

## **KEGIATAN AUDIT INTERNAL DALAM MENINGKATKAN QUALITY AWARENESS DI PT ANGKASA PURA INDONESIA CABANG BALIKPAPAN**

**Fithriyah Nabilah, Poppy Alvanolita Sanistasya**

Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman  
*fitriahnabila34@gmail.com*

### **Abstract**

Internal audit has an important role in ensuring the effectiveness of quality management system implementation in the company. Through internal audit, organizations can increase quality awareness among employees to achieve optimal performance and minimize operational risks. This article discusses the role of internal audit in increasing quality awareness at PT Angkasa Pura Indonesia Balikpapan branch. The focus of the discussion includes the importance of awareness audit, the effectiveness of quality awareness socialization for auditors, and the urgency of employees' understanding of quality awareness. By analyzing the practices at PT Angkasa Pura Indonesia, this article provides insight into the importance of internal audit as a strategic tool to build a culture of quality in the organization.

*Keywords: internal audit, quality awareness, pt angkasa pura indonesia.*

### **Abstrak**

Audit internal memiliki peran penting dalam memastikan efektivitas implementasi sistem manajemen mutu di perusahaan. Melalui audit internal, organisasi dapat meningkatkan kesadaran kualitas (quality awareness) di kalangan karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal dan meminimalkan risiko operasional. Artikel ini membahas peran audit internal dalam meningkatkan quality awareness di PT Angkasa Pura Indonesia cabang Balikpapan. Fokus pembahasan mencakup pentingnya awareness audit, efektivitas sosialisasi quality awareness bagi auditor, dan urgensi pemahaman karyawan terhadap quality awareness. Dengan menganalisis praktik di PT Angkasa Pura Indonesia, artikel ini memberikan wawasan tentang pentingnya audit internal sebagai alat strategis untuk membangun budaya kualitas di organisasi.

*Keywords: audit internal, kesadaran kualitas, pt angkasa pura indonesia.*

### **PENDAHULUAN**

Audit Internal memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga keberlanjutan operasional perusahaan, terutama dalam menjaga efektivitas dan efisiensi setiap proses kerja yang ada. Fungsi audit internal tidak hanya terbatas pada pemantauan dan evaluasi terhadap kepatuhan terhadap standar yang berlaku, namun juga memiliki peranan sebagai alat

edukasi yang krusial bagi seluruh karyawan untuk memahami dan mengaplikasikan konsep kualitas secara menyeluruh.

Kesadaran akan pentingnya audit internal dan kualitas yang harus ditetapkan dalam setiap tahapan proses kerja di perusahaan semakin menjaga kebutuhan yang tidak bisa dihindari, mengingat semakin kompleks setiap lini pekerjaan. Proses kerja yang melibatkan banyak individu dan tahapan

membutuhkan tingkat kesadaran yang tinggi dari setiap orang yang terlibat. Hal ini akan menjadi semakin penting mengingat bahwa kurangnya pemahaman tentang kualitas sering kali menjadi akar masalah yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian, ketidakakuratan, atau bahkan kegagalan dalam pencapaian target operasional. Dalam rangka untuk mencapai tujuan tersebut, sosialisasi mengenai quality awareness kepada auditor internal menjadi langkah strategis yang perlu dilaksanakan dengan baik. Sosialisasi ini bertujuan tidak hanya untuk memastikan bahwa para auditor internal memiliki keterampilan untuk mengidentifikasi adanya celah atau kelemahan dalam sistem yang ada, namun juga untuk memperkuat peran mereka dalam membimbing dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas kepada karyawan lainnya. Dengan demikian peran auditor internal tidak hanya berfungsi sebagai pengawas tetapi juga sebagai awal perubahan yang dapat mengarahkan perbaikan keberlanjutan dalam organisasi [1].

Keaktifan partisipasi karyawan dalam sosialisasi ini juga menjadi sangat penting. Mereka harus memahami esensi dari quality awareness dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap upaya perbaikan kualitas secara terus-menerus. Sebab kualitas bukanlah sekedar tanggung jawab auditor atau manajemen saja, namun juga menjadi tanggung jawab bersama seluruh elemen di perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu untuk tidak hanya sekedar menerima informasi mengenai kualitas, tetapi juga untuk mengimplementasi nilai-nilai kualitas dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Hal ini pada gilirannya akan mendukung pencapaian tujuan

organisasi secara keseluruhan, yang mencakup peningkatan kinerja, kepuasan pelanggan, dan daya saing perusahaan di pasar [2].

Sosialisasi tentang quality awareness ini bukan hanya sekedar memberikan informasi saja, tetapi juga harus mendorong budaya kerja yang lebih baik. Karyawan yang terlibat dalam proses audit internal harus diajak untuk melihat audit bukan hanya sebagai beban, tetapi sebagai kesempatan untuk berkembang dan meningkatkan kualitas kinerja mereka. Karyawan yang memahami pentingnya kualitas juga cenderung menjadi lebih inovatif dalam menemukan solusi untuk tantangan operasional. Hal ini sejalan dengan misi PT Angkasa Pura untuk terus memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan [3].

Pentingnya pembekalan auditor internal dengan pengetahuan dan keterampilan mengenai kualitas akan menciptakan sistem kontrol yang lebih efektif dan akurat. Audit internal yang baik bukan hanya menemukan kesalahan atau kekurangan dalam sistem, tetapi juga menawarkan solusi yang dapat membantu memperbaiki sistem yang ada. Dalam hal ini, auditor internal berperan sebagai penghubung antara evaluasi dan perbaikan, memastikan bahwa rekomendasi yang diberikan dapat diterapkan dengan baik dalam setiap aspek operasional diperusahaan.

Sebagai contoh, dalam lingkungan PT Angkasa Pura Indonesia cabang Balikpapan, yang memiliki berbagai macam proses operasional yang saling terkait, sosialisasi quality awareness diharapkan dapat membangun kesadaran bahwa kualitas bukan hanya tanggung jawab departemen tertentu, tetapi merupakan tanggung jawab bersama di seluruh lini organisasi.

Peningkatan partisipasi karyawan juga menjadi elemen kunci dalam keberhasilan sosialisasi ini. Karyawan yang terlibat aktif dalam berbagai kegiatan sosialisasi akan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai standar kualitas yang harus dipatuhi, serta bagaimana mereka dapat berperan dalam mencapai standar tersebut. Dengan demikian, mereka tidak hanya akan mengikuti prosedur yang ada, tetapi juga memiliki inisiatif untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, menciptakan suatu sistem dimana kualitas mejadi bagian tak terpisahkan dari budaya kerja perusahaan.

Dengan adanya pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya kualitas dan audit internal yang proaktif dalam memberikan bimbingan serta solusi, diharapkan perusahaan dapat mencapai tujuan utamanya, yakni operasional yang efisien, efektif, dan berkualitas. Pada akhirnya, sosialisasi quality awareness di PT Angkasa Pura Indonesia cabang Balikpapan akan membantu perusahaan untuk menghadapi tantangan dimasa depan, beradaptasi dengan kebutuhan pasar, dan tetap mempertahankan daya saing yang tinggi [4].

## **METODE**

Sosialisasi quality awareness yang di selenggarakan PT Angkasa Pura Indonesia cabang Balikpapan bidang Quality, Risk and Performance bersama mahasiswa Universitas Mulawarman yang ditujukan untuk para karyawan PT Angkasa Pura Indonesia yang berada di wilayah kota Balikpapan yang diselenggarakan pada tanggal 19 Agustus 2024 Ruang Rapat Kahayan di kantor Angkasa Pura cabang Balikpapan secara Offline. Kegiatan tersebut dihadiri oleh beberapa petinggi

di kantor Angkasa Pura Indonesia cabang Balikpapan yang berperan penting dalam meningkatkan kesadaran kualitas Bandar Udara International Sultan Aji Muhammad Sulaiman. Para Mahasiswa Universitas Mulawarman bersama Karyawan PT Angkasa Pura Indonesia cabang Balikpapan menyelenggarakan kegiatan atau acara pelatihan tersebut sebagai salah satu bentuk untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat, selain itu kegiatan tersebut juga membantu dalam memberikan penilaian yang independen dan objektif terhadap posisi keuangan, kinerja dan kepatuhan terhadap peraturan perusahaan. Audit memberikan tingkat kepastian yang tinggi atas laporan keuangan suatu organisasi. Standar ISO 19011:2018 adalah panduan yang membahas prinsip-prinsip dan panduan pelaksanaan audit internal dan eksternal yang efektif ISO 19011 memberikan pedoman bagi organisasi yang ingin melakukan audit untuk mengevaluasi efektivitas sistem manajemen mereka, termasuk sistem manajemen kualitas, lingkungan, keselamatan, dan masih banyak hal lainnya.

Pelatihan ini bertujuan untuk memperdalam kompetensi auditor dalam menjaga standar operasional, kualitas, dan keselamatan organisasi. Dengan meningkatkan kesadaran akan pentingnya audit, perusahaan dapat melakukan evaluasi mandiri, mengidentifikasi ketidaksesuaian, dan memperbaiki proses operasional ini sejalan dengan upaya PT Angkasa Pura Indonesia untuk mempertahankan kinerja yang konsisten dan memenuhi standar yang ditetapkan.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini memiliki tiga tahapan metode, yaitu :

- a. Tahap Persiapan

Pada tahapan persiapan ini diawali dengan melakukan analisis kebutuhan dalam quality awareness auditor dalam menjaga standar operasional, kualitas, dan keselamatan organisasi. Setelah itu membahas apa saja keluhan yang di sampaikan oleh para pengunjung di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. Pengevaluasian dilakukan pada saat rapat di ruang Kahaya PT Angkasa Pura cabang Balikpapan.

b. Tahap Pelaksanaan Kegiatan

Selain dari PT Angkasa Pura Indonesia, Mahasiswa dari Program Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman juga ikut berpartisipasi dalam kegiatan sosialisasi quality awarenss. Menyiapkan ruangan yang akan digunakan, dan menjalan tugas masing-masing sesuai dengan tugas yang telah diberikan salah satunya sebagai pengarsipan dokumentasi dalam tahap pelaksanaan kegiatan ini.

c. Tahap Monitoring dan Evaluasi

Pada tahap ini setelah akhir dari sosialisasi quality awareness, panitia akan memberikan kuesioner untuk diisi kepada para peserta yang hadir sebagai bentuk feedback dari kegiatan sosialisasi. Dengan adanya kegiatan ini diharapkan agar bisa memahami materi apa yang disampaikan oleh pemateri yang bertujuan untuk meningkatkan rasa tanggung jawab auditor dalam mendorong budaya kualitas, Auditor internal menjadi lebih efektif dan berdampak, Auditor mampu memberikan masukan yang konstruktif kepada manajemen, serta diharapkan agar selanjutnya bisa lebih baik lagi untuk kasadaran kualitas Bandar Udara

International Sultan Aji Muhammad Sulaiman [5].

Model Technical Assistance dalam bentuk pelatihan, merupakan metode yang digunakan dalam pengabdian masyarakat kali ini. Sedangkan untuk pendekatannya digunakan pendekatan technical assistance. Dimana pendekatan ini lebih menekankan pada perubahan yang akan dicapai melalui bantuan secara teknis [6].

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan ini sangat membantu terlebih lagi kepada auditor internal. Auditor Internal adalah garda terdepan dalam memastikan bahwa organisasi mematuhi standar kualitas yang telah ditetapkan di PT Angkasa Pura Indonesia. Auditor dilatih melalui sosialisasi intensif untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap prinsip-prinsip kualitas dan penerapannya di lingkungan kerja.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini melakukan sosialisasi yang di hadiri oleh 16 peserta yang di laksanakan pada:

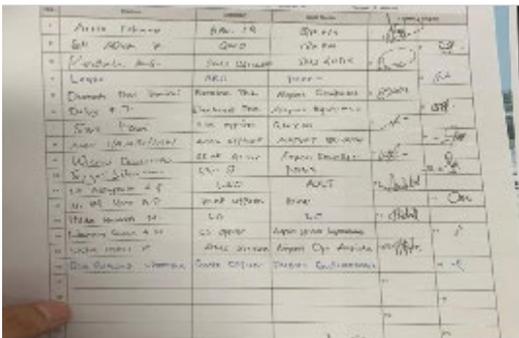
Hari/Tanggl : Senin, 19 Agustus 2024

Waktu : 08:00 s/d Selesai WITA

Tempat Pelaksanaan : Kantor Angkasa Pura Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan di Ruang Rapat Kahayan Lantai 2



Gambar 1. Lokasi Pengabdian Masyarakat



Gambar 2. Daftar Hadir Peserta

Pada Gambar 2 daftar hadir sosialisasi ini dihadiri oleh beberapa karyawan yang turut diundang untuk menghadiri kegiatan tersebut.

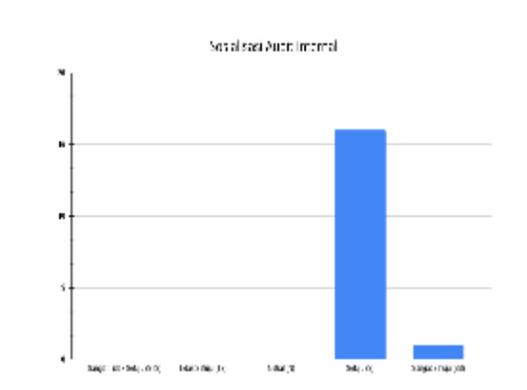


Gambar 3. Pelaksanaan Kegiatan Pelaksanaan

Pada gambar 3 ini merupakan bentuk dari kegiatan yang telah terlaksana dalam pengabdian masyarakat. Pengabdian kepada masyarakat ini telah diikuti oleh 16 peserta dari karyawan PT Angkasa Pura Indonesia. Kegiatan ini telah berjalan dengan lancar dan para peserta memahami materi yang disampaikan,

dapat dilihat dari respon peserta saat kegiatan ini berlangsung.

Tujuan utama dari pengabdian masyarakat ini untuk meningkatkan kesadaran kualitas terhadap standar audit, prosedur, etika, dan kemampuan untuk menerapkannya dalam praktik dilapangan. Dapat dibuktikan dari hasil kuesioner yang telah di jawab oleh para peserta. Sehingga pengabdian ini dapat menjadi sebuah solusi penyelesaian.



Gambar 4. Hasil Kuesioner Peserta

Pada gambar 4 ini menerangkan bahwa feedback dari para peserta merupakan hasil nyata kuesioner yang diisi langsung oleh peserta setelah kegiatan pelaksanaan ini selesai. Dengan hasil yang memuaskan, diharapkan dapat menciptakan beberapa dampak positif yang berpengaruh kepada quality awareness, yakni sebagai berikut :

1. Meningkatkan efisiensi operasional.
2. Mengurangi risiko pelanggaran regulasi
3. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih berkualitas [7].

Tabel 1. Hasil dari Tanggapan Kuesioner Peserta Mengenai Persepsi Kegiatan

Bagaimana tanggapan anda mengenai kegiatan ini secara menyeluruh?	Freg	Percent
1. Sangat Tidak Puas	0	0%
2. Tidak Puas	0	0%
3. Cukup Puas	0	0%

4.	Puas	10	63%
5.	Sangat Puas	6	37%
Jumlah Respon		16	100%
Skor rata-rata		8	

Tabel 1 ini memberikan keterangan bahwa para peserta merasa puas dengan kegiatan pelaksanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan ini.

## SIMPULAN

Audit Internal memiliki peran strategis dalam membangun dan meningkatkan quality awareness di PT Angkasa Pura Indonesia cabang Balikpapan. Awareness audit membantu organisasi mengidentifikasi dan mengatasi celah dalam sistem kualitas, sementara sosialisasi quality awareness membekali auditor dan karyawan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mendukung implementasi sistem manajemen mutu. Pemahaman terhadap quality awareness oleh seluruh karyawan memastikan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Audit Internal memiliki peran strategis dalam membangun dan meningkatkan quality awareness di PT Angkasa Pura Indonesia cabang Balikpapan. Awareness audit membantu organisasi mengidentifikasi dan mengatasi celah dalam sistem kualitas, sementara sosialisasi quality awareness membekali auditor dan karyawan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mendukung implementasi sistem manajemen mutu. Pemahaman terhadap quality awareness oleh seluruh karyawan memastikan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Selain tu, pemahaman yang mendalam tentang kualitas membantu mengurangi risiko ketidaksesuaian dan pelanggaran regulasi yang dapat

merugikan organisasi. Setelah mengikuti kegiatan pelaksanaan sosialisasi ini auditor internal diharapkan dapat menjadi lebih kompeten untuk menganalisis data audit dan menyampaikan temuan kepada manajemen dengan cara yang konstruktif. Hal ini tidak hanya memperkuat posisi auditor sebagai pengawas, tetapi juga sebagai agen perubahan yang dapat mendorong perbaikan berkelanjutan dalam organisasi.

Secara keseluruhan, pendekatan holistik yang diterapkan dalam audit internal dan peningkatan quality awareness di PT Angkasa Pura Indonesia menciptakan budaya kualitas yang berkelanjutan. Budaya ini tidak hanya meningkatkan kinerja organisasi, tetapi juga memberikan dampak positif bagi pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan demikian, organisasi siap menghadapi tantangan di masa depan, beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pasar, dan mempertahankan daya saing yang tinggi. Kesimpulan ini menegaskan bahwa audit internal dan kesadaran kualitas adalah elemen kunci dalam menjaga keberlanjutan dan keberhasilan operasional perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Susilawati, Endang. "Peran Audit Internal Dalam Mewujudkan Good Corporate Governance." *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis)* 3, no. 2 (2017): 33-54.
- [2] Susilawati, Irna, Kasmanto Miharja, Indriyani Diwantari, and Lutfia Putri Salsabila. "Analisis efektivitas pemeriksaan akuntansi terhadap pengendalian internal

- akuntansi." *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis* 3, no. 3 (2024): 60-74.
- [3] Agustin, Dinni, Setyaningsih Sri Utami, Kushariyadi Kushariyadi, Degdo Suprayitno, dan Kadek Agus Dwiwijaya. *Pengantar Manajemen: Teori komprehensif di era revolusi industri 4.0 menuju era society 5.0*. PT. Sonpedia Penerbitan Indonesia, 2024.
- [4] Noviriani, Eliza, Unti Ludigdo, and Zaki Baridwan. "Studi Fenomenologi Atas Dilema Etis Auditor Internal Pemerintah." *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)* 19, no. 2 (2015): 217-240.
- [5] Sumiaty, Raden Yeti. *AUDIT SUMBER DAYA MANUSIA*. Buku Pascal, 2024.
- [6] Jamal, H. (2023). Pendekatan Technical Assistance Dalam Pendistribusian Dana Zakat Produktif. *Masyarakat Madani: Jurnal Kajian Islam dan Pengembangan Masyarakat*, 8(1), 21-42.
- [7] Kencana, I., Ida Bagus Artha Adnyana, dan Wayan Suryathi. "Kepuasan Terhadap Corporate Social Responsibility Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UMKM Pada PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai Cabang Bali." PhD dis., Politeknik Negeri Bali, 2023.