

# Rancangan Self Evaluation dengan Media E-Filling untuk Sertifikasi ISO 9001:2015

Natanael Tedjakusuma<sup>1</sup>, I Nyoman Sutapa<sup>2</sup>, Indriati Njoto Bisono<sup>3</sup>

**Abstract:** This study discusses the design of a self-evaluation program with a media called e-filling for ISO 9001:2015. In this e-filling program, it is useful to help an organization create an internal management system faster, easier, and without having to sacrifice production time to prepare for ISO 9001:2015 certification. This e-filling program packs the concept of self-evaluation so that in the program there are various questions that are in accordance with the clauses in ISO 9001:2015 along with the assessment points. So that auditors no longer need to come to a company to audit the completeness of documents to meet the requirements of the ISO 9001:2015 clause. This program, also helps in the COVID-19 pandemic, where it is not recommended to have direct contact between humans, so with this program, auditors no longer need to have direct contact because everything is done online.

**Keywords:** ISO 9001:2015; self evaluation; e-filling; internal audit; quality management system

## Pendahuluan

Persaingan ekonomi global dan permintaan pasar mewajibkan perusahaan untuk membangun dan mengembangkan sistem manajemen internal yang sesuai dengan standar internasional (Psomus [1]). Salah satu bentuk penerapan sistem manajemen internal adalah ISO 9001:2015.

Untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perusahaan harus melakukan Audit internal maupun audit eksternal. Audit internal ataupun audit eksternal sama-sama membutuhkan waktu yang banyak serta dapat mengganggu jalannya kegiatan di perusahaan karena untuk melakukan audit internal ISO diperlukan tim auditee yang nanti akan menghadapi auditor, jadwal pengaturan internal audit yang akan dijalankan.

Untuk bisa mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 perusahaan harus lulus audit internal. Namun audit internal membutuhkan waktu dan sumber daya manusia yang banyak disisi lain melakukan audit internal juga menyebabkan terganggunya jadwal produksi karena harus melakukan audit antar departemen. Oleh karena itu rancangan *self evaluation* dengan media *e-filling* diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang terjadi.

## Metode Penelitian

Pada bagian ini akan membahas mengenai metode-metode yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan perancangan program *E-filling* yang didasari dengan perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan *self evaluation*.

## Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan atau organisasi (Gaspersz [2]). Suatu cara untuk menjamin mutu adalah dengan penilaian atau inspeksi. Hasil inspeksi yang berdasarkan ISO 9001:2015 tersebut digunakan untuk membuat suatu keputusan. Untuk peningkatan mutu, dibutuhkan suatu kebijakan dan sistem yang berdasarkan pada prinsip pencegahan. Pencegahan meliputi komunikasi, perencanaan, pembuktian untuk menghilangkan kemungkinan terjadinya ketidaksesuaian.

## Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja adalah proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: natanaeltedjakusuma181@gmail.com, mantapa@petra.ac.id, mlindri@petra.ac.id

diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan); hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Mahsun [3]).

### Self Evaluation

*Self evaluation* adalah suatu prosedur sistematis untuk melakukan pengamatan, analisa dan menilai tindakan profesional pada diri sendiri yang mana dalam penelitian ini adalah perusahaan tiap departemen dimana hasilnya untuk menstabilkan atau memperbaiki kinerja yang sudah terjadi.

Sebuah organisasi yang ingin menggunakan *self evaluation* tidak dapat mendapatkan hasil yang cepat, tetapi berfungsi dalam penerapan strategi untuk jangka panjang untuk mendorong adanya suatu perbaikan dan peningkatan yang berkelanjutan. Proses penilaian diri merupakan pendekatan yang efektif dan berkontribusi secara signifikan untuk memperbaiki hasil akhir atau *output*. Dengan demikian proses penilaian harus difokuskan ke efektivitas metode yang digunakan organisasi, bukan kepada kinerja pekerja.

Dengan demikian *self assessment* atau *self-evaluation* mengakomodasi dan menyediakan evaluasi kinerja organisasi sehingga organisasi dapat membandingkan dan menganalisa pencapaian tujuan, strategi, dan tindakan-tindakan yang telah ditetapkan dan dilakukan (Rahardjo [4]).

### Perancangan checklist dokumen

Perancangan *checklist* merupakan suatu fase pertama dalam perancangan *self evaluation* untuk audit internal. Perancangan merupakan suatu proses penerapan berbagai teknik dan prinsip yang bertujuan untuk mendefinisikan sebuah peralatan, proses, atau system secara detail yang membolehkan dilakukan realisasi fisik. Perancangan *checklist* ini berguna untuk menentukan pertanyaan-pertanyaan apa saja yang harus ditanyakan kepada perusahaan. Pertanyaan ini merupakan sebuah kemas tentang dokumen atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan jika ingin mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015.

### Validasi

Melakukan validasi *checklist* dilakukan dengan memperlihatkan hasil rancangan *checklist self-evaluation*, dan metode penilaian kepada auditor dalam perusahaan. Pertanyaan yang diajukan

berupa hasil rancangan *checklist* dapat dijadikan acuan umum untuk perusahaan yang akan melakukan penilaian diri sebelum melakukan audit internal.

### Hasil dan Pembahasan

Klausul pada ISO 9001:2015 terdiri dari klausul 1 hingga klausul 10. Klausul 1 hingga klausul 3 merupakan klausul yang berisikan tentang pembuka sedangkan klausul 4 hingga klausul 10 merupakan klausul bagian isi. Identifikasi klausul ISO 9001:2015 yang dilakukan hanya pada klausul 4 hingga klausul 7. Hasil identifikasi klausul ISO 9001:2015 difokuskan pada klausul 4.1, 6.1, 6.2, 7.1. adalah sebagai berikut:

#### Identifikasi Klausul

Klausul 4.1 Membahas bahwa setiap organisasi harus bisa menentukan isu-isu yang terjadi dalam perusahaan baik itu isu internal maupun isu eksternal yang sesuai dengan arah dan tujuan dari organisasi yang mempengaruhi kemampuannya untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutu. Cara yang dapat dilakukan untuk menentukan isu-isu yang terjadi dalam perusahaan dengan menggunakan analisa (*Strengths, Weaknesses, Oportunities, dan Threats*) SWOT. Tujuan dilakukan analisa SWOT antara lain untuk menemukan aspek-aspek penting dari kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman di dalam suatu perusahaan.

Pada klausul 6.1 sendiri dibagi atas 2 bagian yaitu pada sub klausul 6.1.1. membahas tentang pertimbangan terhadap isu-isu yang terjadi dalam organisasi baik isu internal maupun isu eksternal. Dari isu-isu yang terjadi organisasi diminta untuk menentukan resiko dan peluang yang perlu ditunjuk untuk memberikan jaminan kepastian bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan, meningkatkan pengaruh, mencegah / mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan dan mencapai peningkatan. Oleh karena itu organisasi perlu melakukan analisa terhadap resiko dan peluang dengan membuat rencana kegiatan yang dapat berguna untuk mencegah dan mengurangi dampak resiko yang terjadi. Selain itu dengan adanya perencanaan kegiatan manajemen puncak dapat melakukan perbaikan berkelanjutan yang dapat membuat sistem manajemen mutu dapat tercapai.

Klausul 6.2 membahas organisasi harus menetapkan sasaran mutu pada fungsi yang relevan dengan alur yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Sasaran mutu pada fungsi yang relevan harus konsisten dengan kebijakan mutu, terukur

(Memiliki target pencapaian tertentu), memperhitungkan setiap persyaratan yang berlaku, relevan dengan produk/jasa dari organisasi tersebut, dimonitor dan juga dikomunikasikan. Sasaran mutu harus disimpan sebagai suatu informasi terdokumentasi oleh suatu organisasi.

Klausul 7.1 membahas mengenai sumber daya yang harus disediakan oleh suatu organisasi yang berguna untuk menunjang sistem manajemen mutu itu sendiri. Sumber daya yang dibutuhkan oleh suatu organisasi antara lain berupa menyediakan sumberdaya manusianya guna menjalankan sistem manajemen mutu, menentukan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk proses-proses yang terjadi dalam sistem manajemen mutu, menentukan dan memelihara lingkungan yang diperlukan oleh suatu organisasi, menentukan sumber daya yang diperlukan untuk pemantauan dan pengukuran serta kemampuan yang dimiliki untuk melakukan pemantauan dan pengukuran dengan tujuan untuk menjamin keakuratan pemantauan dan pengukuran yang terjadi dalam sistem manajemen mutu.

### Daftar Pertanyaan Program

Pertanyaan-pertanyaan yang dapat dimasukkan ke dalam *checklist self assessment* didasarkan dari hasil identifikasi, pertanyaan-pertanyaan tiap klausul yang dapat dimasukkan ke dalam checklist antara lain Klausul 4.1. menekankan pada kelengkapan terhadap persyaratan ISO 9001:2015 yang berhubungan dengan analisa isu internal dan isu eksternal yang dihadapi oleh suatu perusahaan. Oleh karena itu pertanyaan yang dimasukkan kedalam program *e-filling* adalah:

- Apakah organisasi yang anda miliki telah melakukan analisa terhadap isu-isu baik isu internal ataupun eksternal ?
- Apakah hasil analisa yang sudah dilakukan sudah dilakukan analisa untuk penentuan kebijakan kedepannya?
- Metode apa yang digunakan untuk melakukan analisa isu-isu yang terjadi baik isu internal maupun eksternal (SWOT, SMART, dll)
- Apakah organisasi menyimpan bukti pembuatan dokumen hasil analisa isu-isu baik isu internal maupun eksternal
- Apakah hasil analisa tersebut dimonitor secara berkelanjutan?

Klausul 6.1. menekankan pada kelengkapan terhadap persyaratan ISO 9001:2015 yang berhubungan dengan analisa dan identifikasi manajemen resiko. Oleh karena itu pertanyaan yang dimasukkan kedalam program *e-filling* adalah:

- Apakah perusahaan telah membuat dan menetapkan prosedur manajemen resiko?

- Apakah prosedur manajemen resiko telah disosialisasi dan dipahami oleh setiap anggota yang berkepentingan?
- Apakah telah dilakukan analisa resiko dan penentuan tindakan pada semua bisnis proses tiap departemen perusahaan?
- Apakah analisa resiko disimpan oleh perusahaan?
- Apakah analisa resiko yang sudah dibuat dilakukan analisa lagi terhadap peluang tindakan yang harus dilakukan oleh organisasi?
- Apakah analisa resiko yang ada dilakukan evaluasi secara periodik?

Klausul 6.2. menekankan pada kelengkapan terhadap persyaratan ISO 9001:2015 yang berhubungan dengan analisa dan identifikasi terhadap sasaran mutu. Oleh karena itu pertanyaan yang dimasukkan kedalam program *e-filling* adalah:

- Apakah perusahaan telah melakukan pengukuran sasaran mutu ?
- Apakah perusahaan telah melakukan pemantauan terhadap hasil sasaran mutu?
- Apakah sasaran mutu tersebut didokumentasikan ke tiap departemen dan juga dilakukan pembaharuan secara berkala?
- Apakah perusahaan telah menetapkan sasaran mutu serta target dan proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu?
- Apakah perusahaan menyimpan dokumen sasaran mutu dan dianalisa berkala serta dimonitor?

Klausul 7.1. membahas mengenai sumber daya yang ada dalam organisasi dimana organisasi harus menentukan dan menyediakan sumber daya yang berguna untuk menetapkan, memelihara, dan meningkatkan sistem manajemen mutu. Sumber daya yang dimaksud dalam klausul 7.1 meliputi sumber daya manusianya, sumber daya infrastruktur, sumber daya lingkungan untuk operasi proses. Pertanyaan untuk klausul 7.1. antara lain:

- Apakah perusahaan telah membuat matriks kompetensi dan disosialisasikan kepada seluruh anggota organisasi.
- Apakah matriks kompetensi tersebut dianalisa dan di evaluasi secara periodik.
- Apakah perusahaan telah membuat rencana pelatihan karyawan?
- Apakah rencana pelatihan karyawan telah ditetapkan sebagai penunjang kompetensi dan meningkatkan kemampuan karyawan dan dilakukan evaluasi hasilnya?
- Apakah perusahaan telah menetapkan sistem lisensi kusus pada karyawan yang menempati posisi atau pekerjaan khusus dimonitor?
- Apakah perusahaan telah membuat layout gudang yang didalamnya terdapat mesin, fasilitas yang dipakai serta rencana perbaikannya ?

- Apakah *layout* yang telah dibuat disosialisasikan kepada seluruh anggota perusahaan (pekerja)?
- Apakah perusahaan telah membuat sebuah prosedur mengenai lingkungan pekerjaan yang berkaitan dengan suhu, pencahayaan, kelembaban, suara dan dianalisa serta dimonitor secara berkala?
- Apakah perusahaan telah membuat alat ukur dan mesin ukur dan jadwal kalibrasi serta perawatan berkala?
- Apakah pekerja yang memiliki tugas dalam pengukuran atau hal-hal yang berkaitan dengan pengukuran memiliki kompetensi dalam bentuk tabel skilil dan dimonitor secara berkala?
- Apakah perusahaan telah membuat ruang lingkup kalibrasi dan menentukan kalibrasi internal dan eksternal?
- Apakah perusahaan menyimpan seluruh dokumen yang berhubungan dengan klausul 7.1 dan dipelihara serta ditinjau secara berkala.

**Perancangan Matriks Penilaian**

Perancangan kategori penilaian yang dilakukan berdasarkan kategori penilaian dari matriks penilaian yang sudah dibuat oleh penulis. Kategori penilaian Klausul 4.1. Kategori penilaian pada klausul ini berdasarkan dari penerapan analisa *Strength, weakneess, oportunities, threat*, strategi dan kebijakan. Untuk memudahkan dalam penilaian matrik penilaian dapat dilihat pada Tabel 1 matriks penilaian berikut.

**Tabel 1.** Tabel matriks penilaian klausul 4.1.

Skor	1	2	3	4	5
Dokumen	Dokumen	Dokumen	Dokumen	Dokumen	Dokumen
0	-	-	-	-	-
1	V	-	-	-	-
2	-	V	-	-	-
3	-	-	V	-	-
4	-	-	-	V	-
5	-	-	-	-	V

Kategori penilaian Klausul 6.1. berdasarkan pada seberapa dalam perusahaan dalam melakukan analisa resiko yang akan terjadi dalam suatu organisasi. Kriteria penilaian analisa resiko bisa terdiri dari resiko potensi kegagalan, dampak dari kegagalan, penyebab kegagalan serta memberikan bobot terhadap resiko tersebut, semua kriteria penilaian tersebut dicerminkan dari jumlah dokumen yang dikumpulkan sehingga semakin lengkap dokumen maka skor yang didapat semakin tinggi. Matriks penilaian klausul 6.1. dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Tabel matriks penilaian klausul 6.1.

Skor	1	2	3	4	5
Dokumen	Dokumen	Dokumen	Dokumen	Dokumen	Dokumen
0	-	-	-	-	-
1	V	-	-	-	-
2	-	V	-	-	-
3	-	-	V	-	-
4	-	-	-	V	-
5	-	-	-	-	V

Kategori penilaian Klausul 6.2. membahas tentang sasaran mutu. Kategori penilaian pada sasaran mutu dinilai dari telah dibuat atau belum sasaran mutu perusahaan sampai kepada rencana bagaimana cara untuk mencapai sasaran mutu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Tabel matriks penilaian klausul 6.2.

Skor	Membuat	Menetap	Dokumen- Tasi	Men nerapkan	Action Plan
0	-	-	-	-	-
1	V	-	-	-	-
2	-	V	-	-	-
3	-	-	V	-	-
4	-	-	-	V	-
5	-	-	-	-	V

Kategori penilaian Klausul Umum. Kategori penilaian secara umum ini ditujukan untuk klausul-klausul di luar klausul diatas (4.1, 6.1, 6.2) sehingga penilaiannya dilihat secara umum. Kategori penilaian umum memiliki nilai paling rendah adalah 0 dan paling tinggi adalah 4. Penjelasan untuk setiap skor dapat dilihat pada Tabel 4

**Tabel 4.** Tabel matriks penilaian klausul umum.

Skor	Kriteria
0	Perusahaan tidak memiliki bukti pembuatan atau penerapan atau menetapkan sistem atau dokumen.Sesuai dengan yang disyaratkan pada klausul ISO 9001:2015
1	Perusahaan sedang membuat atau menerapkan atau menetapkan sistem atau dokumen sesuai klausul ISO 9001:2015
2	Perusahaan telah memiliki bukti pembuatan atau penentuan sistem atau dokumen sesuai dengan yang disyaratkankan pada klausul ISO 9001:2015
3	Perusahaan telah memiliki bukti pembuatan atau penerapan atau penetapan sistem atau dokumen sesuai dengan yang disyaratkankan pada klausul ISO 9001:2015
4	Perusahaan telah memiliki bukti pembuatan atau penerapan atau penetapan sistem atau dokumen serta dilakukan monitoring dan evaluasi atas apa yang sudah dibuat atau ditetapkan atau diterapkan. Sesuai dengan yang disyaratkankan pada klausul ISO 9001:2015

## Perancangan Program *e-filling*

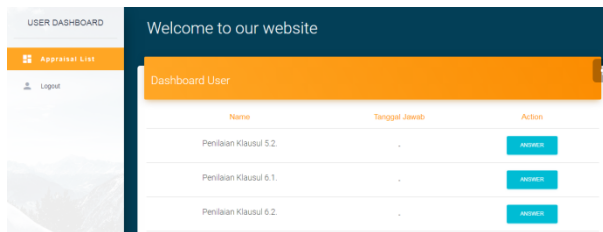
Program *E-filling* terbagi atas 2 akses yaitu akses Auditor dan akses *Auditee*, dimana akses auditor merupakan akses yang memiliki hak akses untuk melakukan semua fitur yang ada didalamnya. Sedangkan *audtee* hanya memiliki akses untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya.

Jumlah *auditee* dan auditor bisa lebih dari 1 orang / 1 user sehingga dapat dilakukan penilaian untuk setiap departemen karena 1 orang *auditee* akan mewakili 1 departemen. Auditor memiliki tanggung jawab untuk memberikan penilaian dan juga membuat laporan hasil penilaian.

Alur proses yang dimiliki pada program ini ada 5 namun yang menjadi fokus utama dalam pembahasan pada jurnal ini adalah 2 alur proses yang pertama alur proses menjawab pertanyaan oleh *auditee* dan yang kedua alur proses memberikan penilaian oleh auditor atas jawaban yang sudah diberikan.

### Alur proses menjawab pertanyaan oleh *auditee*.

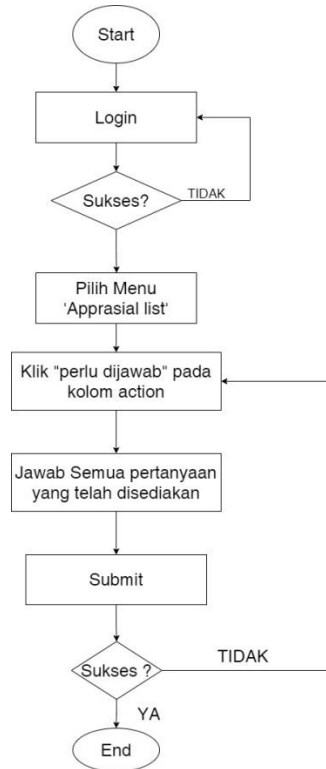
Salah satu akses yang dimiliki oleh *auditee* adalah menjawab pertanyaan yang telah disediakan oleh sistem sesuai dengan standar klausul ISO 9001:2015. Tampilan dari program *E-Filling* di sisi *Auditee* dalam menjawab pertanyaan dapat dilihat pada Gambar 1. berikut.



**Gambar 1.** Tampilan program untuk menjawab pertanyaan

Gambar 1 menunjukkan tampilan yang ditunjukkan oleh program *efilling* untuk melihat dan menjawab pertanyaan yang telah disediakan yang nantinya akan dikirim ke auditor. Pada tampilan program untuk menjawab pertanyaan terdiri dari 3 kolom dimana kolom nama merupakan kategori penilaian untuk klausul berapa, tanggal jawab menunjukkan tanggal saat *auditee* mengumpulkan jawaban atas pertanyaan dan kolom yang ketiga adalah status apabila pertanyaan belum dijawab maka status yang ditunjukkan adalah answer apabila *auditee* telah menjawab pertanyaan status akan berubah menjadi sudah

dijawab. Untuk alur proses dapat dilihat pada Gambar 2 berikut.



**Gambar 2.** Gambar alur proses program menjawab pertanyaan

Pada Gambar 3 *Auditee* memiliki akses untuk menjawab pertanyaan, tahap-tahap yang dilakukan saat menjawab pertanyaan adalah login menggunakan *username* dan *password* yang telah disediakan kemudian pilih menu *Apraisal list* dimana menu tersebut menampilkan semua pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijawab oleh *user* tersebut dan harus dijawab semua dengan lengkap. Setelah selesai menjawab klik *submit* untuk mengumpulkan jawaban.

### Alur proses memberikan penilaian oleh auditor

Fitur berikutnya adalah fitur untuk memberikan penilaian terhadap hasil jawaban yang sudah dikerjakan oleh *auditee*. Penilaian dilakukan untuk mengetahui hasil yang didapatkan oleh organisasi untuk mengetahui kesiapan perusahaan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015. Dalam program *e-filling* ini fitur penilaian dilakukan dengan cara mengisi kolom skor pada program sesuai dengan matriks penilaian yang telah disediakan sesuai dengan skor-skor yang telah ditetapkan sebelumnya pada *checklist* penilaian. Untuk tampilan dari program *E-Filling* hanya bisa diakses oleh user yang memiliki akses di sisi auditor sehingga auditor pula yang melakukan penilaian.

Tampilan Penilaian dapat dilihat pada Gambar 3 berikut.

Appraisal Name	User Name	Tanggal Jawab	Status
Penilaian Klausul 7.5	Mr. Warehouse	-	DILAKUKAN
Penilaian Klausul 7.5	Mrs. Accounting	-	DILAKUKAN
Penilaian Klausul 7.5	Mr. RHO	-	DILAKUKAN
Penilaian Klausul 7.5	Mr. DO	-	DILAKUKAN
penilaian Klausul x.x	admin	2021-09-09 23:58:45	PERLU DINILAI
Pertanyaan Klausul 5.2	Mr. DO	-	DILAKUKAN
Pertanyaan Klausul 5.2	Mr. DO	-	DILAKUKAN

**Gambar 3.** Tampilan program untuk memberikan penilaian

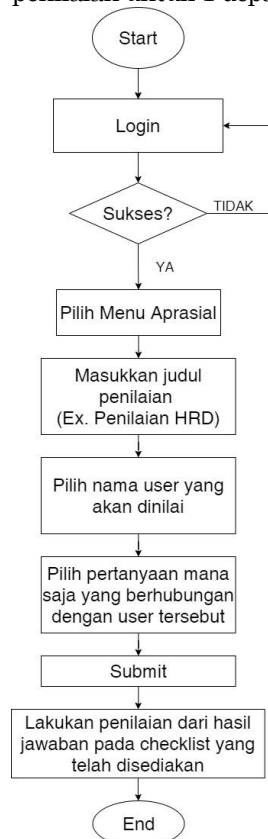
Gambar 3 menunjukkan tampilan yang ditunjukkan oleh program *efilling* pada menu aprasial untuk memberikan penilaian terhadap pertanyaan yang sudah diberikan oleh auditor yang sesuai dengan klausul pada ISO 9001:2015. Untuk kolom status pada program dapat memunculkan 3 status antara lain apabila kategori penilaian sudah diberikan jawaban oleh auditee maka status akan berubah menjadi perlu dinilai, sedangkan apabila kategori penilaian belum diberikan jawaban oleh *auditee* status akan muncul belum dijawab. Status yang ketiga adalah sudah dinilai menunjukkan apabila auditor sudah memberikan dan mengisi skor serta mengumpulkan hasil penilaian pada kategori penilaian tersebut.

Salah satu batasan masalah yang ada pada penelitian ini adalah pada bagian sistem penilaian dimana penilaian tidak dilakukan secara sistem atau tidak terprogram secara sistem, sehingga harus dilakukan secara *manual* maka memerlukan bantuan tenaga dari auditor untuk menilai hasil jawaban yang sudah dijawab oleh *auditee*. Sedangkan akan lebih baik jika ketika auditee mengumpulkan jawaban program akan dapat membaca hasil jawaban tersebut sehingga dapat secara langsung mendapatkan nilai atas hasil jawaban yang dilakukan *auditee*.

Penilaian yang dilakukan pada sistem ini berpedoman pada *checklist* matriks penilaian yang sudah dibuat oleh peneliti sehingga auditor harus memeriksa hasil jawaban pada *auditee* kemudian dicocokkan dengan matriks penilaian masuk didalam kategori mana jawaban dari *auditee* matriks penilaian sudah tersedia untuk setiap klausul dan sub klausul sehingga auditor bisa memasukkan nilai sesuai pada kategori yang sudah ditetapkan.

Tahap melakukan penilaian juga harus menentukan mau melakukan penilaian kepada departemen mana dan juga penilaian untuk klausul berapa karena 1 departemen terdiri dari beberapa kategori penilaian. Oleh karena itu hal ini berguna untuk memudahkan proses penilaian oleh auditor

karena auditor tidak perlu menyelesaikan seluruh penilaian untuk 1 departemen.



**Gambar 4.** Gambar alur proses memberikan penilaian terhadap jawaban.

Tahap-tahap yang ditunjukkan oleh Gambar 4. adalah melakukan *login* dengan *username* dan *password* yang telah didaftarkan pada sistem sebelumnya, kemudian pilih menu aprasial kemudian masukkan anda ingin menilai dalam hal apa atau menilai dari departemen mana, kemudian pilih nama user yang akan dinilai, pilih user tersebut menjawab pertanyaan apa saja sesuai dengan klausul pada ISO 9001:2015. Setelah selesai memilih pertanyaan *klik submit*. Setelah mendapatkan bahan penilaian kemudian untuk melakukan penilaian masuk ke tabel checklist untuk mengetahui berapa skor yang didapat untuk klausul tersebut. Setelah penilaian selesai kemudian simpan hasil penilaian.

### Pengisian Checklist

Pengisian *checklist* dilakukan oleh auditor setelah auditor mendapatkan jawaban atas semua pertanyaan yang sudah diberikan kepada *auditee*. *Checklist* yang disediakan ini telah dipahami dan disosialisasikan kepada anggota auditor sehingga diharapkan tidak ada kesalahan dalam pengisian *checklist* audit internal dalam perusahaan. *Checklist* yang disediakan di program ini ada untuk semua klausul pada ISO 9001:2015 Pembahasan secara

terperinci mengenai *checklist* hanya difokuskan pada jenis checklist untuk klausul 4.1.

**Checklist penilaian klausul 4.1.**

Pengisian *checklist* dapat dilihat pada Tabel 5. dimana Tabel tersebut menunjukkan inti dari beberapa pertanyaan yang berkaitan untuk pemenuhan persyaratan pada klausul 4.1. Hasil *checklist* pada klausul 4.1. ini berfungsi sebagai pedoman bagi perusahaan untuk memenuhi dan melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan pada saat audit eksternal dilakukan. Dari checklist yang sudah dimiliki ini juga dapat dijadikan acuan perusahaan dalam persiapan apa yang harus dilakukan untuk memenuhi persyaratan yang ada pada ISO 9001:2015. *Checklist* 4.1. dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Tabel *Checklist* penilaian klausul 4.1.

No.	Pertanyaan	Score	Matriks Penilaian
1	Apakah organisasi yang anda miliki telah melakukan analisa terhadap isu internal eksternal?	...	0. Tidak Melakukan analisa isu internal eksternal 1. Melakukan analisa isu internal eksternal.
2	Metode apa yang digunakan untuk melakukan analisa isu-isu yang terjadi baik isu internal maupun isu eksternal?	...	0. Metode yang digunakan tidak mampu identifikasi isu intenal eksternal 1. Metode yang digunakan hanya dilakukan identifikasi isu internal / eksternal saja 2. Metode yang digunakan mampu mengidentifikasi isu internal dan eksternal 3. Metode yang digunakan dilakukan identifikasi internal dan eksternal dan terdapat metode analisa peluang dan resiko 4. Metode yang digunakan dilakukan identifikasi internal dan eksternal dan terdapat metode analisa peluang dan resiko serta strategi. 5. Metode yang digunakan dilakukan identifikasi internal dan eksternal dan terdapat metode analisa peluang dan resiko serta strategi dan dijadikan acuan dalam mengambil kebijakan.
3	Apakah organisasi menyimpan bukti pembuatan dokumen hasil analisa isu-isu baik isu internal maupun eksternal ?	...	0. Perusahaan tidak menyimpan bukti analisa isu internal eksternal 1. Perusahaan hanya memiliki bukti 1 dokumen dari 5 dokumen yang disyaratkan 2. Perusahaan hanya memiliki bukti 2 dokumen dari 5 dokumen yang disyaratkan 3. Perusahaan hanya memiliki bukti 3 dokumen dari 5 dokumen yang disyaratkan 4. Perusahaan hanya memiliki bukti 4 dokumen dari 5 dokumen yang disyaratkan 5. Perusahaan hanya memiliki bukti 5 dokumen dari 5 dokumen yang disyaratkan
4	Apakah hasil analisa tersebut dimonitor secara berkelanjutan?	...	0. Hasil analisa tersebut tidak dimonitor secara berkelanjutan. 1. Hasil analisa tersebut di monitor secara berkelanjutan

Pada Tabel 5 menunjukkan salah satu bentuk *checklist* penilaian. *Checklist* yang tunjukkan pada Tabel 5 adalah matriks penilaian untuk klausul 4.1. dimana ada 4 hal yang dinilai pada klausul ini. pemberian nilai dengan cara menyesuaikan kondisi nyata di lapangan dengan kategori penilaian yang sudah disediakan. Setelah diisikan penilaian untuk setiap soal kemudian di jumlah skor yang didapatkan oleh *auditee*. Perhitungan skor prosentase untuk klausul 4.1. didapatkan dari

$$\text{Total skor} = \frac{\text{Total nilai yang didapat}}{\text{Nilai maksimal}} \times 100 \quad (1)$$

Dari total skor yang didapatkan kemudian dibagi dengan maksimal skor pada matriks penilaian klausul tersebut dimana semakin tinggi prosentase yang didapatkan dari hasil penilaian maka perusahaan semakin mendekati persyaratan yang telah ditetapkan oleh klausul pada ISO 9001:2015.

## Simpulan

Hasil perancangan program ini lebih digunakan untuk melakukan *self evaluation* untuk mengetahui seberapa siap suatu perusahaan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015. Dimana program tersebut khususnya *checklist* penilaiannya sudah dibuat berdasarkan klausul-klausul yang dimasukkan kedalam perancangan *checklist* penilaian yang didalamnya merupakan isi dari klausul 4 sampai dengan klausul 7.

Dengan adanya program ini dapat membantu untuk mengetahui cara menilai dan mengukur kesiapan perusahaan untuk sertifikasi ISO 9001:2015. Selain bisa digunakan untuk mengukur adanya program juga membantu suatu perusahaan melakukan pengecekan dan memonitor kekurangan yang dimiliki supaya dapat dilengkapi. Dengan adanya monitoring yang mudah dengan menggunakan program ini diharapkan juga perusahaan dapat dengan cepat mengambil tindakan untuk memperbaiki apa yang menjadi kekurangan dari hasil *self evaluation* yang telah dilakukan sebelum dilakukannya audit eksternal.

Penerapan *checklist self evaluation* dari klausul 4 sampai dengan klausul 7 memiliki 69 macam pertanyaan untuk klausul 4 sampai dengan 7 dan setiap klausul memiliki *checklist* sendiri,

untuk menentukan penilaian yang tepat dan akurat untuk melakukan penilaian *self evaluation*. Selain itu Saran perbaikan lainnya itu dengan memperlengkap rancangan program dari yang saat ini sistem penilaian di *input* secara *manual* saran yang dapat dilakukan oleh peneliti selanjutnya bisa dengan merancang penilaian yang dapat dimasukkan kedalam program sehingga tidak perlu lagi dilakukan penilaian secara *manual* namun penilaian sudah dilakukan secara sistem serta melakukan audit internal secara langsung pada perusahaan untuk uji coba program sehingga dapat mengetahui secara nyata apa yang menjadi kekurangan pada program yang sudah dibuat ini.

## Daftar Pustaka

1. Psosmas, E., Performance Measures of ISO 9001 Certified and Noncertified Manufacturing Companies. *Benchmarking: An International Journal*, 21(5), 2014, pp. 756-774
2. Gaspersz, V. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta 2002.
3. Mahsun, M., *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*., BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta 2006.
4. Rahardjo, B., Perancangan dan Implementasi Self Assessment untuk Sertifikasi ISO 9001:2015 Menggunakan Metode Baldrige Scoring. *Jurnal Media Teknik dan System Industry*, 3(1), 2019., pp. 1-6.