan produk berkualitas tinggi kepada pelanggan dan solusi bisnis internasional terbaik. Dengan menjunjung tinggi nilai-nilai spiritual, Universal Trading Indonesia berkomitmen untuk memberikan layanan yang paling jujur, komprehensif, terintegrasi dan terbaik. Kerja keras Universal Trading Indonesia dalam menyediakan layanan dengan menerapkan sistem, standar, dan prosedur kerja yang baik yang menjamin kami untuk terus melakukan perbaikan di semua aspek perusahaan: sumber daya manusia, manajemen, dan pemenuhan semua pihak eksternal terkait. Beberapa produk unggulan antara lain adalah produk impor seperti pasta tomat, minyak dan bahan makanan. Produk-produk ini diimpor dari berbagai belahan dunia dan ditangani dengan hati-hati untuk menjaga kualitas segar mereka. Selain itu, Universal Trading juga menyediakan tuna bulat & matang sebagai produk utama ekspor.



Beberapa partner bisnis Universal Trading Indonesia adalah mulai dari Asia ke Australia, Eropa, Afrika, dan Amerika Selatan. Saat ini, partner bisnis Universal Trading telah mencapai ratusan perusahaan dalam puluhan negara sebagai supplier maupun customer (Universal Trading, 2020).

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Peran Audit Internal dalam Perusahaan

Proses audit merupakan sebuah proses yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Pelaksanaan proses audit menjadi sebuah bukti bahwa dokumen yang ada benar-benar sesuai dengan kenyataan di lapangan. Selain itu, proses ini merupakan salah satu cara untuk memastikan bahwa seluruh aset perusahaan berada pada posisi yang aman dan bebas dari ancaman yang berasal dari luar ataupun dalam perusahaan itu sendiri (Center for Risk Management & Sustainability), 2020)

Secara khusus, audit internal membawa manfaat dalam bentuk:

#### a. Objektivitas

Pelaksana audit internal atau auditor wajib memberikan pendapat yang objektif mengenai aspek yang sedang diamati. Oleh karena itu, pelaksana audit internal harus berasal dari luar departemen yang bersangkutan dan tidak boleh memiliki kewajiban atau tanggung jawab kerja di tempat tersebut. Dengan begitu, pelaksana

audit internal akan mampu bersikap independen dan tidak bias dalam melakukan proses audit untuk kebaikan perusahaan itu sendiri.

b. Menunjukkan diri sebagai perusahaan yang taat hukum

Proses audit internal merupakan salah satu peraturan yang wajib dijalankan oleh setiap perusahaan. Keberlangsungan proses ini akan menjadi salah satu cara untuk memastikan bahwa setiap aspek dari perusahaan telah sesuai dengan peraturan yang ada. Audit internal juga merupakan bentuk persiapan perusahaan sebelum dilakukannya audit eksternal. Sebuah perusahaan yang telah lulus proses audit internal dan juga eksternal akan memiliki nilai lebih di mata klien dan konsumen.

c. Perlindungan terhadap aset perusahaan

Salah satu cara untuk melindungi aset perusahaan yang ada adalah dengan mengenali risiko yang dapat membahayakan tersebut, terutama risiko yang berasal dari dalam lingkungan perusahaan. Audit internal akan membantu pihak manajemen untuk menemukan permasalahan yang ada serta mengambil tindakan pencegahan dan perbaikan lebih lanjut. Selain mengidentifikasi masalah dan risiko, proses audit internal juga akan mendokumentasikan semua langkah yang diambil untuk meringankan tingkat risiko yang dihadapi, sebagai catatan evaluasi di masa yang akan datang.

d. Peningkatan efisiensi dan produktivitas perusahaan

Ada kalanya, kondisi yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses audit internal menjadi salah satu cara untuk memastikan kesesuaian antara SOP dengan kondisi di lapangan. Proses ini juga akan membuktikan apakah SOP yang ada merupakan prosedur yang tepat dalam menghadapi risiko yang dihadapi perusahaan. Proses audit internal akan menghasilkan rekomendasi yang ditujukan untuk perbaikan aspek-aspek yang masih memiliki kekurangan.

e. Mengidentifikasi tingkat kesuksesan sistem kontrol yang ada

Setiap perusahaan pastinya telah memiliki sistem kontrol tersendiri. Hal yang menjadi pertanyaan adalah seberapa besar tingkat kesuksesan sistem kontrol tersebut? Proses internal audit akan mengidentifikasi tingkat kesuksesan sistem kontrol ini. Apabila masih ditemukan kekurangan, informasi dari hasil audit ini nantinya akan dipergunakan untuk mengembangkan strategi baru yang lebih sesuai dengan kondisi di lapangan.

Untuk mendapatkan semua manfaat tersebut, proses audit internal perlu dilakukan secara berkala. Umumnya, audit internal dilakukan sekali dalam setahun. Namun dalam beberapa kondisi tertentu, misalnya setelah terjadi perubahan besar-besaran dalam struktur dan cara kerja perusahaan atau setelah penerapan sistem manajemen baru, maka frekuensi pelaksanaan audit dapat ditingkatkan untuk melihat tingkat efektivitas dari perubahan yang terjadi.

## 2. Penerapan Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2015

Semua standar manajemen ISO didasarkan pada gagasan bahwa sistem Manajemen Mutu yang dapat dipahami oleh pihak ketiga adalah prasyarat terbaik untuk tingkat kualitas yang sesuai. Oleh karena itu, standar menetapkan persyaratan minimum yang tidak bergantung pada penyediaan layanan tertentu (produk atau layanan) dan ukuran organisasi untuk memungkinkan standar kualitas yang seragam dan dapat dibandingkan. Kesesuaian atau sertifikasi menurut standar 9001 bertujuan untuk (Hinsch, 2019) :

- a. Untuk menciptakan dan memelihara daya saing yang berkelanjutan melalui sistem Manajemen Mutu yang efektif dengan proses yang efisien dan evaluasi yang konstan.
- b. Untuk secara konstan dan sistematis merencanakan, mengimplementasikan dan mengevaluasi peningkatan pada sistem Manajemen Mutu
- c. Membantu organisasi terus-menerus menangani ketidaksesuaian, titik lemah, dan pemborosannya sendiri untuk menghilangkan akar penyebabnya secara berkelanjutan.

### C. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan pelaksana berupa pelatihan dan pendampingan proses internal audit dalam mempersiapkan tim untuk pelaksanaan audit eksternal ISO 9001 : 2015. Pelatihan audit internal dilakukan bertahap untuk memperkenalkan ISO 9001:2015 secara umum dan internal audit khususnya. Kegiatan pelatihan dilakukan selama bulan Januari 2020 dengan melaksanakan tiga kali pelatihan kepada beberapa pegawai baru dan pegawai tetap yang akan berganti posisi menjadi *Management Representative*. Selain itu, pendampingan tidak langsung juga dilaksanakan melalui media surel dan *video conference*.

### D. HASIL KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan pelatihan internal audit dilaksanakan selama tiga kali dengan peserta pelatihan yang berbeda. Kegiatan pelatihan pertama dilaksanakan pada tanggal 2 Januari 2020 dengan divisi keuangan dan satu pegawai magang untuk membantu proses dokumentasi proses pelatihan dan dokumentasi persiapan audit ISO. Agenda pada pertemuan pertama adalah pegawai keuangan sebagai *Management Representative (MR)*, dengan detail sebagai berikut :

- a. Penentuan deadline dan pembagian tugas untuk persiapan external audit
- b. Tugas dari *Management Representative* dalam proses internal dan external audit serta
- c. Dokumentasi yang perlu disiapkan untuk ISO 9001 : 2015

*Deadline* dan pembagian tugas didasarkan pada pelaksanaan external audit pada tanggal 6 Maret 2020. Selanjutnya persiapan yang harus dipersiapkan adalah internal audit dengan rencana pelaksanaan yaitu 5-7 Februari 2020 dan *Management Review* pada tanggal 20-21 Februari 2020. Tujuan dari penentuan *deadline* dan target rencana kegiatan ini adalah untuk memastikan detail capaian dan kontrol untuk persiapan *surveillance* audit ISO ke lima.

Selanjutnya, agenda pelatihan difokuskan pada tugas dan tanggung jawab *management representative*. Fokus kegiatan ini dilaksanakan karena pada external audit ke lima, tugas *management representative* akan diserahkan kepada *finance staff*. Sehingga *job description*, instruksi kerja dan dokumentasi dari *Management Representative* perlu disampaikan. Tugas *management representative (MR)* secara umum adalah sebagai *controller* dan/atau perwakilan direktur, dengan kata lain adalah sebagai penengah antara direktur dengan *manager* dan pegawai. Selain itu, *MR* juga bertugas untuk membuat usulan tanggal dan tim auditor dalam internal audit.

Agenda terakhir dari training pertama adalah daftar rencana kegiatan serta dokumentasi terkait dengan agenda wajib external audit ISO antara lain yaitu :

- a. Document control untuk Human Resource development (HRD) terkait dengan pegawai baru seperti *induction training*, *contract* dan dokumen kepegawaiaan lainnya.
- b. Document control untuk penilaian kompetensi pegawai (6 bulan sekali) dan training evaluation (2 bulan setelah pelaksanaan training)
- c. Document control untuk persiapan management review (tinjauan manajemen) antara lain seperti monitoring action plan, sasaran mutu, Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats (SWOT) analysis, Failure mode and effect (FMEA) analysis, form perubahan, perbaikan berkesinambungan dan internal audit.

Pelatihan kedua dilaksanakan pada tanggal 7 Januari 2020 dengan divisi Export Marketing. Untuk pegawai baru di divisi Export, pelatihan difokuskan kepada pengenalan ISO dan tugas dari Marketing dalam proses eksternal audit ISO. Sebagai pegawai baru, training mengenai ISO kepada pegawai baru perlu diperkenankan untuk memastikan kesiapan setiap pegawai dalam proses internal audit, tinjauan manajemen dan external audit.

Tujuan dari agenda training pada tahapan ini antara lain adalah :

- a. Memastikan bahwa job description telah disampaikan pada induction training
- b. Memastikan bahwa dokumentasi yang harus dibuat dan dilaporkan oleh bagian ini telah disampaikan dari manager export.

Untuk mencapai tujuan tersebut, agenda training difokuskan pada :

- a. Keterkaitan job description dan dokumentasi export marketing executive sebagai bagian dari pelaksanaan ISO 9001: 2015
- b. Pemahaman tugas export marketing executives dalam business process Universal Trading.
- c. Persiapan export marketing executives sebagai auditee dalam internal audit dan external audit.

Sebagai bagian dari tim dalam perusahaan, pemahaman mengenai tugas dan tanggung jawab pegawai baru menjadi agenda penting untuk mengetahui bahwa nilai dan budaya perusahaan telah disosialisasikan untuk selanjutnya menjadi etos dan etika kerja pegawai.

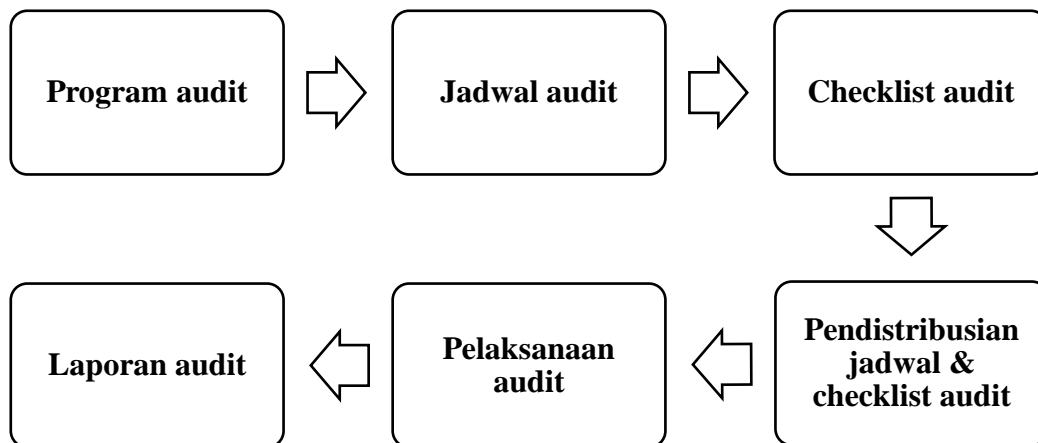
Selain itu, poin penting di pelatihan ini adalah memberikan pemahaman bahwa satu posisi marketing executives tidak berdiri sendiri, namun sebagai bagian dari proses bisnis yang terintegrasi dari keseluruhan perusahaan. Sehingga, selain job description, beberapa hal yang disampaikan antara lain terkait dengan prosedur kerja yang di dalamnya melibatkan divisi lain seperti Logistic dan Business Development.

Bagian terakhir dari pelatihan ini yaitu terkait dengan poin dalam internal audit, khususnya terkait dengan kepegawaiaan adalah memastikan bahwa prosedur rekrutmen tidak hanya berhenti sampai pegawai diterima, namun juga harus memastikan bahwa induction training juga telah diberikan sebagai bagian dari evaluasi pegawai selama 3 bulan pertama proses kerja. Selanjutnya, sosialisasi mengenai tahapan internal audit sebagai salah bagian wajib dalam rangkaian ISO 9001 : 2015.

Selanjutnya, pada pelatihan terakhir yang dilaksanakan tanggal 22 Januari 2020, pelatihan dilaksanakan untuk divisi logistik dan keuangan untuk kedua kalinya. Tahapan terakhir rangkaian pelatihan internal audit dilaksanakan dengan tujuan mempersiapkan tim auditor. Agenda dalam pelatihan ini antara lain :

- a. Prosedur internal Audit
- b. Dokumentasi internal audit
- c. Persiapan external audit

Untuk memastikan bahwa pelaksanaan internal audit berjalan dengan baik, pemahaman mengenai prosedur internal audit harus disosialisasikan kepada tim auditor antara lain terkait proses audit dengan alur sebagai berikut :



Gambar 1: Proses Audit

Lebih detail, pelatihan internal audit terkait dengan dokumentasi yaitu dasar dan proses penyusunan program, jadwal dan checklist audit, kategori temuan audit dan audit report. Pelatihan juga difokuskan pada proses pelaksanaan seperti cara berkomunikasi sebagai auditor dan poin-poin penting dalam setiap divisi yang harus ditelusuri secara keterangan dan dokumentasi.

Sebagai rangkaian pelatihan internal audit, agenda terakhir yang disampaikan adalah persiapan audit internal sebagai bagian dari external audit ISO. Secara detail, terkait dengan temuan-temuan audit periode sebelumnya yang telah/belum di-monitor, sekaligus rencana kegiatan divisi-divisi lain yang dilaporkan dalam tinjauan manajemen. Selain itu, agenda terakhir dari pelatihan ini dikaitkan dengan proses monitoring temuan yang harus secara rutin disampaikan kepada divisi terkait dalam operational meeting yang dilaksanakan setiap bulan.

## E. PENUTUP

Atas serangkaian pelatihan yang dilaksanakan di Universal Trading selama bulan Januari 2020 dapat disimpulkan bahwa proses internal audit harus secara rutin dilaksanakan tidak hanya sebagai agenda dan dokumentasi wajib dalam penerapan ISO 9001:2015 namun juga sebagai bentuk konkrit komitmen perusahaan untuk mempertahankan kualitas kerja dalam perspektif sistem manajemen mutu.

Sebagai salah satu *control tools* perusahaan untuk tetap menjaga kualitas mutu, temuan-temuan dari audit internal dapat menjadi salah satu dasar pemantauan kerja, sehingga koordinasi dengan divisi terkait sebagai tim auditor maupun auditee harus dilaksanakan secara berkala. Integrasi kegiatan dan dokumen juga dilakukan terkait dengan capaian sasaran mutu pada masing-masing divisi, khususnya divisi Export, Import, International Sales dan Logistic.

Pelatihan audit internal ini juga dapat meningkatkan kesadaran tiap pegawai mengenai budaya mutu yang senantiasa harus tetap dijaga untuk mendukung visi dan misi perusahaan. Selain itu, pelatihan ini juga dapat meningkatkan kompetensi dan skill tiap pegawai sebagai controller atas divisi tempat dia bekerja sekaligus divisi terkait lainnya sebagai satu kesatuan proses bisnis.

Kegiatan Pengabdian Masyarakat dalam bentuk pelatihan audit internal pada Universal Trading telah selesai sebagai bentuk kontribusi konkrit STIE PGRI Dewantara pada masyarakat sekitar, termasuk sektor industri dan bisnis. Diharapkan kegiatan ini akan berlangsung secara berkesinambungan dalam bentuk kerjasama lanjutan yang dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Selain itu, kegiatan ini dapat menjadi media aplikasi ilmu Dosen dan sebagai katalis kesejahteraan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Center for Risk Management & Sustainability). (2020). *5 ALASAN PENTINGNYA AUDIT INTERNAL BAGI PERUSAHAAN*. Retrieved June 22, 2020, from <https://crmsindonesia.org/publications/5-alasan-pentingnya-audit-internal-bagi-perusahaan/>
- Hinsch, M. (2019). *ISO 9001:2015 for Everyday Operations - All Facts – Short, Concise and Understandable* (1st ed.). Wiesbaden: Springer.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements*. Retrieved June 23, 2020, from <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Kumaat, V. G. (2011). *Internal Audit* (1st ed.). Jakarta: Erlangga.
- Provasi, R., & Riva, P. (2015). The Updated COSO Report 2013. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, *11*(10), 487-498.
- Quality Service Certification Indonesia. (2017). *Tujuan Internal Audit ISO 9001:2015*. Retrieved June 23, 2020, from <https://www.qss-indonesia.co.id/tujuan-internal-audit-iso-90012015/>
- Universal Trading. (2020). *Universal Trading : About Us*. Retrieved June 23, 2020, from <http://universaltrading-int.com/about-us/>