

Training Internal Auditor of ISO 9001:2015

Based on ISO 19011:2018





ISO 9001 : 2015 INTERNAL AUDIT REQUIRMENT

ISO 9001:2015 – QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

0. Introduction

1. Scope

2. Normative references

3. Term & definitions

ISO 9001 adalah standar internasional untuk sistem manajemen kualitas yang berisikan persyaratan yang harus dipenuhi sebuah Perusahaan atau Organisasi dalam membentuk suatu *quality management system*. Standar ini mencakup berbagai aspek manajemen kualitas, mulai dari perencanaan, pengendalian, penjaminan, pengukuran, dan peningkatan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan. Standar ISO 9001 menggunakan pendekatan manajemen mutu yang berorientasi pada proses yang terdiri dari 10 (sepuluh) klausul dan untuk memastikan tingkat keberhasilannya maka dibutuhkan penerapan *Plan-Do-Check-Action* (PDCA) pada implementasinya.

PLAN

4. Context of the organization

4.1 Understanding the organization and its context

4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties

4.3 Determining the scope of the QMS

4.4 Quality management system

5. Leadership

5.1 Leadership and commitment

5.2 Policy

5.3 Organizational roles, responsibilities and authorities

6. Planning

6.1 Actions to address risks and opportunities

6.2 Quality objectives and planning to achieve them

6.3 Planning of changes

DO

7. Support

7.1 Resources

7.2 Competence

7.3 Awareness

7.4 Communication

7.5 Documented information

8. Operation

8.1 Operational planning & control

8.2 Requirements for products and services

8.3 Design and development of products and services

8.4 Control of externally provided processes, products and services

8.5 Production and service provision

CHECK

9. Performance evaluation

9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation

9.2 Internal audit

9.3 Management review

8.6 Release of products and services

ACT

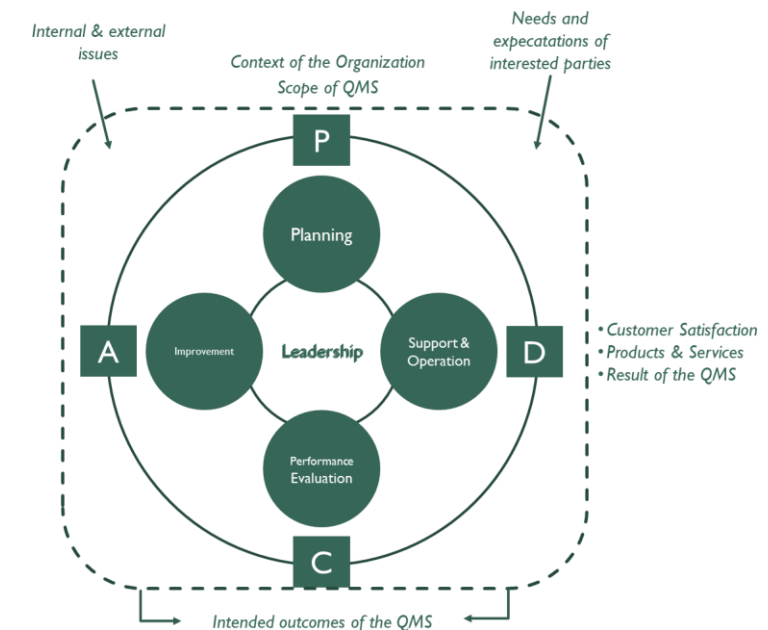
10. Improvement

10.1 General

10.2 Nonconformity and corrective action

10.3 Continual improvement

8.7 Control of nonconforming outputs



Kriteria Audit berdasarkan ISO 9001:2015

Clause 9.2 Internal Audit

9.2.1 Organisasi harus melakukan audit internal pada interval yang direncanakan untuk memberikan informasi tentang apakah sistem manajemen mutu:

- a) Sesuai dengan:
 - 1) Persyaratan organisasi sendiri untuk sistem manajemen mutunya;
 - 2) Persyaratan Standar Internasional ini;
- b) diterapkan dan dipelihara secara efektif.

9.2.2 Organisasi Harus:

- a. Merencanakan, menetapkan, melaksanakan dan memelihara program audit termasuk frekuensi, metode, tanggung jawab, persyaratan perencanaan dan pelaporan, yang harus mempertimbangkan pentingnya proses yang bersangkutan, perubahan yang mempengaruhi organisasi, dan hasil audit sebelumnya;
- b. Menetapkan kriteria dan ruang lingkup audit untuk setiap audit;
- c. Memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan ketidakberpihakan proses audit;

Kriteria Audit berdasarkan ISO 9001:2015

Clause 9.2 Internal Audit

Clause 9.2.2 Internal Audit Programme

- d. Memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada manajemen terkait;
- e. Mengambil tindakan koreksi dan perbaikan yang tepat tanpa penundaan yang tidak semestinya;
- f. Menyimpan informasi yang terdokumentasi sebagai bukti pelaksanaan program audit dan hasil audit.



ISO 19011

Guidelines for auditing management systems



ISO 19011:2018

Pedoman untuk mengaudit sistem manajemen

Dokumen memberikan panduan tentang audit sistem manajemen, termasuk prinsip-prinsip audit, pengelolaan program audit dan pelaksanaan audit sistem manajemen, serta panduan evaluasi kompetensi individu yang terlibat dalam proses audit. Aktivitas ini mencakup individu yang mengelola program audit, auditor, dan tim audit.

Audit Sistem Manajemen VS Audit Operasional

Audit Sistem Manajemen

Audit Sistem Manajemen mengevaluasi program sistem manajemen yang ada untuk menentukan kesesuaiannya dengan **kebijakan perusahaan, komitmen kontrak, dan persyaratan peraturan.**

Audit sistem manajemen memberikan jaminan bahwa proses dan prosedur yang diterapkan mendukung pencapaian sasaran mutu yang ditetapkan oleh perusahaan.

Audit Operasional

Audit operasional mengevaluasi **efektivitas dan efisiensi** kegiatan dalam organisasi dalam mencapai **Key Performance Indicator (KPI)** mereka atau ukuran terkait lainnya dari tujuan mereka.

Audit operasional juga menggunakan tujuan organisasi termasuk KPI mereka sebagai pertimbangan untuk membantu organisasi mencapai perbaikan berkelanjutan.

Definisi & Tujuan Audit

Definisi

“Proses yang sistematis, independen dan terdokumentasi untuk mendapatkan **bukti objektif** dan mengevaluasinya secara objektif, untuk menentukan sejauh mana **kriteria audit** dipenuhi (ISO 19011:2018, Klausul 3.1)”

Tujuan

- Menilai kesesuaian dengan kriteria yang ditetapkan.
- Menilai keefektifan sistem.
- Persyaratan standar dan sertifikasi.
- Investigasi masalah.
- Sarana perbaikan lingkungan kerja atau *Improvement*.
- Memonitor kedisiplinan dalam penerapan standar.

Prinsip Audit

- ☐ Integritas
- ☐ Objektivitas
- ☐ Profesional
- ☐ Rahasia
- ☐ Independen
- ☐ Berbasis bukti
- ☐ Berbasis risiko



Dokumentasi Internal Audit

No	Dokumen	Objektif
1	Materi <i>Opening</i> Audit	Menginformasikan persetujuan semua auditee, memperkenalkan tim audit, dan memastikan bahwa semua kegiatan audit yang direncanakan dapat dilakukan
2	Audit Program	Menjelaskan Tujuan, ruang lingkup, auditor, <i>auditee</i> , dan waktu pelaksanaan audit
3	Audit Plan	Menjelaskan requirement yang akan di audit ke <i>auditee</i>
4	Audit Tracker	Membantu monitoring atas temuan audit
5	Materi <i>Closing</i> Audit	Menginformasikan hasil audit
6	Laporan Internal Audit	Menginformasikan dokumentasi atas seluruh proses internal audit dan disahkan oleh <i>lead auditor</i> .

Kategori Temuan Audit



Major

Ketidaksesuaian yang menunjukkan kegagalan total dari suatu proses atau prosedur yang signifikan terhadap sistem manajemen.



Minor

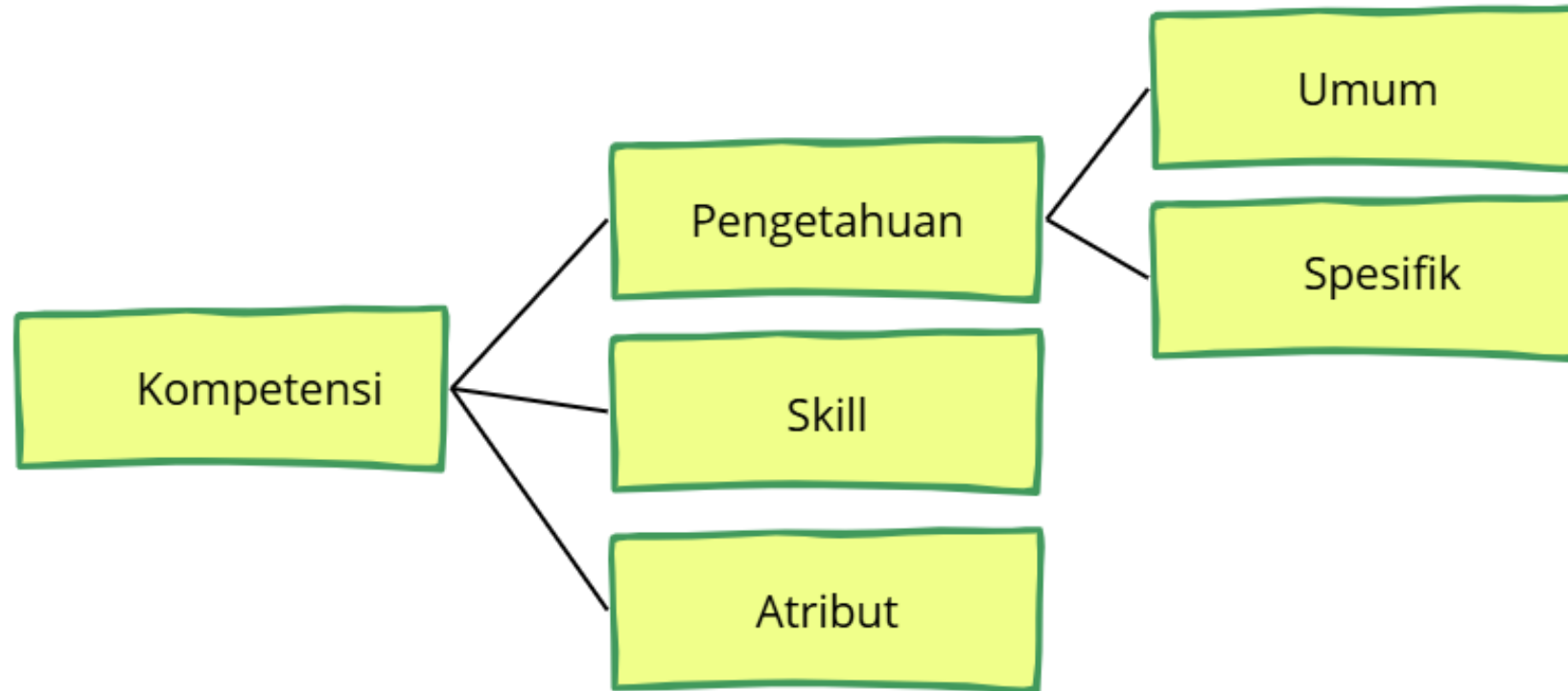
Ketidaksesuaian pemenuhan persyaratan atau dokumen referensi lain yang disebabkan inkonsistensi.



Opportunity For Improvement (OFI)

Rekomendasi mengenai proses implementasi untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas implementasi IMS.

Kompetensi Auditor



Kompetensi Auditor

Pengetahuan	Skill	Atribut
Prinsip-prinsip audit	Komunikasi	Ethical
Metode Audit	Leadership	Open minded
Proses Audit	Time management	Diplomatic
Standar/pedoman yang relevan	Active listening	Colaboratif
Informasi objek audit	Writing	Observant
Peraturan dan persyaratan regulator dll	Attention to detail	Perceptive

Auditor Dilarang

- ☐ Mencari kesalahan
- ☐ Mencurigai karyawan (auditee)
- ☐ Hanya rutinitas
- ☐ Menganggap jelek jika tidak menemukan penyimpangan
- ☐ Subjektif



Alur Proses Internal Audit

ISO 19011:2018



- Menjalin komunikasi dengan auditee
- Menentukan kelayakan audit

- Tinjauan terhadap informasi terdokumentasi
- Audit plan : Objective, Scope, Criteria, Location, Date, Method
- Penugasan tim audit
- Penyiapan dokumen audit

- Opening meeting
- Pengumpulan informasi
- Merekap temuan audit
- kesimpulan audit
- Closing meeting

- Penyusunan laporan
- Distribusi laporan stakeholder terkait

- Monitoring tindak lanjut audit (Audit tracker)



Audit Plan

RENCANA AUDIT

Rencana audit harus cukup fleksibel untuk memungkinkan perubahan yang mungkin diperlukan seiring berjalannya aktivitas audit.

Rencana audit harus membahas atau mengacu pada hal-hal berikut:

- ✓ Tujuan audit;
- ✓ Ruang lingkup audit, termasuk identifikasi organisasi dan fungsinya, serta proses yang akan diaudit;
- ✓ Kriteria audit dan informasi referensi terdokumentasi;
- ✓ Lokasi (fisik dan virtual), tanggal, perkiraan waktu, dan durasi kegiatan audit yang akan dilakukan, termasuk pertemuan dengan manajemen pihak yang diaudit;

RENCANA AUDIT

Rencana audit harus membahas atau mengacu pada hal-hal berikut:

- ✓ Kebutuhan tim audit untuk membiasakan diri dengan fasilitas dan proses yang diaudit (misalnya, dengan mengunjungi lokasi fisik, atau meninjau teknologi informasi dan komunikasi);
- ✓ Metode audit yang akan digunakan, termasuk sejauh mana pengambilan sampel audit diperlukan untuk memperoleh bukti audit yang cukup;
- ✓ Peran dan tanggung jawab anggota tim audit
- ✓ Alokasi sumber daya yang tepat didasarkan pada pertimbangan risiko dan peluang terkait kegiatan yang akan diaudit.

Contoh : Rencana Internal Audit

	Divisi	Hari/Tanggal	Tempat	Auditor	Attendant	Auditee	Ruang Lingkup/Audit
SO Up	SO Up	Senin, 23 Juni 2025	Zoom Meeting	All Auditor	All Auditor	All Auditee	Opening Meeting
Kepatuhan Syariah, Tata Kelola	Tata Kelola & Kepatuhan	Senin, 23 Juni 2025	Ruang Meeting Kecil Lantai 5	Purwa Udi Utomo	1. M. Arya K. 2. Priangga R.	1. Puji Astuti 2. Fherdes Setiawan 3. Ahamd Fauzi 4. Evita Febriana	ISO 9001 Cl.4. Context of the organization Cl.5. Leadership Cl.6. Planning Cl.7. Support Cl.8. Operation Cl.9. Performance Evaluation ISO 27001 A.5.1 Policies for information security A.5.12 Classification of information A.5.33 Protection of records
Penghimpunan Wakaf	Penghimpunan Wakaf	Senin, 23 Juni 2025	Ruang Meeting Kecil Lantai 5	Evita Febriana	1. Fherdes Setiawan 2. M. Arya K.	1. Ali Bastoni 2. Imam Alfaruq	ISO 9001 Cl.6. Planning Cl.8. Operation Cl.9. Performance Evaluation ISO 27001 A.5.13 Labelling of information A.5.33 Protection of records A.5.34 Privacy and protection of PII A.7.10 Storage media
Pengembangan Wakaf	Pengembangan Wakaf	Selasa, 24 Juni 2025	Ruang Meeting Kecil Lantai 5	Purwa Udi Utomo	1. Evita Febriana 2. Jenar Suseno	1. Muhammad Sapei 2. Tim Pengembangan Wakaf	ISO 9001 Cl.6. Planning Cl.8. Operation Cl.9. Performance Evaluation ISO 27001 A.5.13 Labelling of information A.5.33 Protection of records A.5.34 Privacy and protection of PII



AUDIT CONDUCTED

Pelaksanaan Audit

1. Persiapan Auditor Sebelum Audit

Memahami tujuan dan ruang lingkup audit

Review dokumen

Memahami risiko proses

Menyusun check list audit

Menentukan rencana sampling

Komunikasi dengan auditee

Pelaksanaan Audit

2. Teknik Pengumpulan Bukti Audit

a. Wawancara

Tujuan :

- Memahami proses aktual
- Menguji pemahaman pelaksana

Contoh pertanyaan efektif:

- "Bisa dijelaskan alur prosesnya?"
- "Apa kendala yang sering terjadi?"
- "Bagaimana memastikan ini berjalan sesuai SOP?"

b. Observasi

Tujuan :

- Melihat langsung aktivitas
- Membandingkan praktik vs SOP

Contoh:

- Pendaftaran pasien
- Penerimaan obat

c. Review Dokumen

Tujuan :

- Memastikan kesesuaian dengan dokumen acuan
 - SOP
 - Form
 - Laporan

🔑 Prinsip:
Dokumen tanpa praktik = tidak valid

Pelaksanaan Audit

3. Sampling

Audit tidak memeriksa semua, tapi sampling

Jenis sampling:

- Random
- Judgmental (berbasis risiko)
- Targeted (kasus tertentu)

☞ Untuk high risk → sampling diperbesar

4. Validasi Bukti

Bukti harus:

- Relevan
- Cukup
- Objektif

Contoh bukti kuat:

- ✓ Dokumen + wawancara + observasi
- ✗ Hanya pernyataan lisan

5. Mencatat Temuan

Selama audit:

- Catat langsung
- Gunakan format sederhana
- Jangan menunda

Format :

- Proses
- Kondisi
- Bukti

Contoh : Temuan Internal Audit

No	Clause/Annex	Deskripsi	Correction	PIC	Due Date	Kategori	Status
3	A.7.2 Physical Entry (27001)	DD telah memiliki ketentuan untuk memberikan kartu <i>visitor</i> kepada pengunjung/tamu, namun kartu <i>visitor</i> tidak ditukar dengan identitas pribadi pengunjung/tamu.	Melakukan penerapan implementasi untuk visitor menukarkan identitas pribadinya sesuai dengan Kebijakan/Pedoman/SOP yang berlaku.	• Divisi Divisi SDI & Umum	TBC	Minor	Open
4	A.5.9 Inventory of information and other associated assets (27001)	Berdasarkan informasi yang didapatkan, diketahui terdapat beberapa dokumen yang belum jelas kepemilikannya diletakan di ruang kerja.	- Melakukan pengidentifikasian terhadap dokumen <i>hardcopy</i> yang berada di ruang kerja sesuai dengan pemiliknya. - Menyimpan dokumen ke dalam lemari atau meja yang terkunci.	• Divisi Divisi SDI & Umum	TBC	OFI	Open
5	A.7.1 Physical security perimeters (27001)	DD belum melakukan memberikan legenda/ <i>attribute</i> pemisahan <i>area</i> berdasarkan keamanan informasi pada <i>layout</i> setiap lantai Gedung Philanthropy.	Menambah legenda/ <i>attribute</i> yang digunakan untuk menandakan setiap pemisahan <i>area</i> sesuai dengan <i>layout</i> lantai Gedung Philanthropy.	• Divisi Divisi SDI & Umum	TBC	Minor	Open
6	A.7.2 Physical entry (27001)	Tidak efektifnya pengawasan ataupun penjaga pada akses <i>lift basement</i> , sehingga tamu/pengunjung dapat mengakses ke <i>area</i> kerja tanpa harus menukarkan kartu <i>visitor</i> .	Menunjuk petugas/satpam untuk melakukan pengawasan terhadap akses pada <i>lift basement</i> untuk tamu yang berkunjung ke Gedung Philanthropy.	• Divisi Divisi SDI & Umum	TBC	Minor	Open



AUDIT REPORT

Pelaporan Hasil Audit

Tujuan

- ✓ Memberikan informasi Objektif
- ✓ Menjadi dasar pengambilan keputusan
- ✓ Mendorong perbaikan sistem
- ✓ Meningkatkan akuntabilitas

Struktur pelaporan

- ✓ Pendahuluan (Latar belakang, tujuan, ruang lingkup)
- ✓ Metodologi (Teknik audit, waktu, tempat, tim auditor)
- ✓ Temuan audit (mayor, minor, OFI)
- ✓ Rekomendasi



AUDIT MONITORING

Monitoring Hasil Audit

Tujuan

- ✓ Memastikan temuan diperbaiki
- ✓ Menilai efektivitas perbaikan
- ✓ Mencegah masalah berulang
- ✓ Menjaga konsistensi sistem

Proses Monitoring

- ✓ Penyampaian temuan
- ✓ Tindak lanjut
- ✓ Verifikasi
- ✓ Status temuan

Tools Monitoring

- ✓ Audit tracker
- ✓ Dashboard

