



Jurnal ABM Mengabdi

Jurnal ABM-Mengabdi

Website : <http://journal.stie-mce.ac.id/index.php/jam/index>, Email : jam@stie-mce.ac.id

P-ISSN : 2477-6432

E-ISSN : 2721-141X

DOI : <https://doi.org/10.31966/jam.v1i1.1407>

Pendampingan Audit Mutu Perusahaan (ISO 9001)

Akie Rusaktiva Rustam¹⁾, Rika Nur Widiastutik²⁾

^{1,2}Departemen Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya
akie@ub.ac.id

Abstract

This activity aims to analyze the effectiveness of implementing the ISO 9001 certification audit process in service companies. Objective, systematic and independent inspections and assessments are useful for knowing that quality audit activities, related results are in accordance with planned arrangements, various regulations have been implemented effectively, and are in accordance with commitments, policies, goals and quality targets that have been planned or determined. By carrying out regular and planned quality audits, non-conformities and potential non-conformities in the quality system can be detected, so that appropriate corrective and preventive actions can be taken. This community service activity succeeded in implementing and providing assistance to PT BMA regarding the ISO 9001:2015 audit. This activity also succeeded in finding improvements related to the PT BMA auditor's report and also succeeded in providing recommendations for improvements related to the results of post-ISO 9001:2015 Audit assistance. The implication of this activity is that it is able to encourage PT BMA to carry out an ISO 9001:2015 audit because it already has preparations through assistance with the ISO 9001:2015 audit which has been carried out by the service team.

Keywords : *Quality Audit, ISO 9001, Accompaniment*

Abstrak

Kegiatan ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan proses audit sertifikasi ISO 9001 pada perusahaan jasa. Pemeriksaan dan penilaian secara objektif, sistematis, dan mandiri bermanfaat untuk mengetahui kegiatan audit mutu, hasil yang berkaitan telah sesuai dengan pengaturan yang direncanakan, berbagai peraturan telah diterapkan secara efektif, dan sesuai dengan komitmen, kebijakan, tujuan serta sasaran mutu yang telah direncanakan atau ditetapkan. Dengan pelaksanaan audit mutu yang teratur dan terencana maka ketidaksesuaian maupun potensi ketidaksesuaian sistem mutu dapat terdeteksi, sehingga tindak koreksi dan tindak pencegahan yang tepat dapat dilakukan. Kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil mengimplementasikan dan melakukan pendampingan terhadap PT BMA terkait audit ISO 9001:2015. Kegiatan ini juga berhasil menemukan perbaikan terkait dengan laporan auditor PT BMA dan juga berhasil memberikan rekomendasi perbaikan terkait dengan hasil pendampingan pasca Audit ISO 9001:2015. Implikasi kegiatan ini yaitu mampu mendorong PT BMA untuk melakukan audit ISO 9001:2015 karena sudah memiliki persiapan melalui pendampingan audit ISO 9001:2015 yang telah dilakukan oleh tim pengabdian.

Kata Kunci : Audit Mutu, ISO 9001, Pendampingan

PENDAHULUAN

Kualitas layanan telah menjadi faktor penting bagi keberhasilan setiap organisasi. Kualitas memiliki komponen utama yang dianggap sebagai kualitas produk, kualitas proses dan kualitas sumber daya manusia pada suatu organisasi. Penentuan suatu keberhasilan organisasi ditentukan oleh tingkat yang paling tinggi dengan menilai pada kualitas sumber daya manusia. Hal tersebut menjadi satu alasan mengapa organisasi memperkerjakan sumber daya manusia terbaik dan memiliki kualitas yang tinggi. Setiap organisasi selalu berusaha untuk menjaga kualitas dan layanan produk yang telah didasarkan pada proses, orang, dan sistem.

Penerapan audit mutu di Indonesia telah memberikan dampak yang baik bagi semua jenis entitas yang ada di Indonesia. Peningkatan mutu tak jarang menjadi prasyarat dalam penilaian baik oleh pemerintah maupun pengguna. Jaminan mutu kualitas produk maupun jasa dalam negeri diperoleh dari penerapan sistem mutu secara berkesinambungan. Peran auditor melalui audit internal sangat dibutuhkan untuk menjaga keberlangsungan kualitas entitas (Mukoffi, 2019). Melalui audit diketahui sampai sejauh mana para penanggung jawab di entitas harus bekerja sesuai dengan ketentuan kerja, standar yang ditetapkan, prosedur dan instruksi kerja yang nyata.

Perusahaan yang telah menerapkan ISO 9001 disinyalir dapat meminimalkan risiko seperti kerugian, dan kerangka kerja perusahaan yang tidak efisien. ISO 9001 dianggap mampu untuk memperbaiki bukan hanya dari internal tetapi juga bagi pihak eksternal perusahaan. Analisis faktor audit mutu internal ISO 9001 sangat menarik untuk diketahui pada perusahaan jasa dengan cara audit internal yang berfokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan sumber daya manusia, pendekatan proses, perbaikan yang berkelanjutan, pembuatan keputusan berdasarkan fakta, serta hubungan dengan pemangku kepentingan.

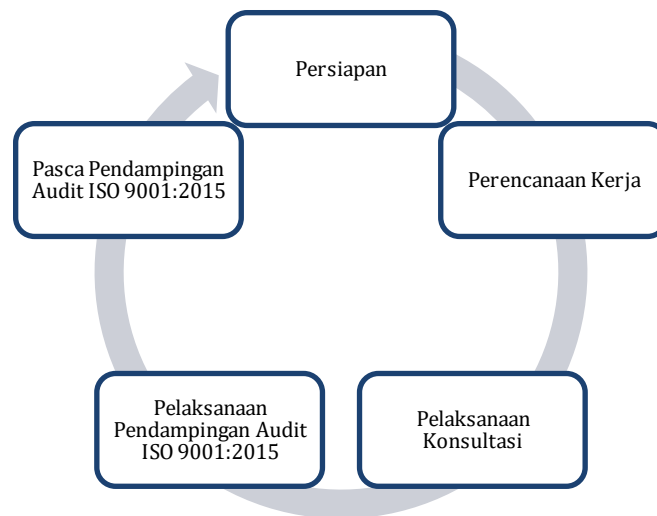
Sertifikasi ISO 9001:2015 menghasilkan peningkatan kinerja operasional melalui pengurangan proses tindakan korektif dan penghapusan, potensi bahaya, penanganan risiko kecelakaan kerja, meningkatkan profitabilitas, dan keunggulan pemasaran serta pengurangan dampak lingkungan yang berasal dari pengakuan internasional dengan dimilikinya logo ISO 9001:2015 (Setyawati, 2022). Jika suatu perusahaan sudah memperoleh sertifikat ISO 9001:2015 akan diperoleh beberapa manfaat yaitu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematis. Sertifikat ISO 9001:2015 yang telah direncanakan dengan baik. ISO 9001:2015 memberikan hasil peningkatan kinerja operasi melalui pengurangan proses tindakan korektif, meningkatkan profitabilitas, dan keunggulan pemasaran yang berasal dari pengakuan internasional atas logo ISO 9001:2015. Keunggulan semacam itu secara khusus penting untuk perusahaan dengan strategi penjualan internasional. Profesi auditor memiliki berbagai risiko yang harus dihadapi dengan berbagai pihak internal maupun eksternal. Risiko auditor secara tidak sadar gagal untuk menyesuaikan pendapatnya atas laporan keuangan yang salah saji secara material. Hal tersebut dapat terjadi karena adanya ketidakpastian mengenai kompetensi bukti, efektivitas struktur, pengendalian intern klien, serta ketidakpastian apakah laporan keuangan memang telah disajikan secara wajar setelah audit selesai.

Audibilitas dari beberapa persyaratan dapat menjadi suatu tantangan yang signifikan bagi auditor, maka sangat penting bagi auditor untuk memastikan bahwa mereka telah memiliki pelatihan, pendidikan, dan pengalaman yang tepat untuk setiap audit tertentu dan mengalokasikan waktu yang cukup untuk mempersiapkan dan melaksanakan audit (Mukoffi, 2019). ISO 9001 merupakan standar yang bertaraf internasional di bidang sistem manajemen mutu yang dirancang untuk membantu organisasi dalam memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan stakeholdernya. Dengan melakukan pendampingan pengetahuan akan menjadi nilai tambah auditor ISO 9001 dengan versi terbaru tahun 2015. ISO 9001 dapat menjadi alternatif untuk meminimalisir risiko auditor seperti gagal mendeteksi salah saji dan kesalahan dalam laporan keuangan perusahaan yang berakibat mengeluarkan opini yang salah atas laporan tersebut.

METODE

PT BMA merupakan salah satu anak perusahaan yang berdiri tahun 2015 dan terletak di Surabaya. PT BMA bergerak di bidang pemeliharaan, peralatan pelabuhan, dan proyek mekanikal. PT BMA melayani kebutuhan jasa pemeliharaan, perbaikan dan modifikasi alat berat pelabuhan serta *procurement* suku cadang alat berat pelabuhan. Pada 2018, seiring meningkatnya performa kerja, PT BMA memperluas sayapnya ke pekerjaan sipil di bidang kepelabuhan mulai dari pekerjaan perbaikan dermaga, pemeliharaan aksesoris pelabuhan, pembangunan struktur dan reklamasi. Dalam pelaksanaan tugasnya, PT BMA berlandaskan prinsip *good corporate governance* yang berlandaskan transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keterbukaan. Selain itu, PT BMA juga membawa konsep *Total Engineering Services*, yaitu konsep pelaksanaan kerja *engineering* di bidang mekanikal, elektrikal dan sipil secara holistic, terintegrasi serta berkelanjutan guna meningkatkan value operasional aset klien dalam kegiatan bisnisnya. Akan tetapi, PT BMA ini belum menerapkan ISO 9001 secara maksimal sehingga tim pengabdian melakukan pendampingan audit mutu ISO 9001 pada PT BMA.

Secara umum metode yang kami lakukan untuk pendampingan audit mutu ISO 9001 terbagi secara beberapa tahap antara lain sebagai berikut:



Gambar 1. Tahap Pelaksanaan Pendampingan Audit ISO 9001:2015

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan ini dilakukan untuk melakukan penyusunan tim pengabdian, penyusunan rencana kerja dan juga jadwal pengabdian terhadap PT BMA.

2. Tahap Perencanaan Kerja

Tahap ini dilakukan untuk menyusun metode kerja dan melakukan proses *initial review* dari dokumen audit sebelumnya dan juga dokumen terkait di PT BMA.

3. Tahap Pelaksanaan Konsultasi

Dalam tahapan ini dibagi menjadi beberapa kegiatan:

- Analisis rekomendasi perbaikan pengamatan dari laporan audit tahun sebelumnya.
- Melakukan pekerjaan analisis *gap/kesenjangan* dalam PT BMA.
- Melaporkan hasil *review* analisis GAP dan hasil analisis rekomendasi perbaikan pengamatan laporan audit tahun sebelumnya.
- Melakukan kunjungan dalam rangka melakukan *pre-assessment*.
- Menyusun rekomendasi atas hasil *pre assessment* dari kunjungan site baru.
- Melaporkan hasil *pre-assessment* dari kunjungan site baru.
- Melakukan monitoring kebutuhan dokumen pendukung dalam rangka persiapan akhir pengamatan audit.

4. Tahap Pelaksanaan Pendampingan Audit ISO 9001:2015

- Melakukan pendampingan persiapan pelaksanaan pengamatan audit dalam bentuk kunjungan untuk memastikan tindak lanjut analisis GAP, audit internal, dan *pre-assessment*.
- Melakukan pendampingan audit pada pelaksanaan pengamatan audit.

5. Tahap Pasca Pelaksanaan Pendampingan Audit ISO 9001:2015

- Membantu penyusunan rencana tindakan perbaikan pasca selesainya pengamatan audit oleh Badan Sertifikasi.
- Pelaporan pekerjaan konsultasi dan pendampingan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berikut merupakan hasil dari kegiatan pengabdian:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini tim akan melakukan penyusunan tim pengabdian, penyusunan rencana kerja, dan juga jadwal pengabdian terhadap PT BMA. Tim akan melakukan survei kepada PT BMA dan melakukan kerjasama untuk pelaksanaan pengabdian di PT BMA. Setelah perjanjian kerjasama pengabdian telah disetujui kedua belah pihak maka tim pengabdian menyusun jadwal pengabdian PT BMA. Penyusunan tim pengabdian dimulai pada 04 April 2023 hingga selanjutnya melakukan penyusunan rencana kerja yang dilakukan pada 10 April 2023. Setelah rencana kerja telah disusun oleh tim pengabdian, selanjutnya tim melakukan survei ke PT BMA pada 20 April 2023 dan melakukan perjanjian kerjasama untuk pelaksanaan program pengabdian.

2. Tahap Perencanaan Kerja

Pada tahap ini tim pengabdian akan melakukan perencanaan kerja. Selain itu tim pengabdian akan melakukan *review* terlebih dahulu dari dokumen audit dari tahun sebelumnya guna mendapatkan informasi terkait proses audit dalam PT BMA. Tim pengabdian melakukan perencanaan kerja pendampingan audit ISO 9001:2015 pada 25 April 2023 dan disusul dengan pelaksanaan *review* yang dilakukan oleh tim pada tanggal 30 April 2023. Proses *review* yang dilakukan oleh tim berjalan dengan lancar dan berhasil mendapatkan informasi terkait proses audit PT BMA sehingga mampu digunakan sebagai bekal dalam pelaksanaan di tahap selanjutnya yakni tahap konsultasi.

3. Tahap Pelaksanaan Konsultasi

Pada tahap ini, tim pengabdian melaksanakan konsultasi dengan PT BMA terkait pelaksanaan audit perusahaan. Pada tahap ini tim pengabdian melakukan arahan kepada PT BMA terkait dengan audit ISO 9001:2015 dan juga sesi diskusi antara tim pengabdian dengan PT BMA. Setelah mendapatkan banyak informasi terkait dengan proses audit di PT BMA, tim berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan diskusi dengan PT BMA. Diskusi dilakukan dengan tujuan untuk membantu PT BMA terkait dengan proses audit yang dilakukan di perusahaan, kesulitan hingga hambatan yang dialami oleh PT BMA selama proses audit berlangsung. Tim pengabdian juga berusaha untuk melakukan diskusi terkait dengan ISO 9001:2015 sebelum tahap pelaksanaan pendampingan dilakukan. Tahap pelaksanaan konsultasi dilakukan pada 10 – 18 Mei 2023 di PT BMA yang berlokasi di Surabaya. Berikut merupakan rincian kegiatan dalam tahap pelaksanaan konsultasi:

a. Analisis rekomendasi perbaikan pengamatan dari laporan audit tahun sebelumnya.

Setelah tim melakukan pengamatan dari laporan audit tahun sebelumnya, tim melakukan analisis rekomendasi terhadap perbaikan yang dihasilkan dari proses pengamatan laporan audit sebelumnya pada 10 Mei 2023. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki dan juga mengevaluasi laporan keuangan perusahaan.

b. Melakukan pekerjaan analisis gap/kesenjangan dalam PT BMA. Analisis gap/kesenjangan ini dilakukan oleh tim untuk mengetahui gap yang terjadi di PT BMA pada 11 hingga 13 Mei 2023. Tim melakukan analisis dan juga *review* terkait gap yang ditemukan dan dilakukan diskusi dengan pihak PT BMA. Setelah melakukan *review* terkait dengan gap yang ditemukan pada laporan audit tahun sebelumnya, kemudian tim melakukan analisis terkait rekomendasi yang diberikan dari perbaikan laporan audit tahun sebelumnya.

c. Melaporkan hasil *review* analisis GAP dan hasil analisis rekomendasi perbaikan pengamatan laporan audit tahun sebelumnya. Hasil *review* analisis GAP dan rekomendasi perbaikan diberikan ke manajemen PT BMA pada 14 Mei 2023.

- d. Melakukan kunjungan dalam rangka melakukan *pre-assessment*. Kunjungan ini dilakukan oleh tim pengabdian ke PT BMA yang bertujuan untuk melakukan pengawasan/*monitoring* terhadap PT BMA. Kunjungan ini dilaksanakan tim pada 15 Mei 2023.
 - e. Menyusun rekomendasi atas hasil *pre assessment* dari kunjungan site baru. Setelah tim pengabdian melakukan kunjungan ke PT BMA pada 15 Mei 2023, kemudian tim pengabdian melakukan analisis dan juga *review* atas hasil *pre assessment*. Selanjutnya, tim pengabdian menyusun rekomendasi atas hasil *pre assessment* dari kunjungan site baru.
 - f. Melaporkan hasil *pre assessment* dari kunjungan site baru. Pada 17 Mei 2023, tim pengabdian memberikan hasil *pre assessment* kepada manajemen perusahaan.
 - g. Melakukan monitoring kebutuhan dokumen pendukung dalam rangka persiapan akhir pengamatan audit. Setelah tim pengabdian memberikan hasil *pre assessment* kepada manajemen perusahaan kemudian tim pengabdian melakukan pengawasan/*monitoring* kebutuhan dokumen pendukung dalam rangka persiapan akhir pengamatan audit pada 18 Mei 2023.
4. Tahap Pelaksanaan Pendampingan Audit ISO 9001:2015
- Pada tahap ini, tim pengabdian melaksanakan pendampingan Audit ISO 9001:2015 di PT BMA yang berlokasi di Surabaya. Pendampingan Audit ISO 9001:2015 dilaksanakan pada tanggal 20 Juni 2023 sampai dengan tanggal 21 Juni 2023.

Tabel 1. Pelaksanaan Pendampingan Audit ISO 9001:2015

No	Tanggal	Kegiatan
1	Hari pertama, 20 Juni 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Pembukaan rapat dilakukan oleh PT BMA. - Penjelasan oleh manajemen pusat terkait dengan kepemimpinan dan komitmen, perencanaan perusahaan, sumber daya, dan juga perbaikan berkelanjutan. - Diskusi antara PT BMA dengan tim pengabdian terkait dengan pelaksanaan audit ISO 9001:2015. - Proses <i>review</i> yang dilakukan oleh auditor.
2	Hari kedua, 21 Juni 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Pembukaan rapat dilakukan oleh PT BMA. - Diskusi antara PT BMA dengan tim pengabdian terkait dengan konteks organisasi, risiko dan peluang, tujuan dan sasaran, kompetensi sumber daya, operasional, perencanaan kontrol, produksi dan jasa persediaan, pelepasan produk dan jasa, kontrol output NC, informasi terdokumentasi, <i>monitoring</i>, pengukuran analisis dan juga evaluasi. - Proses <i>review</i> yang dilakukan oleh auditor.

5. Tahap Pasca Pelaksanaan Pendampingan Audit ISO 9001:2015
- Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan pendampingan pasca Audit ISO 9001:2015 pada tanggal 20 Juni 2023 sampai dengan 21 Juni 2023. Setelah diketahui beberapa poin potential improvement atas pelaksanaan audit ISO pada Kantor Pusat PT BMA, maka tahapan akhir yang perlu dipenuhi adalah penyusunan rencana tindakan perbaikan. Oleh karena itu, berikut saran dan rencana tindakan perbaikan yang dapat dilakukan oleh PT BMA. Berikut merupakan rekapitan rencana tindakan perbaikan pasca pendampingan Audit ISO 9001:2015:

Tabel 2. Tindakan Perbaikan Pasca Pendampingan Audit ISO 9001:2015

No	PI	Area/Process	Standard: Clause	Rencana Tindakan Perbaikan
1	Sebaiknya nilai kuantitatif (Rp) yang ditetapkan pada Identifikasi Risiko bisa dijelaskan dengan mudah bagaimana menetapkannya (Mis 1,1 M) dan penilaian risiko yang dibuat agar terpisah khususnya untuk Site Banjarmasin (TPKB).	MR / Tindakan ditujukan pada risiko dan peluang	ISO 9001 6.1	Nilai Risiko (Rp) yang timbul harus menggunakan kertas kerja perhitungan potensi yang berasal dari Nilai PO dari Pelanggan atau Vendor PT BMA atau menggunakan Nilai Kerugian dari Nilai Asset tersebut
2	Alangkah baiknya bila direview prosedur (SOP/Sistem/04, rev.2, tanggal 30 Mei 2022) tentang Prosedure Internal Audit yang terkait dengan klasifikasi 4 jenis temuan: NC, Dicapancy, PNC & OFI, supaya jelas perbedaan masing- masing klasifikasi dan perlakuan masing-masing	MR/Audit internal & Informasi terdokumentasi	ISO 9001 9.2	SOP/Sistem/04, rev.2, tanggal 30 Mei 2022 tentang Prosedur Internal Audit harus direvisi dengan menambahkan klasifikasi 4 jenis temuan: NC, Dicapancy, PNC & OFI.
3	Pelaksanaan Internal Audit yang dilaksanakan di site Banjarmasin (TPKB) tanggal 13-15 Juli 2022 tercatat 9 temuan NC minor, sebaiknya dalam pengisian Lembar Laporan Ketidaksesuaian tersebut: a) jelas hubungan antara Temuan, Root cause dan Corrective action. b) jelas dan benar audit kriteria yang dilanggar. c) bila belum sesuai, jawaban yang ditetapkan oleh auditee (misalnya <i>root cause, corrective actionnya</i>) jangan <i>closed</i> dulu temuan audit tersebut. Contoh: Laporan ketidaksesuaian nomor:04/LKA/2022, tanggal 15 Jul 2022	Internal Auditor/ Internal audit & Ketidaksesuaian dan tindakan Korektif	ISO 9001 9.2	Auditor harus di berikan pelatihan ulang agar pemahaman terhadap a) hubungan antara Temuan, Root cause dan Corrective action. b) audit kriteria (klausul) yang dilanggar. c) Tindak lanjut Internal Audit yang belum sesuai, oleh auditee (misalnya <i>root cause, corrective actionnya</i>).
4	Kantor pusat (HO) telah melakukan pemantauan persepsi pelanggan pada tingkatan dimana kebutuhan dan harapan mereka telah dipenuhi. Survei kepuasan pelanggan terakhir dilakukan pada Des 2021, dimana pencapaian kepuasan	HO/Kepuasan Pelanggan	ISO 9001 9.1.2	Sasaran / Target KPI Tahun 2023 terkait Kepuasan Pelanggan harus ditetapkan untuk seluruh Site Manager

	pelanggan terhadap PT BMA site Banjarmasin 3,9 atau 78% kategori Puas. Alangkah baiknya apabila PT BMA menentukan target yang harus dicapai oleh site Banjarmasin (TPKB).			
5	Sudah dilakukan pencatatan stock didalam system yaitu "Centra" akan lebih baik lagi jika: 1) Dilakukan Update di kartu stock dan system ketika Incoming Material 2) Pencocokan antara system dan "Centra" dan kartu stock. Contoh: Nipple Grain 6 MM, Jumlah disystem sesuai akan tetapi tidak sesuai dengan kartu stock	Site Visit Semarang/ Operational planning and control	ISO 9001 8.1	Kartu Stock harus di update dan Sistem Centra pada saat Incoming Material, misal untuk Nipple Grain 6 MM
6	Sebaiknya dibuatkan PICA (Problem Identification and Corrective Action) untuk setiap ketidaktercapaian pada sasaran yang tidak tercapai. Contoh: Availability performance alat yang tidak tercapai dikarenakan adanya banjir ROB	Site Semarang/ Nonconformity and Corrective Action	ISO 9001:2015 10.2	Sasaran / KPI yang tidak sesuai / tidak mencapai target harus dilengkapi dengan Rencana Tindakan Perbaikan, misal Availability performance alat yang tidak tercapai dikarenakan adanya banjir ROB di Site Semarang.
7	Alat alat ukur telah dimonitor untuk jumlah dan periode kalibrasinya. Akan lebih baik bila informasi jadwal dan aktual dari hasil kalibrasinya dapat terdokumentasi. Contoh: alat ukur untuk kerja dan alat ukur untuk pengukuran lingkungan kerja.	Nilam jamrud / measurement Traceability	ISO 9001 7.1.5.2	Harus dibuat rekapitulasi jumlah alat ukur dan periode kalibrasi yang dilengkapi dengan informasi jadwal dan aktual dari hasil kalibrasi. Contoh: alat ukur untuk kerja dan alat ukur untuk pengukuran lingkungan kerja.

Pembahasan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil mengimplementasikan dan melakukan pendampingan terhadap PT BMA terkait audit ISO 9001:2015. Kegiatan ini juga berhasil menemukan perbaikan terkait dengan laporan auditor PT BMA dan juga berhasil memberikan rekomendasi perbaikan terkait dengan hasil pendampingan pasca Audit ISO 9001:2015. Implikasi kegiatan ini yaitu mampu mendorong PT BMA untuk melakukan audit ISO 9001:2015 karena sudah memiliki persiapan melalui pendampingan audit ISO 9001:2015 yang telah dilakukan oleh tim pengabdian.

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat berjalan dengan baik. Tim pengabdian berhasil melakukan pendampingan Audit ISO 9001:2015 terhadap PT BMA yang berlokasi di Surabaya. Terhadap hambatan yang dialami dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini yaitu sumber daya manusia yang terbilang cukup sedikit dalam proses pendampingan terhadap PT BMA. Selain itu terdapat hambatan lain yakni audit internal dari PT

BMA juga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mempelajari dan juga menyesuaikan terhadap Audit ISO 9001:2015. Dari hambatan tersebut, maka tim berharap bahwa kedepannya audit internal PT BMA mampu secara cepat melakukan penyesuaian terhadap adanya Audit ISO 9001:2015 sehingga pelaksanaan Audit ISO 9001:2015 dapat berjalan dengan sukses dan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Domingues, J. P., Reis, A. M., Fonseca, L. M., Ávila, P., & Putnik, G. (2019). The added value of the ISO 9001:2015 International standard from an auditors' perspective: A CB-SEM based evaluation. *International Journal for Quality Research*, 13(4), 967–985. <https://doi.org/10.24874/IJQR13.04-15>
- Medic, S., Karlovic, B., & Cindric, Z. (2016). New Standard ISO 9001:2015 and its Effect on Organisations. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 14(2), 188–193. <https://doi.org/10.7906/indecs.14.2.8>
- Mukoffi, A. (2019). Kualitas Audit Terhadap Mutu Laporan Keuangan. *JAMSWAP: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 4(4), 26–34.
- Setyawati, D., Siswati, A., Kustiani, L., Endayani, F., & Lestari, R. (2022). Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Dalam Mempengaruhi Budaya Kualitas Dan Kinerja Perusahaan International Freight Forwarding Di Tanjung Perak Surabaya. *Competence: Journal of Management Studies*, 16(1), 1–15. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v16i1.14231>