Jurnal Praktik
**Keinsinyuran**
e-ISSN:3063-7449

Jurnal **Praktik Keinsinyuran** Vol.3 No.6 (November 2026)
journal homepage: http://ejournal.atmajaya.ac.id/index.php/jpk

# Evaluasi Keberlanjutan Implementasi ISO 9001:2015 melalui Audit Surveillance pada LAZNAS Dewan Da'wah

Muhammad Abdul Hakim Faqih, Djoko Setyanto*

Program Studi Program Profesi Insinyur, Fakultas Biosains, Teknologi, dan Inovasi, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Jalan Sudirman 51, Jakarta 12930

Article Info

*Article history:*

Received
21 September 2026

Accepted
8 October 2026

*Keywords:*
*ISO 9001:2015; Quality Management System; surveillance audit; risk management; LAZNAS.*

Abstract

*The implementation of ISO 9001:2015 at LAZNAS Dewan Da'wah was evaluated through a surveillance audit to assess the consistency of implementation and the effectiveness of the Quality Management System (QMS). The audit was conducted on-site on January 19, 2026, with reference to the requirements of ISO 9001:2015 and covered organizational processes, document control, quality objectives, internal audits, management review, customer satisfaction, follow-up of previous audit findings, and continual improvement. The audit results indicated that no Major or Minor nonconformities were identified and that all findings from the previous audit had been appropriately addressed. However, the auditor identified three Potential for Improvement (PI) areas, namely strengthening the Risk Register, improving documentation of the achievement of Quality Objectives/RKAT, and strengthening the adequacy of human resources for the monitoring and evaluation (Monev) function. These findings indicate that the QMS has been implemented consistently and meets the audit requirements, although opportunities for improvement remain in risk management, performance documentation, and human resource adequacy. Improvements in these areas are necessary to strengthen the effectiveness and sustainability of ISO 9001:2015 implementation at LAZNAS Dewan Da'wah.*

Info Artikel

*Histori Artikel:*

Diserahkan:
21 September 2026

Diterima:
8 Oktober 2026

Kata Kunci:
ISO 9001:2015; Sistem Manajemen Mutu; audit surveillance; manajemen risiko; LAZNAS.

Abstrak

Evaluasi penerapan ISO 9001:2015 pada LAZNAS Dewan Da'wah dilakukan melalui audit *surveillance* untuk menilai konsistensi penerapan dan efektivitas Sistem Manajemen Mutu (SMM). Audit dilaksanakan secara *on-site* pada 19 Januari 2026 dengan mengacu pada persyaratan ISO 9001:2015 dan mencakup proses organisasi, pengendalian dokumen, sasaran mutu, audit internal, tinjauan manajemen, kepuasan pelanggan, tindak lanjut hasil audit sebelumnya, serta peningkatan berkelanjutan. Hasil audit menunjukkan bahwa tidak ditemukan ketidaksesuaian (*nonconformity*) kategori Major maupun Minor dan seluruh temuan audit sebelumnya telah ditindaklanjuti. Namun, auditor mengidentifikasi tiga *Potential for Improvement* (PI), yaitu penguatan *Risk Register*, peningkatan dokumentasi pencapaian Sasaran Mutu/RKAT, serta penguatan kecukupan sumber daya manusia pada fungsi pemantauan dan evaluasi (Monev). Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan SMM telah berjalan secara konsisten dan memenuhi persyaratan audit, tetapi masih terdapat peluang peningkatan pada aspek manajemen risiko, dokumentasi kinerja, dan kecukupan sumber daya manusia. Perbaikan pada aspek tersebut diperlukan untuk memperkuat efektivitas dan keberlanjutan penerapan ISO 9001:2015 pada LAZNAS Dewan Da'wah.

*Corresponding author. Djoko Setyanto
Email address: djoko.setyanto@atmajaya.ac.id

## 1. PENDAHULUAN

Islam memandang zakat sebagai salah satu instrument yang memiliki peran penting dalam mewujudkan keadilan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Menurut Rahmat dan Lubis (2023), zakat merupakan aturan dalam Islam yang berfungsi sebagai sarana untuk menciptakan keadilan ekonomi, kesejahteraan dan kemakmuran, sekaligus mendorong kepedulian sosial di antara umat. Qardawi dalam Rahman dan Lubis (2023) bahwa zakat merupakan ibadah *maliyah ijtima'iyah* yang memiliki peran penting, strategis dan menentukan, baik dalam ajaran Islam maupun dalam membangun kesejahteraan umat. Zakat juga memiliki potensi sebagai sumber dana yang dapat mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat, khususnya kelompok yang membutuhkan. Dalam konteks pengelolaannya, tujuan tersebut dapat tercapat apabila zakat dikelola secara efektif, profesional dan penuh tanggung jawab (Rahmat & Lubis, 2023).

Seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam pengelolaan zakat, Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) dituntut untuk memastikan bahwa proses pengelolaan dana dan pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan secara konsisten, terdokumentasi dan berorientasi pada mutu. LAZ memiliki peran penting dalam pengelolaan zakat di Indonesia, khususnya dalam melaksanakan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat dan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014. Kementerian Agama Republik Indonesia (2024) mencatat bahwa terdapat 170 Lembaga Amil Zakat yang telah memperoleh izin operasional, yaitu terdiri atas LAZ skala nasional, provinsi, dan kabupaten/kota. Kepercayaan masyarakat sebagai muzakki dan penerima manfaat menjadi aspek penting yang perlu dijaga melalui pengelolaan organisasi yang sistematis dan berkelanjutan. Hal tersebut didukung oleh Assa'diyah dan Pramono (2019) yang menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzaki pada organisasi pengelola zakat. Penelitian Syauqi *et al.* (2022) menunjukkan bahwa tata kelola perusahaan Islam menjadi salah satu konteks penting dalam membangun keyakinan muzaki terhadap LAZNAS, sehingga aspek tata kelola dan pengelolaan organisasi menjadi relevan dalam menjaga kepercayaan masyarakat. Hal ini menjadi semakin penting karena salah satu tantangan dalam pengelolaan zakat adalah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat, sehingga kualitas tata kelola dan pengendalian internal perlu diperhatikan (Rahmat & Lubis, 2023).

Dalam konteks tersebut, penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) menjadi salah satu pendekatan untuk memastikan konsistensi proses, pemenuhan persyaratan, pengendalian risiko serta peningkatan kinerja organisasi. Salah satu standar yang digunakan sebagai kerangka penerapan SMM adalah ISO 9001:2015, yang menetapkan persyaratan bagi organisasi untuk mampu menyediakan produk dan jasa secara konsisten serta meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif (International Organization for Standardization, 2015a). Fonseca dan Domingues (2018) menunjukkan bahwa organisasi yang telah menerapkan ISO 9001:2015 menggunakan berbagai pendekatan perbaikan berkelanjutan, termasuk Kaizen, Lean, Six Sigma, serta perangkat mutu seperti chechlist dan siklus PDCA. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 berkaitan dengan upaya organisasi untuk mempertahankan dan meningkatkan proses secara berkelanjutan.

Dalam konteks lembaga pengeloola zakat, penerapan ISO 9001:2015 juga telah menjadi salah satu upaya untuk memperkuat kualitas pengelolaan organisasi. Muhibuddin (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023) menjelaskan bahwa sejumlah lembaga pengelola zakat, seperti BAZNAS, LAZ NU, Dompet Dhuafa, Rumah Zakat dan IZI, telah

memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015. Penerapan standar tersebut dipandang sebagai salah satu langkah menuju sistem pengelolaan lembaga zakat yang lebih profesional dan dapat mendukung peningkatan kepercayaan masyarakat.

LAZNAS Dewan Da'wah merupakan lembaga resmi amil zakat nasional yang bergerak dalam penghimpunan dana zakat, infak, sedekah serta dana sosial lainnya untuk mendukung berbagai program dakwah dan sosial. Sebagai salah satu LAZNAS yang memperoleh izin operasional skala nasional dari Kementerian Agama, LAZNAS Dewan Da'wah menjalankan fungsi pengelolaan dana masyarakat yang menuntut adanya tata kelola dan sistem manajemen yang dapat dipertanggungjawabkan. Lembaga ini telah menerapkan dan memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 sebagai bagian dari upaya penguatan sistem manajemen mutu organisasi. Laporan audit mencatat bahwa sertifikasi ISO 9001:2015 LAZNAS Dewan Dakwah memiliki nomor 1600 A 24000100 dengan masa berlaku hingga 17 Januari 2027. Penerapan standar tersebut memerlukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa sistem yang telah diterapkan tetap berjalan sesuai persyaratan dan mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Evaluasi penerapan ISO 9001:2015 dapat dilakukan melalui audit sistem manajemen yang dilaksanakan secara sistematis, objektif dan berbasis bukti. ISO 19011:2018 memberikan panduan mengenai prinsip audit, pengelolaan program audit, pelaksanaan audit sistem manajemen, serta kompetensi auditor dan tim audit (International Organization for Standardization, 2018). Pedoman tersebut dapat digunakan untuk mendukung proses evaluasi terhadap kesesuaian, efektivitas, dan peluang peningkatan sistem manajemen. Sementara itu, audit *surveillance* oleh lembaga sertifikasi merupakan bagian dari proses evaluasi sertifikasi pihak ketiga yang bertujuan untuk menilai keberlanjutan penerapan sistem manajemen dan pemenuhan persyaratan sertifikasi. Persyaratan audit dan sertifikasi sistem manajemen oleh lembaga sertifikasi diatur dalam ISO/IEC 17021-1:2015 (International Organization for Standardization, 2015b).

Pada LAZNAS Dewan Da'wah, audit *surveillance* dilaksanakan secara *on-site* pada 19 Januari 2026. Evaluasi mencakup penerapan proses organisasi, dokumentasi sistem, sasaran mutu, audit internal, tinjauan manajemen, kepuasan pelanggan, tindak lanjut audit sebelumnya, serta peningkatan berkelanjutan. Audit dilakukan melalui pemeriksaan dokumen, wawancara dan pemeriksaan proses pada area yang telah ditentukan.

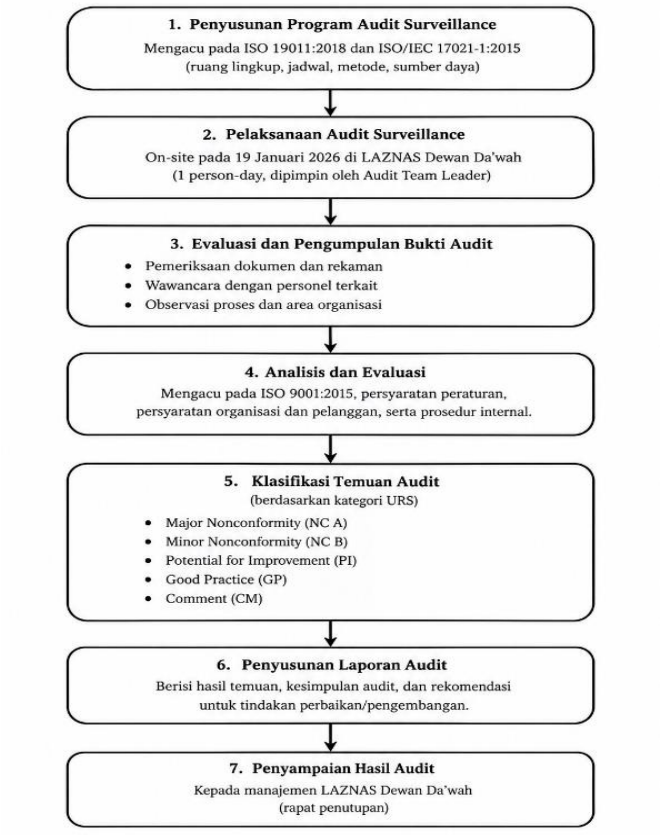
Hasil audit menunjukkan bahwa tidak ditemukan ketidaksesuaian Major maupun Minor dan tidak terdapat ketidaksesuaian dari audit sebelumnya. Auditor juga menyatakan bahwa organisasi telah menerapkan persyaratan ISO 9001:2015 serta menjalan sistem manajemen secara efektif untuk memenuhi persyaratan organisasi, pelanggan dan ketentuan yang berlaku. Namun, auditor mengidentifikasi tiga *Potential for Improvement* (PI), yaitu penguatan *Risk Register* melalui penambahan target waktu dan dukungan data objektif, pendokumentasian pencapaian Sasaran Mutu/RKAT, serta pertimbangan kecukupan sumber daya manusia pada fungsi Monitoring dan Evaluasi (Monev). Temuan tersebut relevan dengan kebutuhan penguatan pengendalian dan tata kelola pada lembaga pengelola zakat. Lestari dan Visiana (2018), dalam penelitian pada BAZNAS Kota Bekasi, menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal yang mencakup lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan merupakan bagian penting dalam menilai pengelolaan zakat. Rahmat dan Lubis (2023) menjelaskan bahwa pengendalian internal diperlukan untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa tujuan organisasi dapat tercapai, termasuk dalam memastikan efektivitas dan efisiensi kegiatan, keandalan informasi organisasi, serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Dengan demikian, keberadaan sistem manajemen mutu tidak hanya perlu dilihat dari status

sertifikasi, tetapi juga dari keberlanjutan penerapannya dalam proses organisasi, termasuk pengelolaan risiko, pencapaian sasaran, pengendalian internal dan kecukupan sumber daya.

Hasil audit *surveillance* tersebut menjadi dasar untuk mengevaluasi keberlanjutan implementasi ISO 9001:2015 pada LAZNAS Dewan Da'wah. Evaluasi ini tidak hanya ditujukan untuk melihat pemenuhan persyaratan standar, tetapi juga untuk mengidentifikasi area yang masih dapat diperkuat dalam pengelolaan risiko, pencapaian sasaran mutu dan kecukupan sumber daya. Pendekatan ini sejalan dengan kebutuhan lembaga zakat untuk menerapkan tata kelola yang baik, pengendalian internal dan sistem manajemen yang mampu menjaga efektivitas pengelolaan organisasi secara berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran praktis mengenai keberlanjutan penerapan SMM sekaligus menjadi masukan bagi organisasi dalam mempertahankan efektivitas sistem dan melaksanakan peningkatan berkelanjutan.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan audit *surveillance* ISO 9001:2015 pada LAZNAS Dewan Da'wah dilakukan untuk mengevaluasi keberlanjutan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), kesesuaian terhadap persyaratan ISO 9001:2015, serta efektivitas proses yang diterapkan organisasi. Audit *surveillance* merupakan bagian dari proses pemantauan sertifikasi yang dilakukan secara berkala untuk memastikan sistem manajemen tetap diterapkan dan dikembangkan secara efektif. Pelaksanaan audit mengacu pada prinsip dan panduan audit sistem manajemen dalam ISO 19011:2018 serta persyaratan audit dan sertifikasi sistem manajemen dalam ISO/IEC 17021-1:2015. Tahapan pelaksanaan evaluasi ditunjukkan pada Gambar 1.




**Gambar 1.**
Diagram Alir Pelaksanaan Audit *Surveillance* ISO 9001:2015

Audit *surveillance* dilaksanakan secara *on-site* pada tanggal 19 Januari 2026 di LAZNAS Dewan Da'wah, Jalan Kramat Raya No. 45, Jakarta Pusat. Audit dilaksanakan selama 1 *person-day* dengan DFM sebagai audit *team leader*. Standar yang menjadi acuan adalah ISO 9001:2015 dengan ruang lingkup pengelolaan dana, distribusi, dan pendayagunaan zakat, infak, serta dana sosial lainnya. Evaluasi penelitian berfokus pada pelaksanaan audit *surveillance* tanggal 19 Januari 2026 dengan menelaah bukti dan rekaman penerapan SMM pada periode sebelum audit, termasuk hasil audit internal tanggal 13 Agustus – 26 September 2025 dan tinjauan manajemen tanggal 26 November 2025.

Pelaksanaan audit dilakukan melalui pemeriksaan terhadap penerapan sistem manajemen dan proses organisasi dengan membandingkan kondisi aktual terhadap dokumen sistem manajemen dan persyaratan yang berlaku. Evaluasi dilakukan melalui diskusi dan wawancara dengan personel pada fungsi yang relevan, pemeriksaan dokumen, serta pemeriksaan proses dan area organisasi secara on-site berdasarkan sampel yang ditentukan dalam pelaksanaan audit. Aspek yang dievaluasi meliputi kebijakan dan sasaran mutu, proses dan interaksi dalam sistem manajemen, dokumentasi, rekaman, pengelolaan sumber daya, pengukuran dan analisis, serta proses peningkatan berkelanjutan.

Metodologi evaluasi dalam penelitian ini meliputi wawancara dengan personel terkait, telaah dokumen dan informasi terdokumentasi, pemeriksaan bukti secara *sampling*, serta observasi terhadap penerapan proses. Kriteria evaluasi mencakup persyaratan ISO 9001:2015, persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku, persyaratan organisasi dan pelanggan, serta prosedur dan dokumen internal LAZNAS Dewan Da'wah. Laporan audit menunjukkan bahwa organisasi telah mengidentifikasi dan menerapkan ketentuan peraturan yang relevan serta memelihara informasi terdokumentasi melalui pengendalian dokumen.

Sebagai bagian dari evaluasi keberlanjutan sistem, auditor meninjau tindak lanjut audit sebelumnya, isu internal dan eksternal, kebutuhan pihak berkepentingan, risiko, sasaran mutu, kepuasan pelanggan, audit internal, tinjauan manajemen, serta tindakan peningkatan berkelanjutan. Hasil audit sebelumnya menunjukkan tidak terdapat *nonconformity* dari audit SA-1. Audit internal terakhir dilaksanakan pada 13 Agustus–26 September 2025 dan mencakup seluruh departemen, sedangkan tinjauan manajemen terakhir dilaksanakan pada 26 November 2025.

Temuan audit diklasifikasikan menjadi *Major Nonconformity* (NC A), *Minor Nonconformity* (NC B), *Potential for Improvement* (PI), *Good Practice* (GP), dan *Comments* (CM). Dalam laporan audit, PI merupakan hal yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan Sistem Manajemen Mutu terhadap persyaratan standar dan direkomendasikan untuk ditelusuri pada audit berikutnya.

Berdasarkan hasil evaluasi, tidak ditemukan *Major Nonconformity* maupun *Minor Nonconformity*. Auditor mengidentifikasi tiga *Potential for Improvement* (PI), yaitu penambahan kolom "Target Waktu" dan penguatan dasar data objektif pada *Risk Register*, pendokumentasian realisasi pencapaian Sasaran Mutu/RKAT dalam tabel monitoring, serta pertimbangan kecukupan sumber daya manusia pada fungsi monitoring dan evaluasi (Monev). Ketiga PI tersebut masing-masing berkaitan dengan klausul 6.1, 6.2, dan 9.1 ISO 9001:2015.

Hasil akhir audit menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 dinyatakan terpenuhi dan tidak terdapat *open nonconformities*. Dengan demikian, hasil audit *surveillance* digunakan sebagai dasar analisis untuk menilai keberlanjutan penerapan SMM serta mengidentifikasi aspek yang masih dapat diperkuat sebagai bagian dari peningkatan

berkelanjutan pada LAZNAS Dewan Da'wah.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Audit *surveillance* ISO 9001:2015 pada LAZNAS Dewan Da'wah dilaksanakan secara *on-site* pada 19 Januari 2026 dengan durasi 1 *person-day*. Audit menggunakan ruang lingkup pengumpulan dana serta pendistribusian dan pendayagunaan hasil Zakat, Infaq, dan Dana Sosial lainnya. Audit merupakan *yearly surveillance* dan dilakukan oleh audit *team leader* DFM.

Evaluasi dilakukan terhadap implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM), termasuk kebijakan dan sasaran mutu, proses organisasi, dokumentasi, rekaman, pengelolaan sumber daya, pengukuran dan analisis, audit internal, tinjauan manajemen, serta proses peningkatan berkelanjutan. Auditor melakukan pemeriksaan melalui diskusi, wawancara, pemeriksaan dokumen, inspeksi on-site, dan pengambilan sampel terhadap proses dan dokumen yang relevan.

### 3.1 Evaluasi Keberlanjutan Implementasi Sistem Manajemen Mutu

Hasil audit menunjukkan bahwa LAZNAS Dewan Da'wah telah mempertahankan penerapan persyaratan ISO 9001:2015 dalam kegiatan organisasinya. Hal tersebut ditunjukkan melalui keberadaan proses manajemen, proses inti, dan proses pendukung yang mencakup penerimaan dana dari donatur, mobilisasi dana, pendistribusian dan pendayagunaan kepada penerima manfaat, *customer satisfaction*, *quality service*, internal audit, *management review*, penanganan keluhan, tindakan perbaikan, dan *continual improvement*.

Peninjauan terhadap hasil audit sebelumnya menunjukkan bahwa tidak terdapat ketidaksesuaian dari audit sebelumnya (SA-1). Organisasi juga telah menetapkan isu internal dan eksternal, harapan pihak berkepentingan, serta risiko dalam informasi terdokumentasi. Informasi tersebut ditinjau secara berkala melalui rapat tinjauan manajemen, sedangkan komunikasi antara manajemen puncak dan staf dilaksanakan setiap bulan dan informasi terdokumentasi dikendalikan melalui pengendalian dokumen.

Dari aspek sasaran mutu, manajemen puncak telah menetapkan sasaran mutu yang dapat diukur pada fungsi dan tingkat yang relevan, termasuk aspek kecepatan pelayanan. Pencapaian sasaran tersebut dipantau dan dievaluasi dalam rapat tinjauan manajemen. Organisasi juga telah mengidentifikasi dan mengadopsi peraturan perundangan serta persyaratan lain yang berlaku, dengan informasi kepatuhan tersedia dalam Daftar Peraturan Perundangan.

Aspek kepuasan pelanggan juga menjadi bagian dari evaluasi audit. LAZNAS Dewan Da'wah melaksanakan survei kepuasan pelanggan secara berkala dan hasilnya menunjukkan kategori baik. Hasil tersebut telah dibahas dalam rapat manajemen. Selain itu, auditor mencatat tidak terdapat keluhan dari pelanggan di lingkungan sekitar yang berkaitan dengan operasi organisasi.

**Tabel 1.**
Evaluasi Elemen Keberlanjutan Sistem Manajemen Mutu

| Elemen yang Dievaluasi | Hasil Audit |
|---|---|
| Tindak lanjut audit sebelumnya | Tidak terdapat ketidaksesuaian dari audit sebelumnya (SA-1) |
| Isu organisasi dan risiko | Isu internal dan eksternal, harapan pihak berkepentingan, serta risiko telah ditetapkan dan ditinjau secara berkala |
| Sasaran mutu | Sasaran mutu terukur telah ditetapkan dan pencapaiannya dipantau |
| Persyaratan peraturan | Peraturan yang berlaku telah diidentifikasi dan diadopsi |
| Kepuasan pelanggan | Survei dilakukan secara berkala dengan hasil baik |
| Keluhan pelanggan | Tidak terdapat keluhan dari pelanggan sekitar |
| Audit internal | Dilaksanakan 13 Agustus–26 September 2025 dan mencakup seluruh departemen |
| Tinjauan manajemen | Dilaksanakan 26 November 2025 dan direkam dalam notulen |
| Peningkatan berkelanjutan | Dilakukan melalui hasil audit internal, monitoring dan pengukuran, perubahan sasaran/program, revisi prosedur, dan penyediaan sumber daya |

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa keberlanjutan implementasi SMM tidak hanya ditunjukkan oleh keberadaan dokumen, tetapi juga oleh pelaksanaan mekanisme evaluasi dan perbaikan. Audit internal terakhir dilaksanakan pada 13 Agustus–26 September 2025 dan mencakup seluruh departemen terhadap prosedur, instruksi kerja, dan persyaratan yang berlaku. Auditor internal dinyatakan kompeten dan frekuensi audit dinilai memadai. Tinjauan manajemen dilaksanakan pada 26 November 2025 dan hasilnya telah direkam dalam notulen rapat.

Organisasi juga menunjukkan mekanisme continual improvement melalui pemanfaatan hasil audit internal, monitoring dan pengukuran, serta informasi terkait kejadian. Perbaikan dilakukan melalui perubahan sasaran, program dan target, revisi prosedur, serta penyediaan sumber daya. Hal ini memperlihatkan bahwa penerapan SMM telah dihubungkan dengan mekanisme evaluasi dan perbaikan dalam organisasi.

### 3.2 Evaluasi Hipotesis

Hasil *detailed results* menunjukkan bahwa tidak ditemukan *Major Nonconformity* (NC A) maupun *Minor Nonconformity* (NC B). Auditor mengidentifikasi tiga *Potential for Improvement* (PI) yang berkaitan dengan klausul 6.1, 6.2, dan 9.1 ISO 9001:2015. Dalam laporan audit, PI merupakan aspek yang masih dapat dioptimalkan untuk meningkatkan penerapan sistem manajemen dan akan ditinjau kembali pada audit berikutnya.

**Tabel 2.**
*Potential for Improvement* pada Audit Surveillance

| No. | Area/Proses | Klausul | *Potential for Improvement* |
|---|---|---|---|
| 1 | *Management Representative (MR)* / seluruh departemen | 6.1 | Penambahan kolom "Target Waktu" pada *Risk Register*, penjelasan lebih detail mengenai level dampak dan kemungkinan, serta penggunaan data objektif untuk penilaian *likelihood* pada *actual risk*. |
| 2 | Divisi terkait | 6.2 | Realisasi pencapaian Sasaran Mutu/RKAT didokumentasikan dalam tabel monitoring dan diberikan keterangan apabila target tidak tercapai. |
| 3 | Monitoring dan Evaluasi (Monev) | 9.1 | Mempertimbangkan kecukupan SDM pada bagian Monev karena memiliki fungsi pengawasan terhadap kegiatan pada divisi dan daerah. |

Sumber: Audit Report (SA-2) LAZNAS Dewan Da'wah Islamiyah Indonesia (2026).

Ketiga PI tersebut tidak diklasifikasikan sebagai ketidaksesuaian. Namun demikian, temuan tersebut menunjukkan adanya beberapa aspek yang masih dapat diperkuat untuk meningkatkan efektivitas SMM.

### 3.3 Penguatan Manajemen Risiko

PI pertama berkaitan dengan klausul 6.1 tentang tindakan untuk menangani risiko dan peluang. Auditor merekomendasikan agar *Risk Register* dilengkapi dengan kolom "Target Waktu" sebagai batas pelaksanaan mitigasi. Selain itu, level dampak dan kemungkinan perlu dijelaskan lebih detail, sedangkan penilaian tingkat kemungkinan untuk *actual risk* perlu didukung dengan data objektif.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme manajemen risiko telah tersedia, tetapi kualitas informasi yang digunakan dalam proses penilaian dan pengendalian risiko masih dapat diperkuat. Penambahan target waktu dapat membantu organisasi menghubungkan identifikasi risiko dengan pelaksanaan mitigasi secara lebih terukur. Sementara itu, penggunaan data objektif dalam menentukan tingkat kemungkinan dapat meningkatkan konsistensi proses evaluasi risiko.

Dengan demikian, PI pada klausul 6.1 lebih diarahkan pada peningkatan kualitas pengelolaan risiko, bukan pada pembentukan sistem risiko yang baru. Hal ini sejalan dengan karakteristik audit *surveillance* yang tidak hanya mengidentifikasi ketidaksesuaian, tetapi juga mengidentifikasi area yang dapat dioptimalkan dalam mempertahankan efektivitas sistem manajemen.

### 3.4 Evaluasi Pencapaian Sasaran Mutu dan RKAT

PI kedua berkaitan dengan klausul 6.2 mengenai sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya. Auditor merekomendasikan agar realisasi pencapaian Sasaran Mutu/RKAT dicatat dalam tabel monitoring dan diberikan keterangan apabila sasaran tidak tercapai.

Hasil audit sebelumnya menunjukkan bahwa manajemen puncak telah menetapkan sasaran mutu yang dapat diukur, termasuk aspek kecepatan pelayanan, serta melakukan pemantauan dan evaluasi pencapaiannya melalui rapat tinjauan manajemen. Dengan demikian, PI ini tidak menunjukkan ketiadaan sasaran mutu, tetapi lebih berkaitan dengan penguatan dokumentasi realisasi dan status pencapaian sasaran.

Dokumentasi yang lebih eksplisit mengenai target, realisasi, dan keterangan apabila target tidak tercapai dapat membantu organisasi melakukan evaluasi secara lebih terstruktur. Informasi tersebut juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan tindak lanjut dan perbaikan pada periode berikutnya. Dalam konteks keberlanjutan implementasi ISO 9001:2015, mekanisme tersebut penting karena sasaran mutu perlu tidak hanya ditetapkan, tetapi juga dipantau dan digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja.

### 3.5 Kecukupan Sumber Daya Manusia pada Fungsi Monitoring dan Evaluasi

PI ketiga berkaitan dengan klausul 9.1 dan berada pada proses Monitoring dan Evaluasi (Monev). Auditor menyarankan agar organisasi mempertimbangkan kecukupan SDM pada bagian Monev karena fungsi tersebut melakukan pengawasan terhadap berbagai kegiatan pada divisi dan daerah.

Temuan ini menunjukkan adanya hubungan antara fungsi pengukuran dan evaluasi dengan kecukupan sumber daya yang mendukungnya. Dalam laporan audit, pengelolaan sumber daya dan proses pengukuran serta analisis termasuk aspek yang dievaluasi dalam menilai implementasi dan efektivitas SMM.

Kecukupan SDM pada fungsi Monev menjadi penting karena keluasan objek pengawasan dapat memengaruhi kemampuan organisasi dalam melakukan monitoring secara konsisten. Oleh karena itu, PI ini dapat ditindaklanjuti melalui evaluasi beban kerja, cakupan tanggung jawab, dan kebutuhan personel pada fungsi Monev. Dalam penelitian ini, rekomendasi tersebut dipandang sebagai area penguatan kapasitas organisasi untuk mendukung proses pengukuran, analisis, dan evaluasi SMM.

### 3.6 Analisis Hasil Audit terhadap Keberlanjutan Implementasi ISO 9001:2015

Secara keseluruhan, hasil audit *surveillance* menunjukkan bahwa LAZNAS Dewan Da'wah telah menerapkan persyaratan ISO 9001:2015 dan bahwa lingkup sertifikasi dinilai sesuai dengan implementasi organisasi. Auditor menyimpulkan bahwa organisasi pada dasarnya telah menunjukkan operasi dan pengembangan sistem manajemen secara efektif untuk memenuhi persyaratan organisasi, pelanggan, dan persyaratan hukum yang relevan.

Tidak ditemukannya *Major* maupun *Minor Nonconformity* serta tidak adanya ketidaksesuaian dari audit sebelumnya menunjukkan bahwa pada saat audit dilakukan tidak terdapat temuan ketidaksesuaian yang memerlukan tindakan korektif sebagai *open nonconformity*. Laporan juga mencatat hasil "*Fulfilled*" dan menyatakan bahwa ketidaksesuaian tidak ditemukan sehingga prosedur dapat dilanjutkan.

Di sisi lain, keberadaan tiga PI menunjukkan bahwa keberlanjutan implementasi SMM masih dapat diperkuat melalui peningkatan kualitas manajemen risiko, dokumentasi pencapaian sasaran mutu/RKAT, dan kecukupan SDM pada fungsi Monev. Dengan demikian, hasil surveillance tidak hanya memberikan gambaran mengenai status kesesuaian sistem pada saat audit, tetapi juga memberikan masukan untuk mempertahankan dan mengembangkan efektivitas SMM secara berkelanjutan.

**Tabel 3.**
Rekapitulasi Hasil Audit *Surveillance*

| Kategori | Jumlah | Keterangan |
|---|---|---|
| Major Nonconformity (NC A) | 0 | Tidak ditemukan |
| Minor Nonconformity (NC B) | 0 | Tidak ditemukan |
| Potential for Improvement (PI) | 3 | Klausul 6.1, 6.2, dan 9.1 |
| Good Practice (GP) | 1 | Komitmen kepemimpinan terhadap penerapan dan perbaikan sistem |
| Comment (CM) | 0 | Tidak ada |

Sumber: Audit Report (SA-2) LAZNAS Dewan Da'wah Islamiyah Indonesia (2026).

*Good Practice* yang dicatat auditor adalah komitmen organisasi dalam menerapkan sistem manajemen serta keinginan untuk terus melakukan perbaikan. Hal tersebut memperkuat temuan bahwa penerapan SMM tidak berhenti pada pemenuhan persyaratan formal, tetapi juga disertai mekanisme evaluasi dan perbaikan.

Pada audit berikutnya, auditor juga menetapkan bahwa bukti efektivitas, koreksi dan tindakan korektif yang relevan serta PI akan ditinjau kembali. Audit berikutnya secara preliminer direncanakan pada Desember 2026. Dengan demikian, ketiga PI yang ditemukan dalam audit surveillance ini dapat menjadi dasar evaluasi lanjutan dalam siklus peningkatan SMM berikutnya.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberlanjutan implementasi ISO 9001:2015 melalui pelaksanaan audit *surveillance* pada LAZNAS Dewan Da'wah. Hasil

audit surveillance menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu (SMM) telah diterapkan dalam ruang lingkup pengumpulan dana serta pendistribusian dan pendayagunaan hasil Zakat, Infaq, dan Dana Sosial lainnya. Implementasi SMM mencakup proses manajemen, proses inti, proses pendukung, pengelolaan dokumentasi, pengukuran dan analisis, audit internal, tinjauan manajemen, serta proses peningkatan berkelanjutan.

Audit *surveillance* dilaksanakan secara *on-site* pada 19 Januari 2026 dengan durasi 1 *person-day*. Evaluasi dilakukan melalui pemeriksaan terhadap proses dan area organisasi yang relevan, termasuk kebijakan dan sasaran mutu, proses manajemen, dokumentasi, rekaman, pengelolaan sumber daya, pengukuran dan analisis, serta proses *continual improvement*. Hasil audit menunjukkan bahwa organisasi pada dasarnya telah mengoperasikan dan mengembangkan sistem manajemen secara efektif untuk memenuhi persyaratan organisasi, pelanggan, dan persyaratan hukum yang relevan.

Hasil audit juga menunjukkan bahwa tidak terdapat ketidaksesuaian dari audit sebelumnya (SA-1), sedangkan audit internal terakhir telah dilaksanakan pada 13 Agustus sampai 26 September 2025 dan mencakup seluruh departemen. Tinjauan manajemen dilaksanakan pada 26 November 2025 dan hasilnya telah direkam dalam notulen. Organisasi juga telah melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala dengan hasil yang menunjukkan kategori baik.

Selama pelaksanaan audit surveillance, tidak ditemukan Major Nonconformity maupun Minor Nonconformity. Namun demikian, auditor mengidentifikasi tiga *Potential for Improvement* (PI), yaitu penguatan *Risk Register* pada klausul 6.1, peningkatan dokumentasi realisasi Sasaran Mutu/RKAT pada klausul 6.2, serta pertimbangan kecukupan sumber daya manusia pada fungsi Monitoring dan Evaluasi (Monev) pada klausul 9.1. Ketiga PI tersebut merupakan area yang masih dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efektivitas penerapan SMM.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa LAZNAS Dewan Da'wah telah mempertahankan implementasi ISO 9001:2015 dan menunjukkan mekanisme evaluasi serta peningkatan berkelanjutan dalam SMM. Tidak ditemukannya ketidaksesuaian pada audit surveillance menunjukkan bahwa pada saat audit tidak terdapat open nonconformity, sedangkan tiga PI memberikan masukan untuk penguatan penerapan sistem pada periode berikutnya. Laporan audit mencatat hasil *Fulfilled* dan menyatakan bahwa tidak ditemukan ketidaksesuaian sehingga prosedur dapat dilanjutkan.

Berdasarkan hasil evaluasi, beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

1. Penguatan pengelolaan risiko melalui penyempurnaan *Risk Register*, khususnya dengan menambahkan Target Waktu untuk setiap tindakan mitigasi, memberikan penjelasan yang lebih terperinci mengenai tingkat dampak dan kemungkinan, serta menggunakan data objektif sebagai dasar penilaian *likelihood* risiko aktual.
2. Peningkatan dokumentasi pencapaian sasaran mutu dan RKAT dengan mencatat realisasi terhadap target secara konsisten dalam tabel monitoring serta memberikan keterangan dan tindak lanjut apabila sasaran yang telah ditetapkan tidak tercapai.
3. Evaluasi kecukupan sumber daya manusia pada fungsi Monitoring dan Evaluasi (Monev) dengan mempertimbangkan beban dan cakupan fungsi pengawasan terhadap kegiatan pada berbagai divisi dan wilayah, sehingga proses monitoring dan evaluasi dapat dilaksanakan secara efektif dan berkesinambungan.
4. Mempertahankan mekanisme peningkatan berkelanjutan melalui pelaksanaan audit

internal, tinjauan manajemen, pemantauan kepuasan pelanggan, evaluasi sasaran mutu, serta tindak lanjut terhadap *Potential for Improvement* pada audit berikutnya. Auditor juga menetapkan bahwa PI akan ditinjau kembali pada audit selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA


1. Assa'diyah, H., & Pramono, S. (2019). Kenapa muzakki percaya kepada lembaga amil zakat, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 7(1), 51–62. https://doi.org/10.35836/jakis.v7i1.68
2. Audit Report (SA-2) LAZNAS Dewan Da'wah Islamiyah Indonesia. (2026). *Audit Report* (SA-2): ISO 9001:2015. Jakarta: LAZNAS Dewan Da'wah Islamiyah Indonesia.
3. Fonseca, L. M., & Domingues, J. P. (2018). The best of both worlds? Use of Kaizen and other continuous improvement methodologies within Portuguese ISO 9001 certified organizations. *The TQM Journal*, 30(4), 321–334.
4. International Organization for Standardization. (2015a). *ISO 9001:2015 Quality management systems—Requirements.* Geneva: ISO.
5. International Organization for Standardization. (2018). *ISO 19011:2018 Guidelines for auditing management systems.* Geneva: ISO.
6. International Organization for Standardization. (2015b). *ISO/IEC 17021-1:2015 Conformity assessment—Requirements for bodies providing audit and certification of management systems—Part 1: Requirements.* Geneva: ISO.
7. Kementerian Agama Republik Indonesia. (2023). *Kemenag Dorong Penerapan ISO 9001:2015 untuk Manajemen Mutu Lembaga Pengelola Zakat*. (https://kemenag.go.id/nasional/kemenag-dorong-penerapan-iso-9001-2015-untuk-manajemen-mutu-lembaga-pengelola-zakat-TfKhq). Diakses tanggal 8 Agustus 2026
8. Kementerian Agama Republik Indonesia. (2024). *Bingung Mau Berzakat? Ini 170 Lembaga Amil Zakat Kantongi Izin dari Kemenag*. (https://kemenag.go.id/nasional/bingung-mau-berzakat-ini-170-lembaga-amil-zakat-kantongi-izin-dari-kemenag-p1AAY). Diakses tanggal 8 Agustus 2026
9. Lestari, A., & Visiana, K. (2018). Pengendalian internal pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Bekasi. *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 2(2), 182–191. https://doi.org/10.5281/zenodo.1251397.
10. Rahmat, P., & Lubis, F. (2023). *Evaluasi Penerapan Pengendalian Internal Divisi Pemberdayaan Ekonomi Lembaga Badan Amil Zakat Nasional Menggunakan ERM-Coso Framework*. (http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/studiaeconomica). Diakses tanggal 8 Agustus 2026.
11. Syauqi, M., Fitriyah, N., & Jumaati. (2022). Dampak Islamic Corporate Governance terhadap keyakinan muzaki pada lembaga amil zakat. *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam*, 14(1), 51–68. https://doi.org/10.35891/ml.v14i1.3739