

# AUDIT KEPATUHAN OLEH *QUALITY MANAGEMENT SYSTEM* PADA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *QUALITY CONTROL DEPARTMENT* PT.SAGATRADE MURNI

Rudi Hastomo<sup>1</sup>, Imam Nazarudin Latif<sup>2</sup>, Adisthy Shabrina Nurqamarani<sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email

: [Rudyhastomo@gmail.com](mailto:Rudyhastomo@gmail.com)

---

**Keywords :**

**ABSTRACT**

*Compliance Audit, Internal Control, ISO 9001:2015, Quality Management System*

*This study discusses about compliance rate based on ISO 9001:2015 on performance of Quality Control Department at PT. Sagatrade Murni in handling non conformities product and improvement steps in product that are non conformities in manufacturing process. This study used a comparative method by comparing the occurrence in field with ISO 9001:2015. The theory used in this research is audit. The hypothesis proposed is Quality Control Department has implemented procedure in accordance with Quality Management System ( ISO 9001:2015 ). Analytical tools used in this research is ISO 9001:2015 and the method is comparative method, which is a method that compare between procedure used in field with ISO 9001:2015 at PT. Sagatrade Murni. The result show that Quality Control has implemented ISO 9001:2015, but some audit findings documents is not storage well. The conclusion of this study is application of procedure in Quality Control already in accordance with ISO 9001:2015 so hypohthesis is accepted.*

---

## PENDAHULUAN

Industri *manufacture* yang maju seperti zaman banyak persaingan dalam menarik minat yang besar para investor dalam menginvestasikan modalnya. Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat mempermudah karyawan dalam melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan bagiannya masing- masing, sehingga akan ada kesadaran terhadap karyawan dalam mematuhi prosedur yang telah ditentukan. Karyawan yang mematuhi prosedur akan membawa dampak positif bagi perusahaan Pengaplikasian SOP harus di bawah pengawasan dan dapat di kontrol apakah terlaksana dengan baik apa tidak sehingga di perlukan audit kepatuhan agar menjadi acuan efektif dan efisien penerapan SOP. Dalam hal ini perusahaan harus memiliki sebuah departemen yang bertanggung jawab dalam penerapan audit. Dalam hal ini di perlukan sebuah *Quality Management System* yang dapat menjadi acuan dalam pengaplikasian SOP. Jika karyawan tidak menerapkan

prosedur dengan benar maka akan terjadi kerusakan pada produk yang di proses (*Reject*) atau yang lebih buruk kerusakan yang mengakibatkan tidak bisanya suatu produk untuk dipakai (*Scrap*). Dalam hal ini *Human Error* menjadi faktor yang paling banyak dalam terjadi ketidaksesuaian (*Non Conformance*). Ketidaksesuaian produk bukan hanya karena *Human Error*, tetapi masih banyak faktornya seperti : Gambar (*Drawing*), *Programing*, *subcontrator*, pemeriksaan (*Inspection*) dan lain lain. Dalam penanganan ketidaksesuaian dapat dilakukan disposisi sebagai berikut: Perbaikan (*Repair*), Pembuangan (*Scrap*), Pembuatan ulang (*Rework*), Dan dapat di pakai untuk pembuatan produk lain (*Accept as is*).

PT.Sagatrade Murni perusahaan yang bergerak dalam bidang *Oil and Gas Manufacture* telah lama mengadopsi ISO 9001 : 2015. Tetapi dalam penjaminan mutu ada beberapa laporan ketidaksesuaian (NCR) yang diakibatkan oleh departemen *quality control* itu sendiri. *Quality control* yang dituntut untuk menjadi garda terdepan dalam penjamin mutu di suatu perusahaan menjadi diragukan atas kinerjanya dan berimbas pada citra perusahaan itu sendiri. Tahun 2014 *Quality Control* menargetkan tingkat ketidaksesuaian sebesar 10% tetapi dalam implementasinya meleset dari target,terdapat 37.78% ( 215 pcs) laporan NCR yang diakibatkan oleh departemen *Quality control* dari total laporan NCR tahunan. Pada tahun 2015 *Quality Control* menargetkan 20% dan berhasil menurunkan menjadi 4.29% (14 pcs). *Quality Control* pada tahun 2016 menargetkan 2% dan gagal mencapainya 13.64% ( 15 pcs) . *Quality Control* pada tahun 2017 menargetkan 10% dan berhasil menurunkan menjadi 7.10%. *Quality Control* pada tahun 2018 menargetkan 5% dan gagal mencapainya 7.90% (224 pcs) laporan NCR yang diakibatkan oleh departemen *Quality control* dari total laporan NCR tahunan. Pembeli akan sangat dirugikan jika mendapatkan barang cacat tersebut, Sehingga dapat menimbulkan masalah yang serius atau mungkin dapat mengakibatkan pemutusan kontrak kerjasama. Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya mematuhi SOP yang telah disusun guna menghindari terjadi cacat pada produk yang telah di atir dalam ISO 9001:2015, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian menggunakan audit kepatuhan di PT. Sagatrade Murni dengan judul : “audit kepatuhan oleh *quality management system* pada standar operasional prosedur *quality control department* PT.Sagatrade Murni”

Kata “Audit” yang pertama kali muncul di pertengahan abad ke-19 berasal dari bahasa Latin “*Audire*” yang artinya “mendengar”. Orang yang mendengarkan (audire) laporan keuangan yang dibaca oleh akuntan dengan tujuan untuk memeriksa laporan keuangan tersebut disebut “Auditor”. Jadi sebenarnya pekerjaan auditor sudah ada secara informal sejak zaman sebelum masehi ketika laporan keuangan pertama kali dibuat di negara-negara kuno seperti Mesopotamia, Mesir, Yunani, Roma, Inggris dan India. Audit atau pemeriksaan dalam arti luas bermakna evaluasi terhadap suatu organisasi,sistem,proses,atau produk. Profesi ini pada waktu itu hanya dikhususkan untuk mendeteksi kecurangan dalam laporan keuangan dengan melakukan pemeriksaan secara rinci.

Auditing Menurut mulyadi (2011:9) : 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

Kepatuhan berasal dari kata patuh yang artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan bersifat patuh, taat, tunduk pada peraturan yang

berlaku. Kepatuhan dinilai dengan ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan aturan dan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan menentukan apakah pihak yang diaudit telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Teori kepatuhan menurut Fred C. Lunenburg (2012:4) : *“Compliance theory is an approach to organizational structure that integrates several ideas from the classical and participatory management model”*.

Kepatuhan, menurut Alvin A. Arens, Randal J. Elder, Mark S. Beasley Hasil alih bahasa oleh Herman Wibowo dan Tim Perti (2015:13):

Dilaksanakan untuk menentukan apakah pihak yang diaudit mengikuti prosedur, aturan, atau ketentuan tertentu yang ditetapkan oleh otoritas yang lebih tinggi. Hasil dari audit ketaatan biasanya dilaporkan kepada manajemen, bukan kepada pemakai luar, karena manajemen adalah kelompok utama yang berkepentingan dengan tingkat ketaatan terhadap prosedur dan peraturan yang digariskan. Oleh karena itu, sebagian besar pekerjaan jenis ini sering kali dilakukan oleh auditor yang bekerja pada unit organisasi itu

*Quality* Menurut ISO 9000-2015 (2015:2) :

*An organization focused on quality promotes culture that result in the behavior, attitudes, activities and process that deliver through fulfilling the need and expectation of costumers and other relevant interested parties.*

*The quality of an organization’s product and services is determined by ability to satisfy costumers and the intended and unintended impact on relevant interested parties.*

*The quality of product and services includes not only their intended function and performance, but also their perceived value and benefit to the costumer.*

Berdasarkan uraian diatas maka dapat di jelaskan bahwa :

Sebuah organisasi yang fokus pada kualitas mempromosikan budaya yang menghasilkan perilaku, sikap, kegiatan, dan proses yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dan pihak terkait lainnya yang relevan.

Kualitas produk dan layanan organisasi ditentukan oleh kemampuan untuk memuaskan pelanggan dan dampak yang diinginkan dan tidak diinginkan pada pihak yang berkepentingan yang relevan.

Kualitas produk dan layanan tidak hanya mencakup fungsi dan kinerja yang dimaksudkan, tetapi juga nilai yang dirasakan dan manfaatnya bagi pelanggan.

*Quality Management System* Menurut ISO 9000-2015 (2015:2)

*A QMS comprises activities by which organization indentifies its objectives and determines the processes and resources required to achieve desired results.*

*The QMS managers the interacting process and resources considering the long and short term consequences of their decision.*

*A QMS provides the means to identity actions to address intended and unintended consequences in providing product and services.*

Berdasarkan uraian diatas maka dapat di jelaskan bahwa :

Sistem Manajemen Mutu terdiri dari kegiatan-kegiatan di mana organisasi mengidentifikasi tujuan-tujuannya dan menentukan proses dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Sistem Manajemen Mutu mengatur proses dan sumber daya yang berinteraksi dengan mempertimbangkan konsekuensi jangka panjang dan pendek dari keputusan mereka. Sistem Manajemen Mutu menyediakan sarana untuk tindakan identitas untuk mengatasi konsekuensi yang dimaksudkan dan tidak diinginkan dalam menyediakan produk dan layanan.

Pengimplemantasian *Quality Management System* dapat merujuk pada ISO 9001:2015 (*Quality Management System Requirements*). Terdapat 10 klausul dalam ISO 9001 : 2015, menurut Itay Abuhav (2017 : 397) terdapat beberapa poin penting dalam pengimplementasian *Quality Management System* yaitu:

1. *Scope*  
*Clause 1 of the ISO 9001 Standard is used to present the purposes and concepts of the standard and define the scope of application of the standard to your quality management system.*
2. *Normative reference*  
*The meaning and purpose of normative references is the indication that terminology and nomenclature specified in this standard is not open for debate or an interpretive discussion. A normative reference refers to a document that includes terms, fundamental concepts, principles, and vocabulary that are essential for the application of the ISO 9001 Standard*
3. *Term and definition*  
*Clause 3 of the standard—Term and Definitions is necessary to clarify matters and disputes regarding the terms and definitions mentioned in the ISO 9001 Standard.*
4. *Context of the organization*  
*Understanding the context of an organization is now standard requirement. It is not a new concept but it is officially adopted by the ISO 9001:2015 Standard, and when developing a quality management system (QMS), it is required to identify, analyze, and understand the business environment in which the organization conducts its business and realizes its product.*
5. *Leadership*  
*The leadership in all organizational levels should create an environment that will initiate and promote conditions in which employees feel the commitment to achieving the objectives of the organization.*
6. *Planning*  
*Clause 6.1, the ISO 9001:2015 Standard presents a new concept: risk-based thinking. Risk-based thinking directs people to look for opportunities, address risks, and come up with actions either to develop those opportunities or to mitigate or eliminate those risks.*
7. *Support*  
*Resources are one of the foundation stones of the quality management system (QMS) and, therefore, must be defined, managed, and controlled*
8. *Operation*

*Operational planning and control initiates the master planning for the realization of products or services with the objectives of planning, realizing, controlling, leading, guiding, and instructing all participants on the different functions and roles that are involved in the realization of a product: how to manage design and development, how to prepare for the realization, how to identify and locate the appropriate resources, which activities are needed, which controls are to be applied, which documented information is necessary, how one verifies or validates the results, and which evidences are expected*

9. *Performance Evaluation*

*Measurement, monitoring, analysis, and evaluation are critical for the assessment of the performance of the quality management system (QMS).*

10. *Improvement*

*Improvement in eyes of the ISO 9001 Standard is a concept that will drive the organization into meeting customer requirement and enhance the achievement of the quality objective and customer satisfaction.*

Berdasarkan uraian diatas maka dapat di jelaskan bahwa :

1. **Lingkup**

Klausa 1 dari Standar ISO 9001 digunakan untuk menyajikan tujuan dan konsep standar dan menentukan ruang lingkup penerapan standar untuk sistem manajemen kualitas.

2. **Referensi Normatif**

Arti dan tujuan referensi normatif adalah indikasi bahwa terminologi dan nomenklatur yang ditentukan dalam standar ini tidak terbuka untuk diperdebatkan atau didiskusikan secara interpretatif. Referensi normatif mengacu pada dokumen yang mencakup istilah, konsep dasar, prinsip, dan kosakata yang penting untuk penerapan Standar ISO 9001.

3. **Istilah dan definisi**

Klausul 3 standar — istilah dan definisi diperlukan untuk mengklarifikasi masalah dan perselisihan tentang persyaratan dan definisi yang disebutkan dalam Standar ISO 9001.

4. **Konteks organisasi.**

Memahami konteks organisasi sekarang merupakan persyaratan standar. Ini bukan konsep baru tetapi secara resmi diadopsi oleh ISO 9001: 2015 , dan ketika mengembangkan sistem manajemen mutu (SMM), diperlukan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memahami lingkungan bisnis di mana organisasi melakukan bisnisnya. dan menyadari produknya.

5. **Kepemimpinan.**

Kepemimpinan di semua level organisasi harus menciptakan lingkungan yang akan memulai dan mempromosikan kondisi di mana karyawan merasakan komitmen untuk mencapai tujuan organisasi.

6. **Perencanaan**

Klausul 6.1, Standar ISO 9001: 2015 menyajikan konsep baru: pemikiran berbasis risiko. Pemikiran berbasis risiko mengarahkan orang untuk mencari peluang, mengatasi risiko, dan membuat tindakan untuk mengembangkan peluang itu atau untuk mengurangi atau menghilangkan risiko itu.

7. Dukungan

Sumber daya adalah salah satu batu pondasi dari sistem manajemen mutu (SMM) dan, oleh karena itu, harus didefinisikan, dikelola, dan dikendalikan.

8. Operasi.

Perencanaan dan pengendalian operasional memulai perencanaan induk untuk realisasi produk atau layanan dengan tujuan merencanakan, mewujudkan, mengendalikan, memimpin, membimbing, dan menginstruksikan semua peserta tentang berbagai fungsi dan peran yang terlibat dalam realisasi suatu produk: bagaimana untuk mengelola desain dan pengembangan, bagaimana mempersiapkan realisasi, bagaimana mengidentifikasi dan menemukan sumber daya yang sesuai, kegiatan mana yang diperlukan, kontrol mana yang harus diterapkan, informasi yang terdokumentasi mana yang diperlukan, bagaimana seseorang memverifikasi atau memvalidasi hasil, dan yang mana bukti diharapkan.

9. Evaluasi kinerja

Pengukuran, pemantauan, analisis, dan evaluasi sangat penting untuk penilaian kinerja sistem manajemen mutu (SMM).

10. Perbaikan

Peningkatan di mata Standar ISO 9001 adalah konsep yang akan mendorong organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan pencapaian tujuan kualitas dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut : Apakah departemen *Quality Control* telah menjalankan prosedur yang di tetapkan oleh *Quality Management System* ( ISO 9001 : 2015 ) pada PT. Sagatrade Murni ?

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian dapat simpulkan sebagai berikut : Untuk mengetahui apakah departemen *Quality Control* telah menjalankan prosedur yang di tetapkan oleh *Quality Management System* ( ISO 9001 : 2015 ) pada PT. Sagatrade Murni .

### METODE PENELITIAN

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Analisis deskriptif komparatif yaitu : Membandingkan SOP yang berlaku pada PT. Sagatrade Murni dengan ISO 9001 : 2015 tentang *Quality Management System Requirement* klausul 8 dan 10. Menurut Dean J Champion dalam bukunya *basic Statistic For Social Reserch* tahun 1990 perhitungan dilaksanakan dengan menggunakan rumus champion, yaitu dengan menghitung jumlah jawaban “YA” kemudian dilaksanakan perhitungan dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Nilai Relatif} = \frac{\text{Butir yang mendapat jawaban "YA"}}{\text{Butir yang dibandingkan}} \times 100\%$$

**Tabel 1. Tabel Perhitungan**

Persentase	Kriteria
Skor 0% - 25 %	Dikategorikan tidak sesuai
Skor 26% - 50%	Dikategorikan kurang sesuai
Skor 60% - 75%	Dikategorikan cukup sesuai
Skor 76% - 100%	Dikategorikan sesuai

(Sumber : *Champion 1990:41* )

Hasil jawaban yang diperoleh dengan cara perhitungan diatas berguna untuk pengambilan kesimpulan, seperti yang telah dikemukakan dalam buku *Basic For Social Reserch* Tahun (1990:41).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hipotesis penelitian ini diterima bila Departemen *Quality Control* telah menjalankan prosedur yang sesuai dengan *Quality Management System* ( ISO 9001:2015 )  
Hipotesis penelitian ini ditolak bila Departemen *Quality Control* belum menjalankan prosedur yang sesuai dengan *Quality Management System* ( ISO 9001:2015 )

**Tabel 2 Rekapitulasi hasil kuisisioner tentang pengendalian produk yang tidak sesuai**

NO	<i>Internal Control Questionnaire</i>	Jumlah Yang Menjawab	
		YA	TIDAK
1	Apakah Organisasi telah memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang ditentukan, telah dikendalikan untuk mencegah penggunaan atau penyerahannya yang tidak disengaja ?	9	1
2	Apakah organisasi telah menetapkan prosedur pengendalian,penanggung jawab,dan pihak yang berwenang terhadap produk yang tidak sesuai ?	10	0
3	Apakah organisasi telah menetapkan perlakuan yang tepat terhadap produk yang tidak sesuai dengan menggunakan satu atau lebih cara berikut		

NO	<i>Internal Control Questionnaire</i>	Jumlah Yang Menjawab	
		YA	TIDAK
	a) Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan	8	2
	b) Memperbolehkan pemakaian, pelepasan, atau penerimaan melalui konsesi oleh pihak yang relevan dan bila mungkin oleh pelanggan.	7	3
	c) Melakukan tindakan pencegahan pemakaian atau penerapan awal yang dimaksudkan.	9	1
4	Apakah catatan asli ketidaksesuaian, berbagai tindakan yang diambil, termasuk kesepakatan yang diperoleh, telah dipelihara dengan baik ?	6	4
5	Apakah organisasi telah melakukan verifikasi ulang guna memperlihatkan kesesuaian dengan persyaratan, bila produk yang tidak sesuai diperbaiki ?	10	0
6	Apakah organisasi telah mengambil tindakan tepat pada pengaruh potensial ketidaksesuaian ini, bila produk tidak sesuai, terdeteksi setelah penyaluran dan penggunaan ?	10	0

$$\text{Nilai Relatif} = \frac{\text{Butir yang mendapat jawaban "YA"}}{\text{Butir yang dibandingkan}} \times 100\%$$

$$= \frac{69}{80} \times 100\%$$

$$= 85\%$$

Berdasarkan hasil klasifikasi kriteria (Champion 1990:41). Nilai relatif 85% dikategorikan "Sesuai" sehingga hipotesis yang diajukan "DI TERIMA"

**Tabel 3 Rekapitulasi hasil Kuisiner tentang Tindakan Perbaikan**

NO	<i>Internal Control Questionnaire</i>	Jumlah Yang Menjawab	
		YA	TIDAK
1	Apakah organisasi telah mengambil tindakan yang cukup untuk mengurangi penyebab ketidaksesuaian dalam rangka mencegah berulangnya hal tersebut ?	10	0

NO	Internal Control Questionnaire	Jumlah Yang Menjawab	
		YA	TIDAK
2	Apakah tindakan perbaikan yang dilakukan telah sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan ?	10	0
3	Apakah organisasi telah menetapkan prosedur tertulis untuk :		
	a) Meninjau ketidaksesuaian ( termasuk keluhan pelanggan ) ?	10	0
	b) Menentukan penyebab ketidaksesuaian ?	10	0
	c) Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terulang ?	9	1
	d) Menentukan dan menerapkan tindakan yang dibutuhkan ?	10	0
	e) Merekam hasil tindakan yang diambil	9	1

( Sumber: Data Olahan 2019 )

$$\text{Nilai Relatif} = \frac{\text{Butir yang mendapat jawaban "YA"}}{\text{Butir yang dibandingkan}} \times 100\%$$

$$= \frac{68}{70} \times 100\%$$

$$= 97 \%$$

Berdasarkan hasil tabel 3.3 klasifikasi kriteria (Champion 1990:41). Nilai relatif 97% dikategorikan "**Sesuai**" sehingga hipotesis yang diajukan "**DI TERIMA**"

## PEMBAHASAN

Pelaksanaan audit kepatuhan hanya meliputi 2 *Scope* pembahasan yaitu pengendalian produk yang tidak sesuai dan tindakan perbaikan dengan uraian sebagai berikut:

### 1. Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai

Organisasi harus memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan produk, diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah pemakaian atau penyerahan yang tidak dikehendaki. Prosedur terdokumentasi harus ditetapkan untuk menentukan pengendalian dan tanggung jawab serta wewenang yang terkait untuk menangani produk yang tidak sesuai. Jika berlaku, organisasi harus menangani produk yang tidak sesuai dengan satu atau lebih cara berikut:

1. Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan .
2. Memperbolehkan pemakaian, Pelepasan, atau penerimaan melalui konsesi oleh pihak berwenang yang relevan dan bila mungkin oleh pelanggan.
3. Melakukan tindakan pencegahan pemakaian dan penerapan awal yang dimaksudkan
4. Dengan melakukan tindakan yang sepadan dengan akibat, dari ketidaksesuaian tersebut ketika produk yang tidak sesuai terdeteksi setelah penyampaian atau penggunaan telah dimulai. Apabila produk yang tidak sesuai dikoreksi, harus dilakukan verifikasi ulang untuk menunjukkan ketidaksesuaian terhadap persyaratan tersebut. Rekaman ketidaksesuaian dan tindakan berikutnya, Termasuk konsesi yang diperoleh harus dipelihara.

## 2. Tindakan Perbaikan

Organisasi harus mengambil tindakan untuk mengurangi penyebab ketidaksesuaian dalam rangka mencegah berulang terjadinya hal tersebut. Tindakan perbaikan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan. Prosedur terdokumentasi harus ditetapkan untuk mendefinisikan persyaratan bagi :

1. Meninjau ketidaksesuaian ( memasukkan keluhan pelanggan )
2. Menentukan penyebab ketidaksesuaian
3. Mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan memastikan ketidaksesuaian tidak terulang
4. Menentukan dan menerapkan tindakan yang dibutuhkan
5. Merekam hasil tindakan yang diambil
6. Meninjau tindakan yang diambil.

Hasil perbandingan yang dilakukan berdasarkan yang dilakukan berdasarkan unsur – unsur kepatuhan ini untuk memadai atau tidaknya suatu kepatuhan pada penerapan prosedur yang dirancang berdasarkan ISO 9001 : 2015 pada perusahaan PT. Sagatrade Murni.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dikemukakan sebelumnya serta uraian diatas dengan nilai relatif mencapai 91.3%. Hipotesis yang diajukan “ **Di Terima**” sebab diketahui bahwa pelaksanaan prosedur yang dijalankan *Quality control* yang di dasari ISO 9001:2015 sudah berjalan dengan baik, hal ini di dasari oleh analisis Pengendalian produk yang tidak sesuai mendapatkan nilai 85% dan dapat dikategorikan “**Sesuai**” dan hasil analisis pada tindakan perbaikan mendapatkan nilai 97% dan dapat dikategorikan “**Sesuai**”.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil audit kepatuhan dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai  
Pengendalian produk yang tidak sesuai telah dipatuhi secara baik hal ini dibuktikan dengan *Internal Control Questionnaire*. Dokumentasi ketidaksesuaian produk tidak dipelihara dengan baik, dan terjadi kehilangan dokumen tersebut. Hilangnya dokumen tersebut dapat menyebabkan potensi ketidaksesuaian akan terulang kembali. Dikarenakan tidak adanya referensi dalam kasus sebelumnya. Tidak ada langkah verifikasi pada laporan ketidaksesuaian dengan nomor register FS/001/2019 yang diakibatkan oleh Vendor. Padahal barang tersebut telah di kembalikan, dan diperbaiki ulang dengan referensi dokumen GR No. 0060/GR/SMD-201904. Tidak adanya langkah verifikasi menunjukkan bahwa ada kelalaian *Quality Control* dalam menyelesaikan sebuah laporan ketidaksesuaian produk.
2. Tindakan Perbaikan  
Tindakan Perbaikan telah dipatuhi secara baik hal ini dibuktikan dengan *Internal Control Questionnaire*, Penulis mendapatkan sebuah kelalaian dalam hal penyimpanan dokumen yang mengakibatkan dokumen tersebut berpotensi kehilangan

### Saran

Berdasarkan kesimpulan serta analisis dan pembahasan yang telah dijabarkan, maka penulis merekomendasikan berupa saran – saran sebagai berikut:

1. Diadakannya *training* mengenai *Document Control* terhadap personel *Quality control*, hal ini penting mengingat pentingnya menjaga dokumen. Terutama jika perusahaan sedang di audit eksternal maupun internal, akan sangat menghambat kinerja auditor jika dokumen yang akan di audit tercecer.
2. Perlu juga penyimpanan berupa *Soft copy* sehingga jika pada dokumen yang disimpan dalam lemari folder hilang maka perusahaan masih mempunyai cadangan dokumen berupa *soft copy* yang disimpan di komputer departemen *Quality control*.
3. Perlunya diadakan training yang berhubungan dengan *Job Desc* karyawan khususnya departemen *Quality Control* sehingga masalah yang telah diurai pada latar belakang penelitian dapat terpenuhi.
4. Penulis mengharapkan untuk penelitian selanjutnya yang berminat mengangkat judul yang sama. Penulis menyarankan untuk membahas klausul – klausul yang berbeda dalam ISO 9001:2015 selain dalam penelitian ini, sehingga menambah pengetahuan untuk penulis maupun pembaca.

## REFERENCES

- Abuhav, Itay. 2017. *ISO 9001 : 2015 A Complete Guide Management Systems*. London: Taylor & Francis
- Anonim. 2015. *ISO 9000 : 2015 Quality Management Systems – Fundamental And Vocabulary*.  
\_\_\_\_\_. 2015. *SNI ISO 9001 : 2015 Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan*.
- Arens, A Alvin. *et.al*. 2015. *Auditing Dan Jasa Assurance*, Edisi 15 Jilid 1. Diterjemahkan Oleh : Herman Wibowo Dan Tim Perti. Jakarta: Erlangga
- Bayangkara, IBK. 2015. *Audit Manajemen Prosedur dan implementasi Edisi2*. Jakarta. Salemba4.
- Champion, J Dean. 1970. *Basic Statistic For Social Research*. Chandler Pub.Co
- Lunenberg, Fred C. 2012. *Compliance Theory And Organizational Effectiveness Volume 14 Number 1*. International journal Of Scholarly Academic Intellectual Diversity
- Mulyadi. 2011. *Auditing (Edisi Keenam, Vol. 1)*. Jakarta: Salemba Empat