

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Bagian ini merupakan tahap akhir dalam penulisan karya ilmiah. Dalam bagian ini akan dipaparkan kesimpulan dan beberapa rekomendasi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis.

#### **A. Kesimpulan**

Audit mutu internal berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 merupakan salah satu prosedur wajib bagi lembaga yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000. Kegiatan audit mutu internal adalah proses pengukuran dan penilaian secara sistematis, objektif, dan terdokumentasi yang dilakukan oleh auditor internal organisasi untuk memastikan bahwa kegiatan manajemen mutu telah sesuai dengan pengaturan-pengaturan, atau sistem yang telah dikembangkan dan hasilnya efektif sesuai dengan komitmen, kebijakan, tujuan dan sasaran mutu yang telah direncanakan atau ditetapkan.

Secara umum penelitian yang dilakukan penulis mengenai audit mutu internal berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 di SMK Negeri 11 Bandung dapat disimpulkan cukup baik dan berjalan sesuai dengan prosedur pelaksanaan audit internal dalam pedoman mutu ISO 9001: 2000. Meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya proses peningkatan mutu secara berkelanjutan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa tahapan yang akan dirinci dalam kesimpulan sebagai berikut:

1. Tahap perencanaan audit secara umum telah berjalan secara efektif, hal ini dapat dilihat pada tahap pelatihan audit, pemilihan auditor, penyusunan jadwal audit, membuat daftar periksa (*checklist*) auditor, dan pemberitahuan kepada auditee. Dalam tahap perencanaan ini unsur-unsur yang terlibat yaitu Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu dan personil dalam setiap unit kerja. Walaupun pada tahap pelatihan audit ikut dilibatkan pihak-pihak luar yang terkait yaitu konsultan ISO dan perwakilan dari lembaga sertifikasi.
2. Tahap proses audit dalam kegiatan audit internal yang melibatkan auditor dan seluruh unit-unit kerja yang diaudit. Dengan menggunakan metode seperti wawancara, pengamatan terhadap dokumen-dokumen sistem mutu serta teknik klarifikasi dinilai cukup efektif untuk dijadikan tolok ukur dalam mengumpulkan informasi-informasi ketidaksesuaian sistem manajemen mutu yang dijalankan dengan persyaratan standar yang telah direncanakan. Walaupun kemampuan auditor dalam mengaudit masih dirasakan perlu pelatihan dan bimbingan yang mendalam serta sebagian auditor harus sudah mendapatkan sertifikat sebagai auditor internal dari lembaga yang terkait.
3. Tahap laporan audit secara umum telah berhasil mengumpulkan informasi-informasi ketidaksesuaian dari area yang diaudit. Informasi-informasi yang terungkap dalam laporan audit dapat dipergunakan dalam menilai sejauh mana efektifitas program serta mengidentifikasi peluang peningkatannya. Akan tetapi alokasi waktu yang digunakan oleh pihak

auditee dalam proses koreksi dan verifikasi temuan audit masih kurang efisien dengan masih mengulur-ulur waktu untuk mengkoreksi dan memverifikasi data hasil temuan auditor tersebut.

4. Tahap tindak lanjut audit yang meliputi kegiatan menerima laporan hasil audit, mempelajari laporan hasil audit, membuat rencana perbaikan, melaksanakan perbaikan dan pencegahan, melakukan evaluasi hasil perbaikan dan pencegahan, melaporkan hasil perbaikan. Secara umum dapat dikatakan cukup memadai untuk dijadikan tolok ukur dalam menentukan keberhasilan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 di SMK Negeri 11 Bandung. Oleh karena itu hasil audit dapat dijadikan patokan dalam perbaikan sistem manajemen mutu pada periode berikutnya.

5. Hasil kajian analisis SWOT dapat disimpulkan bahwa kegiatan audit mutu internal ini memerlukan pembinaan dalam bentuk pelatihan yang lebih mendalam lagi, agar kompetensi auditor dapat teruji kemampuannya. Langkah selanjutnya dengan mempertahankan potensi kekuatan yang muncul dan meminimalisir kelemahan dan ancaman yang timbul dalam kegiatan audit mutu internal ini.

Kekuatan dalam kegiatan ini adalah pengakuan dari dunia internasional, kebijakan Wakil Manajemen Mutu, serta transparansi yang dijunjung dalam proses pelaksanaan audit. Sedangkan potensi kelemahan yang muncul dari kegiatan audit mutu internal ini adalah kurangnya pemahaman auditor, toleransi waktu yang terlalu longgar, masih banyak

ditemukannya ketidaksesuaian antara pedoman mutu dengan pelaksanaan sistem mutu, serta budaya kerja personil yang belum loyal terhadap usaha peningkatan mutu sekolah.

Kemudian ancaman yang diartikan berupa permasalahan kritis yang mempengaruhi kelancaran proses audit mutu internal antara lain: tingkat partisipasi personil dalam mengelola kegiatan yang masih dipertanyakan serta menurunnya komitmen manajemen. Yang terakhir adalah peluang yang muncul dengan adanya kegiatan audit mutu internal ini meliputi peluang menemukan masalah menjadi lebih mendalam sampai ke akar permasalahannya, membuka kerjasama dengan pihak lain yang mengakibatkan sekolah tersebut dapat memperluas jaringannya, serta yang paling penting yaitu menumbuhkan kepercayaan pelanggan.

## **B. Rekomendasi**

Setelah menarik beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian tentang studi mengenai kegiatan audit mutu internal berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 di SMK Negeri 11 Bandung, ada beberapa hal yang ingin penulis rekomendasikan sebagai bahan informasi dan tindak lanjut dari penelitian ini antara lain:

1. Salah satu kunci kesuksesan penyelenggaraan kegiatan audit mutu internal adalah unsur pimpinan puncak (Kepala Sekolah), karena sesuai dengan tugasnya yaitu memimpin dan mengatur sekolah yang dipimpinnya agar mencapai tujuan insitusal. Untuk itu kepala sekolah

diharapkan mampu memberikan motivasi kepada setiap personil sekolah agar menumbuhkan semangat dalam meningkatkan mutu sekolah.

2. Peningkatan kemampuan auditor khususnya dan unsur-unsur yang terkait lainnya, karena bagaimanapun efektifnya suatu sistem mutu, jika tidak didukung oleh personil yang berkualitas maka usaha untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan akan sulit dicapai.
3. Untuk mendapatkan hasil yang optimal dari kegiatan audit internal, maka hasil audit harus ditindak lanjuti segera, bila perlu secara tegas ditetapkan batas waktunya. Hal ini untuk melatih pihak manajemen untuk lebih disiplin dan taat prosedur, karena dengan pelaksanaan yang terencana dan teratur, maka sekolah yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 dapat mengoptimalkan usaha-usaha dalam rangka meningkatkan mutu secara berkelanjutan.
4. Diharapkan bagi seluruh personil sekolah dalam upaya mengimplementasikan pola kerja yang berlandaskan pada suatu komitmen untuk melakukan peningkatan mutu kerjanya, hendaknya menampilkan perilaku sebagai berikut:
  - a. Bertindak tepat dan benar dan disiplin pada saat bekerja.
  - b. Mengutamakan kepentingan pelanggan.
  - c. Efisien dalam menggunakan sumber daya baik waktu, energi material, maupun hal-hal yang bersifat non material.
  - d. Menghargai tugas, tanggungjawab, dan wewenang orang lain.
  - e. Memiliki kepekaan terhadap mutu.

- f. Memiliki dorongan yang kuat untuk melakukan peningkatan kemampuan diri.

Dengan dikemukakannya beberapa rekomendasi di atas, mudah-mudahan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi perbaikan dan peningkatan dalam penyelenggaraan kegiatan audit mutu internal pada periode berikutnya.

