

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pesatnya pertumbuhan global di berbagai macam bidang menjadikan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan berkompeten sangat dibutuhkan oleh banyak perusahaan. Di zaman modern yang sangat dinamis ini diperlukan suatu sistem yang kuat dalam suatu perusahaan yang bertujuan untuk kontrol proses kegiatan bisnis di dalam perusahaan dan mencirikan identitas perusahaan tersebut. Sistem ini juga beririsan dengan proses pembentukan karakter sumber daya manusia yang diinginkan perusahaan dengan kualitas standar yang telah dibuat. Oleh karena itu dalam sebuah perusahaan perlu dibuat standar dan sistem yang baik dan matang agar memudahkan seluruh aktivitas yang terjadi didalamnya.

Di zaman globalisasi ini dunia perusahaan sangat terbuka, batas negara berangsur hilang karena segalanya bersifat global sehingga dalam melakukan seluruh aktivitasnya banyak perusahaan yang mempunyai kebijakan dan standarnya versi masing-masing. Namun dalam keberlangsungannya ada yang dijadikan sebagai acuan standar mutu agar dapat melihat bagaimana kualitas (mutu) perusahaan tersebut dan memudahkan proses aktivitas bisnis yang dilakukan oleh setiap perusahaan yang disebut Standar Internasional. Dengan adanya standar ini banyak perusahaan melakukan pergerakan dan perbaikan guna memnuhi Standar Mutu Internasional. Adanya standar mutu internasional ini berguna untuk menyamakan spesifikasi teknis dalam produk barang ataupun jasa, sehingga membuat perusahaan lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya.

Internasional Organization For Standardization (ISO) merupakan induk organisasi yang mengelola standar internasional. Organisasi ini didirikan pada tanggal 23 Februari 1947 dan bertempat di Geneva-Swiss. Kini organisasi ini sudah beranggotkan lebih dari 169 Negara yang mana setiap negara diwakili oleh badan standardisasi nasional. ISO ini berfungsi dalam menetapkan standar-standar industrial dan komersial skala dunia.

Standar mutu ISO tidak terbatas dan mencakup banyak sektor, dari semenjak lahirnya ISO hingga sekarang tak kurang dari 19.500 standar telah dibuat dan menghubungkan lebih dari 150 negara standar nasional. Dalam Perusahaan salah satu yang gencar dilakukan adalah menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015, karena standar ini dianggap sebagai standar internasional terbaik untuk mengelola sistem manajemen mutu yang didalamnya memuat prosedur terdokumentasi dan praktek standar-praktek standar untuk sistem manajemen mutu.

Dalam perkembangannya, ISO telah banyak mengalami perubahan dan revisi dikarenakan banyak faktor dinamis yang terlibat seperti kemajuan teknologi dan ekspansi dunia industri. Itupun berdampak pada ISO 9001: 2015, dimana pada awalnya sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 ini biasanya hanya terdapat pada perusahaan manufaktur dan perusahaan jasa global saja, namun seiring berkembangnya zaman, banyak sektor yang harus disesuaikan juga, bahkan sekarang di lembaga keagamaan seperti Yayasan pun merasa harus menerapkan ini. Yayasan merupakan suatu badan hukum yang mempunyai maksud dan tujuan bersifat sosial, keagamaan dan kemanusiaan, yang tidak mempunyai anggota dan didirikan dengan memperhatikan persyaratan formal yang ditentukan dalam undang-undang. Lembaga agama merupakan seperangkat aturan yang mengatur hubungan antara manusia dengan dunia ghaib, khususnya dengan Tuhannya. Selain itu, lembaga agama juga merupakan sumber nilai moral dan sosial dalam masyarakat dan fungsi Lembaga agama adalah untuk pedoman hidup. Yayasan Daarut Tauhiid merupakan salah satu lembaga agama yang dijadikan model oleh banyak lembaga mulai dari kegiatannya hingga proses administrasinya.

Dalam perjalanannya, penggunaan sistem Manajemen Mutu ISO 9001 di Daarut Tauhid sudah dimulai Ketika tahun 2005, kemudian diperbaharui tahun 2013 berlanjut hingga saat ini. Bagi Daarut Tauhiid yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 perlu menetapkan dokumentasi sistem manajemen mutunya sesuai persyaratan standar sebagai landasan penerapan dan peningkatan mutu yang berkelanjutan. Dikarenakan Daarut Tauhid bukan

merupakan perusahaan yang awalnya profitable oriented dan tidak menghasilkan sebuah produk melainkan fokus dalam pelayanan, oleh karena itu sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 yang digunakan bukan merupakan standar produk tapi merupakan alat bagi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan produk/jasa mutunya secara berkelanjutan (continual improvement).



Gambar 1.1
Pengelompokan Kegiatan Daarut Tauhiid Dari Waktu Ke Waktu

Yayasan Daarut Tauhiid secara historis memiliki sejarah panjang karena sudah berdiri sejak tahun 1990 yang notabennya dari sisi kedudukannya sangat kredibel dibarengi dengan banyak berdirinya Lembaga agama besar lain seperti Gontor ataupun al-basyariah. Dibandingkan dengan Yayasan/Lembaga keagamaan yang berada di Bandung, Yayasan Daarut Tauhiid bisa dibilang salah satu Yayasan yang tertua dan memiliki ciri khas tersendiri yaitu dalam bidang entrepreneur, yang membuatnya dapat dikatakan sebagai role model atau acuan bagi Lembaga keagamaan lainnya yang berada di Bandung khususnya agar bisa menjadi Yayasan mandiri dan modern. Yayasan Daarut Tauhiid memiliki aktivitas inti di bidang Pendidikan, dakwah dan sosial, namun ada ciri khas yang melekat pada Daarut Tauhiid yaitu adanya nilai kewirausahaan dan tingginya aktivitas ekonomi (usaha) di lingkungan Daarut Tauhiid. Ini dikarenakan latar belakang pemimpin Yayasan Daarut Tauhiid serta prinsip kemandirian para founder saat itu yang tergabung juga dalam wadah organisasi kewirausahaan sehingga ciri khas Yayasan Daarut Tauhiid saat ini adalah salah satunya memiliki banyak aktivitas ekonomi. Itulah yang membedakan Yayasan Daarut Tauhiid dengan Yayasan/Lembaga islam lainnya, sehingga didalamnya tersimpan jargon “Dzikir, Fikir, Ikhtiar.” Mengindikasikan

Alifian Chairul Azis, 2022

PERANAN AUDIT MUTU INTERNAL DALAM SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2015 DI LEMBAGA KEAGAMAAN (STUDI KASUS PADA YAYASAN DAARUT TAUHIID BANDUNG)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

bahwa dalam hidup harus seimbang dalam 3 aspek tersebut, dan dari sinilah Yayasan Daarut Tauhiid memiliki banyak unit kegiatan tidak seperti Yayasan pada umumnya, bahkan sampai memiliki banyak Kerjasama dengan organisasi /perusahaan lain. Berikut adalah 8 Kegiatan Strategis Yayasan Daarut Tauhiid :

Tabel 1.1
Kegiatan Strategis Yayasan Daarut Tauhiid

1	Dakwah	5	Pendidikan
2	Layanan Ibadah	6	Kaderisasi
3	Sosial & Pemberdayaan	7	Seni, Budaya & Olahraga
4	Ekonomi Syariah	8	Lingkungan Hidup

Persaingan global, kemajuan teknologi dan perkembangan zaman juga sangat mempengaruhi perjalanan Yayasan Daarut Tauhiid hingga menjadi seperti sekarang. Daarut Tauhiid yang berdiri pada tanggal 4 September 1990 ini memang melekat akan dalam aktivitas keagamaan dan kepesantrenannya, namun saat ini Daarut Tauhiid memiliki banyak sekali bidang, diantaranya terbagi menjadi 7 bagian yaitu Direktorat Pendidikan, Direktorat Pesantren, Direktorat Perguruan Tinggi, Direktorat Daarut Tauhiid Peduli, Direktorat Lembaga Strategis, Direktorat Sekertariat dan Masjid. Dalam 7 bidang tersebut diperinci lagi menjadi banyak unit dan ditambah lagi banyak cabang yang tersebar di wilayah Indonesia dan juga mulai ekspansi ke luar negeri.

Tabel 1.2
Yayasan Daarut Tauhiid

Yayasan Daarut Tauhiid	
Direktorat Sekertariat	SPI, SDI, Media, Adkeu
Direktorat Pendidikan	10 Unit
Direktorat Pesantren	3 Unit
Direktorat Perguruan Tinggi	1 Unit

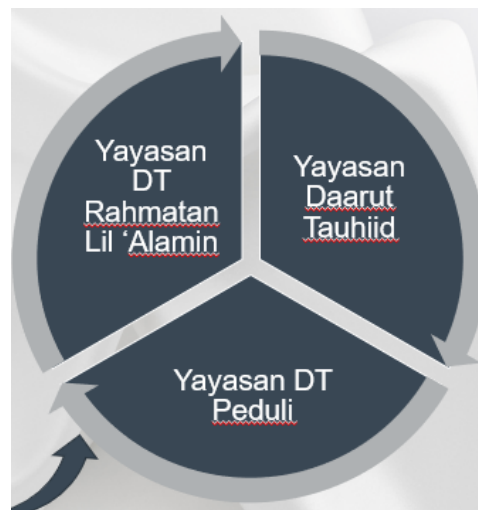
Alifian Chairul Azis, 2022

PERANAN AUDIT MUTU INTERNAL DALAM SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2015 DI LEMBAGA KEAGAMAAN (STUDI KASUS PADA YAYASAN DAARUT TAUHIID BANDUNG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Direktorat Lemstra	9 Unit
Direktorat DTP	26 Unit
Masjid	6 Indonesia & 2 Luar Negeri

Pada bulan Agustus 2021, Daarut Tauhiid juga resmi melakukan pemekaran Yayasan menjadi 3 Yayasan, sehubungan dengan aktivitas Daarut Tauhiid yang semakin kompleks. Pemekaran/Perluasan berbagai sektor di Lembaga Daarut Tauhiid menyebabkan semakin kompleksnya penerapan Sistem Manajemen Mutu yang ada di Daarut Tauhiid. Oleh karena itu Yayasan Daarut Tauhid sekarang memiliki fokus yang lebih luas lagi yaitu terkait aktivitas bisnis dalam organisasi dan kepuasan pelanggan (Pelayanan) yang dinilai dari masyarakat.



Gambar 1.2
Pemekaran Yayasan Daarut Tauhiid

Salah satu upaya dalam meningkatkan hal tersebut adalah dengan mengadakan audit internal perusahaan. Audit Mutu Internal adalah proses pengujian yang sistematis, mandiri, dan terdokumentasi untuk memastikan pelaksanaan kegiatan di PT sesuai prosedur dan hasilnya telah sesuai dengan standar untuk mencapai tujuan institusi. (Direktorat Penjaminan Mutu, 2018, hlm.13). Perusahaan yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015

diharuskan melakukan audit internal, untuk menjamin mutu telah sesuai dengan persyaratan serta diimplementasikan dan dipelihara secara efektif (ISO 9001: 2015 dalam Klausul 9.2).

Dalam perusahaan, audit internal digunakan untuk melihat bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dilakukan, apakah telah diterapkan sesuai dengan persyaratan atau belum. Audit internal adalah suatu fungsi penilaian independent yang dibuat dalam suatu organisasi dengan tujuan menguji dan mengevaluasi berbagai kegiatan yang dilaksanakan organisasi. Audit Internal bertujuan untuk memastikan kegiatan sistem manajemen mutu telah dijalankan sesuai dengan persyaratan standar secara efektif untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari sistem manajemen mutu adalah audit mutu internal, karena audit mutu internal merupakan bagian evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas mutu Yayasan Daarut Tauhiid Bandung. Pada Yayasan Daarut Tauhiid, yang melaksanakan Audit Mutu Internal adalah bagian Direktorat Kesekretariatan, bernama Satuan Pengawas Internal (SPI). Saat ini Satuan Pengawas Internal terdapat 4 orang SDM dan secara struktural hanya tercatat satu saja yaitu diisi oleh Erna Nuraliah Mardiana sebagai Kepala Bagian SPI. Itu bisa terjadi karena efisiensi pegawai akibat adanya covid-19, sehingga banyak SDM yang memiliki double job bahkan lebih walaupun tidak ada pada bagan struktural. Pada Yayasan Daarut Tauhiid ada 4 bagian yang dijadikan unsur audit internal, diantaranya : 1) Sumber Daya Insani, 2) Layanan, 3) Proses Bisnis, dan 4) Keuangan. Audit pada Yayasan Daarut Tauhiid dilakukan setiap satu bulan sekali dan jika kondisi normal akan dilakukan audit kesetiap cabang dua bulan sekali (membutuhkan akomodasi lebih). Dalam penerapannya secara umum sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa aspek yang dirasa belum maksimal, dikarenakan kondisi pandemi dan semakin kompleksnya apa yang ada sekarang di Yayasan Daarut Tauhiid. Erna mengatakan “Untuk kondisi sekarang agak kurang tersistem karena pergerakan roda organisasi sangat dinamis, dan bagian unitnya

sangat heterogen dan berubah-ubah karena semakin banyak cabang dan anak perusahaan. Kondisi pandemi pun sangat menghambat proses Audit Internal karena terbatasnya pergerakan dan SDM pun dirasa kurang karena setiap unsur audit yang terbagi menjadi empat bagian hanya dipegang oleh satu orang, dan orang-orang yang Adapun memiliki tugas lain selain dari itu.” Kemudian Erna menjelaskan secara garis besar, hasil audit sebelum pandemi pada Yayasan Daarut Tauhiid cenderung stabil dan mencapai target, namun Ketika pandemi berlangsung hasilnya cenderung turun karena banyak yang tidak tersentuh dan controlling imbasnya controlling melemah.

Pengukuran audit bisa dilakukan melalui dua hal, yaitu alokasi biaya (efisiensi) dan kualitas layanan (efektivitas) (Ulum, 2009, hlm. 22). Peranan audit mutu internal dapat membantu manajemen dalam mengendalikan kualitas layanan bagi pihak eksternal maupun internal. Dalam proses audit, terjadi pemahaman mengenai seluk beluk organisasi. Dengan pemahaman tersebut memungkinkan organisasi dapat dengan mudah menanggulangi permasalahan yang ada dengan sistem yang telah dimiliki. Dengan demikian, kesalahan terminimalisir dan proses perbaikan menjadi lebih baik yang menjadikan kualitas layanan optimal dan mencapai target apa yang diharapkan.

Dalam sebuah jurnal penelitian, menjawab fakta bahwa pendekatan ISO terhadap peningkatan manajemen kualitas, lingkungan, dan tanggung jawab sosial telah menjadi common denominator dari kerja intensif organisasi keagamaan. Standarisasi sistem manajemen dalam bisnis, administrasi pemerintah dan organisasi keagamaan memudahkan komunikasi dengan semua pemangku kepentingan mereka dan oleh karena itu pencapaian tujuan keberlanjutan Bersama (Alexander Moutchink, 2016).

Berkenaan dengan kejadian yang ada di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana audit mutu internal yang dilaksanakan di Yayasan Daarut Tauhiid secara mendalam. Oleh karena itu penelitian ini berjudul “Peranan

Audit Mutu Internal Dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Di Lembaga keagamaan (Studi Kasus Pada Yayasan Daarut Tauhid Bandung)”.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Implementasi audit mutu internal dalam ISO 9001 : 2015 merupakan langkah perusahaan dalam menemukan data-data yang terjadi dilapangan guna memudahkan pihak manajemen atas dalam melakukan kontrol, menemukan masalah dan melakukan perbaikan serta pengambilan keputusan secara efektif dan efisien.

Dilihat dari temuan lapangan, Yayasan Daarut Tauhiid membuktikan bahwa telah mengimplementasikan audit mutu internal ISO 9001 : 2015 dengan baik dengan adanya sertifikat Quality Management System ISO 9001 : 2015. Sebagaimana yang diungkapkan Kurniawan, (2012, hlm. 53) “fungsi audit internal diantaranya memberikan berbagai macam jasa kepada organisasi termasuk audit kinerja dan audit operasional yang akan dapat membantu manajemen senior dalam memantau kinerja yang dihasilkan oleh manajemen dan para personil di dalam organisasi”.

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan di atas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 ini efektif diterapkan di Yayasan Daarut Tauhiid?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 di Yayasan Daarut Tauhid?
3. Bagaimana gambaran kegiatan Audit Mutu Internal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 di Yayasan Daarut Tauhiid ?
4. Bagaimanakah peran Audit Mutu Internal terhadap efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 di Yayasan Daarut Tauhid?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan pengetahuan yang lebih luas terkait bagaimana peranan Audit Mutu Internal yang berstandar ISO 9001: 2015 yang ada di Yayasan Daarut Tauhid Bandung.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 ini efektif diterapkan di Yayasan Daarut Tauhid.
2. Untuk mengetahui apa faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 di Yayasan Daarut Tauhid Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kegiatan Audit Mutu Internal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 di Yayasan Daarut Tauhid Bandung.
4. Untuk mengetahui bagaimanakah peran Audit Mutu Internal terhadap efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 di Yayasan Daarut Tauhid Bandung

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan teori dan ilmu baru dalam sistem manajemen mutu khususnya terkait implementasi dan peranan Audit Mutu Internal dengan pedoman ISO 9001 : 2015 pada sebuah Lembaga keagamaan (Yayasan Daarut Tauhid). Dengan penelitian ini semoga bisa dijadikan bahan pengembangan teoritik atau bahan kajian dalam pembahasan seputar Sistem Manajemen Mutu agar muncul teori-teori baru yang ilmiah dan selalu berkembang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun secara praktis penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Sebagai referensi ilmiah untuk Kepala Yayasan Daarut Tauhid Bandung yang berlaku sebagai pemegang control utama terkait proses audit mutu internal dan peranannya bagi Yayasan Daarut Tauhid Bandung

- b. Sebagai sumber referensi kepada peneliti yang akan meneliti seputar sistem manajemen mutu dan audit mutu internal dimasa yang akan datang
- c. Sebagai bahan kajian Pustaka bagi pembaca yang ingin mengetahui tentang Sistem Manajemen Mutu dan Audit Internal