

MATERI TRAINING AUDIT INTERNAL BERDASARKAN PEDOMAN AUDIT SISTEM MANAJEMEN ISO 19011:2018



Tujuan Pelatihan

- Memahami sistem manajemen audit berdasarkan panduan audit ISO 19011:2018
- Mengetahui langkah-langkah untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan audit internal berbasis risiko
- Memahami, prinsip-prinsip audit, program audit dan kompetensi auditor yang disyaratkan ISO 19011:2018
- Mampu melaksanakan audit internal secara mandiri



DAFTAR ISI

1. Pendahuluan

- 1.1 Definisi audit
- 1.2 Tujuan audit
- 1.3 Jenis-jenis audit
- 1.4 Prinsip-prinsip audit

2. Fungsi organisasi dalam audit

3. Kompetensi Auditor

4. Program audit

5. Siklus Audit Mutu Internal

- 5.1 Perencanaan dan Persiapan
- 5.2 Pelaksanaan
- 5.3 Pelaporan
- 5.4 Tindak Lanjut
- 5.5 Major-Minor-Observasi

1. PENDAHULUAN

Persyaratan ISO, klausul 9.2 Audit Internal:

- Melaksanakan audit internal pada waktu yang terjadwal
- Merencanakan, menetapkan dan memelihara program audit yang mencakup frekuensi, metode, tanggung jawab, persyaratan untuk perencanaan dan pelaporan
- Melaksanakan audit wajib mempertimbangkan:
 - ❖ pentingnya proses-proses yang berkaitan
 - ❖ perubahan yang mempengaruhi organisasi
 - ❖ hasil audit sebelumnya
- Menetapkan kriteria audit dan ruang lingkup audit
- Memilih auditor dan melaksanakan audit secara obyektif dan tidak memihak
- Melaporkan hasil audit kepada manajemen yang relevan
- Melakukan koreksi yang diperlukan dan tindakan perbaikan tanpa ditunda
- Menyimpan dokumen sebagai bukti pelaksanaan program audit dan hasil audit

1.1 Definisi Audit

"Proses yang sistematis independen dan terdokumentasi untuk memperoleh **bukti-bukti audit** yang obyektif dan melakukan evaluasi obyektif untuk menentukan sejauh mana kriteria audit telah dipenuhi".

Bukti Audit	Bukti Obyektif	Kriteria Audit
Catatan, pernyataan dari fakta atau informasi lain yang relevan terhadap kriteria audit dan dapat diverifikasi	Data yang mendukung keberadaan atau kebenaran sesuatu yang diperoleh melalui <ul style="list-style-type: none"> - Observasi - Pengukuran - Pengujian - Cara lain 	Sekumpulan persyaratan yang digunakan sebagai acuan dimana bukti obyektif dibandingkan

1.2 Tujuan Audit

- Penilaian kesesuaian dan kecukupan sistem manajemen
- Evaluasi kemampuan sistem manajemen untuk mencapai sasaran dan keefektifan tindakan terhadap risiko dan peluang

1.3 Jenis-jenis Audit

AUDIT INTERNAL

- **Audit pihak pertama/First party audit**
- Dilakukan oleh organisasi itu sendiri atau pihak lain yang ditunjuk oleh organisasi
- Bertujuan untuk memberikan informasi apakah sistem manajemen yang diterapkan telah
 - Sesuai dengan persyaratan sistem manajemen yang diadopsi
 - Dipelihara secara efektif
 - Ditingkatkan secara berkelanjutan

AUDIT EKSTERNAL

- **Audit pihak kedua/second party audit**
 - Dilaksanakan oleh pihak yang memiliki kepentingan dengan organisasi yang diaudit
 - Bertujuan untuk menilai kemampuan dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan
- **Audit pihak ketiga/third party audit**
 - Dilaksanakan oleh pihak independen
 - Bertujuan untuk sertifikasi
 - Mengacu ISO 17021

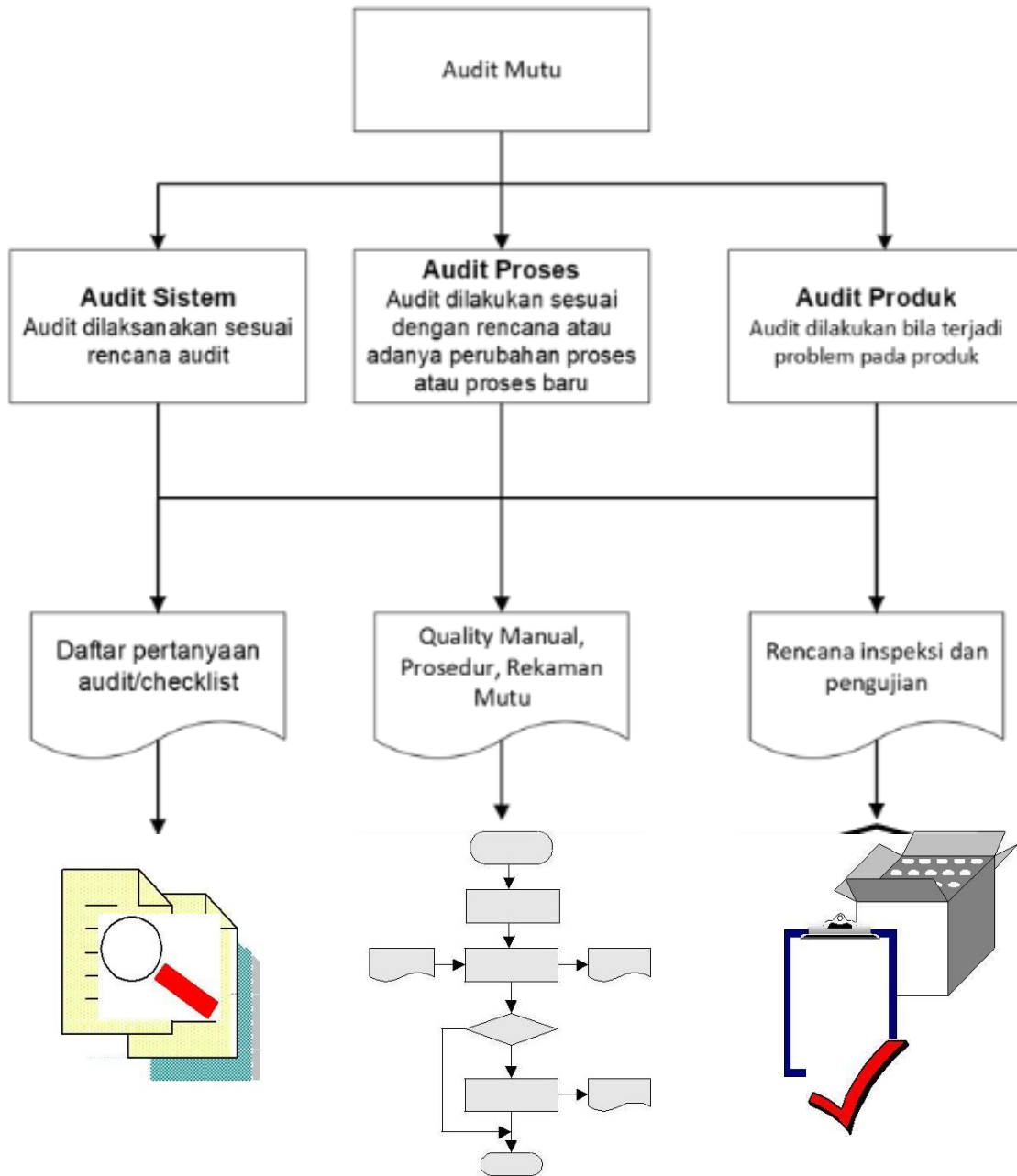
AUDIT KOMBINASI

Audit yang dilakukan bersama pada satu auditee terhadap dua atau lebih sistem manajemen

AUDIT GABUNGAN

Audit terhadap satu auditee oleh dua atau lebih organisasi audit

Berdasarkan **ruang lingkup** dan **tingkat kedalaman audit**, audit mutu dibedakan:



1.4 Prinsip-prinsip audit

1) Integritas: Dasar dari Profesionalisme

- Melaksanakan pekerjaan secara beretika, jujur dan bertanggung jawab
- Melakukan kegiatan audit sesuai kompetensi
- Tidak memihak, tetap adil dan tidak bias
- Peka terhadap pengaruh apapun saat melakukan audit

2) Penyajian yang Berimbang: Kewajiban memberikan laporan yang benar dan akurat

- Temuan audit, kesimpulan audit dan laporan audit merefleksikan kejujuran, kebenaran dan akurat
- Kendala yang ditemui saat audit dan perbedaan pendapat antara tim audit dan auditee yang belum terselesaikan harus dilaporkan
- Komunikasi harus jujur, akurat, obyektif, tepat waktu, jelas dan lengkap

3) Peduli Terhadap Profesi: Penerapan ketekunan dan penilaian dalam audit

- Peduli bahwa tugas yang dilakukan dan kepercayaan yang diberikan itu penting
- Menjaga profesionalisme dengan memiliki kemampuan untuk membuat penilaian yang tepat dalam semua situasi audit.

4) Kerahasiaan: Keamanan Informasi

- Auditor harus menerapkan kebijaksanaan dalam menggunakan dan melindungi informasi yang diperoleh dalam menjalankan tugas.
- Informasi audit tidak boleh disalahgunakan untuk keuntungan pribadi atau merugikan auditee
- Konsep ini mencakup penanganan yang tepat terhadap informasi sensitif atau rahasia.

5) Bebas/Independen:

Dasar ketidakberpihakan audit dan kesimpulan audit yang obyektif

- Auditor harus bebas dari aktivitas yang diaudit, bertindak dengan cara yang bebas dari bias konflik
- Untuk audit internal, auditor harus bebas dari fungsi yang diaudit jika memungkinkan
- Auditor harus menjaga obyektivitas selama proses audit untuk menjamin bahwa temuan audit dan kesimpulan audit hanya didasarkan pada bukti audit
- Auditor harus berupaya menghilangkan bias dan mendorong obyektivitas

6) Pendekatan berdasarkan Bukti:

Metode rasional untuk mencapai kesimpulan audit yang dapat diandalkan dan direproduksi dalam proses audit yang sistematis

- Bukti audit harus diverifikasi
- Menerapkan teknik pengambilan sample yang tepat.

7) Pendekatan berbasis Risiko:

Pendekatan audit yang mempertimbangkan risiko dan peluang

Pendekatan berbasis risiko harus secara substantif mempengaruhi perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan audit untuk menjamin bahwa audit berfokus pada hal-hal yang signifikan bagi klien audit dan untuk mencapai program audit

2. Fungsi organisasi dalam audit

2.1 Pihak-pihak yang terlibat dalam audit:

- **Pengelola program audit:** Orang atau sekumpulan orang yang ditunjuk oleh pimpinan untuk merencanakan, melaksanakan, memantau dan meningkatkan program audit internal
- **Auditor:** Orang yang memiliki kompetensi melaksanakan audit
- **Auditee:** Organisasi, secara keseluruhan atau bagian, yang diaudit

2.2 Pemilihan dan Penetapan Tim audit terdiri dari:

- Ketua tim (*lead Auditor*)
- Auditor
- Tenaga ahli (advisor) dalam bidang yang diaudit (bila diperlukan)
- Pengamat (observer)/calon auditor

Pemilihan tim audit mempertimbangkan:

- Kompetensi yang diperlukan untuk mencapai tujuan audit
- Kompleksitas audit
- Jenis dan metode audit
- Obyektifitas dan ketidakberpihakan
- Kemampuan dan Kerjasama dengan auditee dan pihak yang berkepentingan
- bahasa dan karakteristik social dan budaya auditee

2.3. Tugas dan Tanggung Jawab

2.3.1 Tugas dan tanggung jawab Pengelola Program Audit adalah:

- Koordinasi dan penjadwalan audit
- Penetapan tujuan, ruang lingkup, kriteria audit dan metode audit
- Pemilihan dan penetapan tim audit
- Melakukan evaluasi kompetensi auditor
- Komunikasi internal dan eksternal

- Penyelesaian perselisihan dan penanganan keluhan
- Tindaklanjut audit
- Menyusun laporan audit kepada klien audit dan pihak yang berkepentingan.

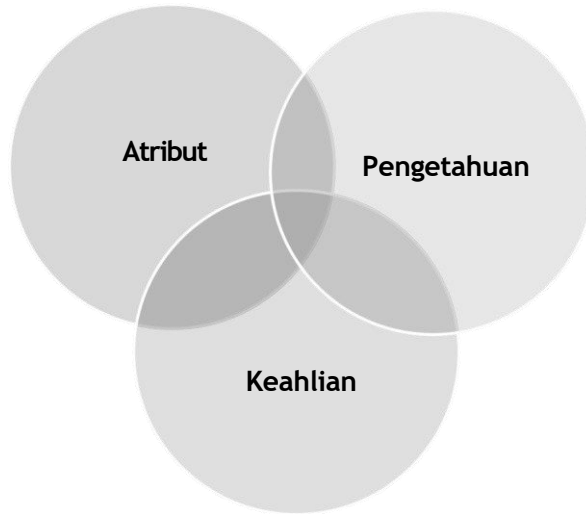
2.3.2 Tugas dan tanggung jawab Ketua Tim (*lead auditor*) adalah:

- Melakukan perencanaan kegiatan audit dan pembagian tugas audit
- Mengelola dan mengendalikan proses pelaksanaan audit dan ketidakpastian
- Menggunakan sumber daya secara efektif selama audit
- Menjaga keselamatan dan kesehatan kerja
- Menjaga keamanan informasi
- Menyiapkan dan melengkapi laporan audit

2.3.3 Tugas dan tanggung jawab auditor:

- memenuhi persyaratan audit yang berlaku
- menyampaikan dan menjelaskan persyaratan audit
- merencanakan dan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan
- mendokumentasikan hasil-hasil observasi
- melaporkan hasil-hasil tersebut dalam laporan audit
- memverifikasi efektifitas tindakan perbaikan yang dilakukan.
- membantu ketua tim audit
- menjaga kerahasiaan dokumen-dokumen yang telah diaudit

3. KOMPETENSI AUDITOR



ATRIBUT

- Beretika
- Pemikiran terbuka
- Diplomatis
- Pengamat
- Perseptif
- Adaptif
- Tekun/Gigih
- Tegas
- Mandiri
- Teguh
- Terbuka untuk perbaikan
- Peka terhadap budaya
- kolaborasi

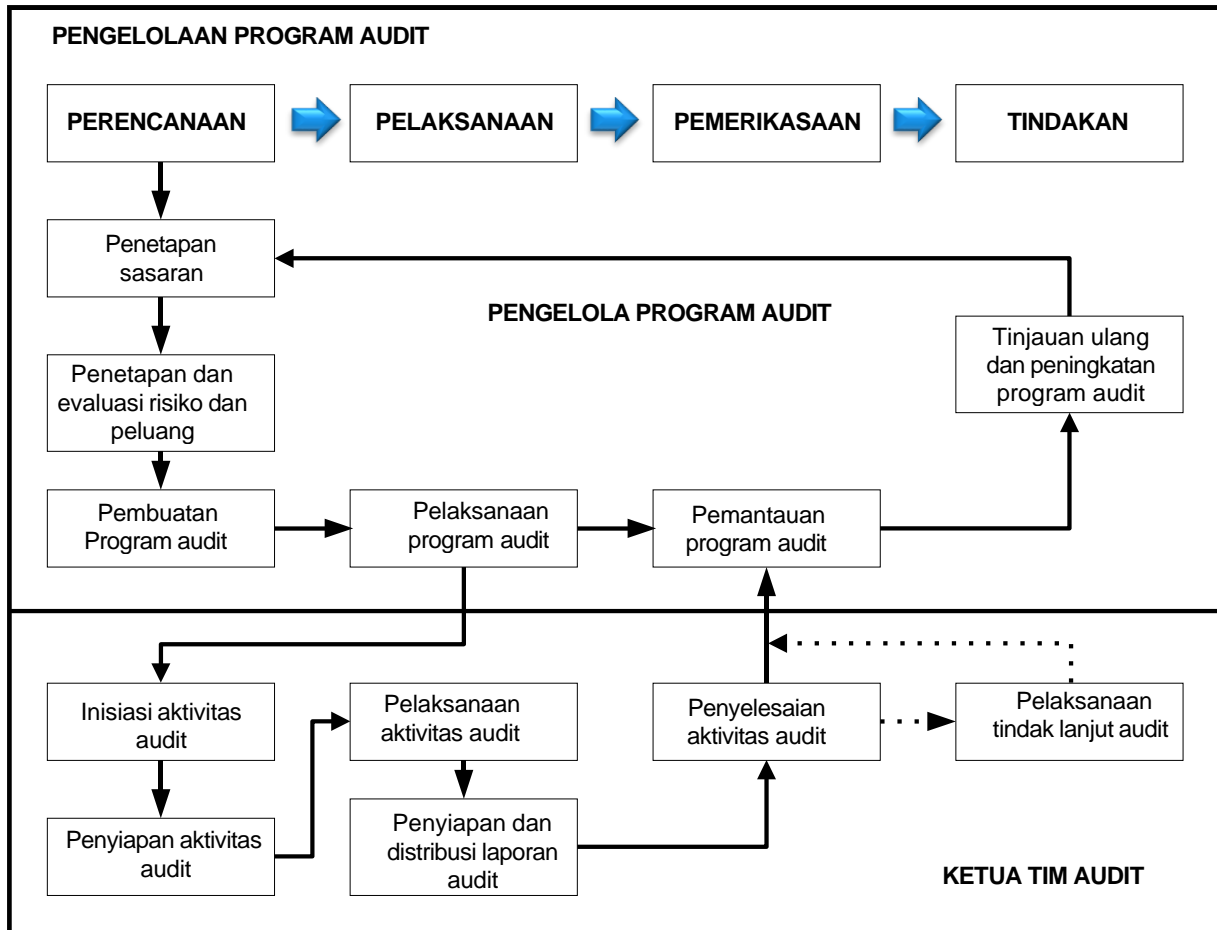
KEAHLIAN

- Mampu menyusun perencanaan dan mengatur kegiatan audit
- Mampu melaksanakan audit
- Terampil berkomunikasi secara verbal dan tulisan
- Terampil menggunakan teknik wawancara dan pencatatan bukti audit
- Mampu melakukan penilaian secara obyektif

PENGETAHUAN

- Memahami jenis risiko dan peluang berkaitan dengan kegiatan audit
- Memahami pendekatan berdasarkan risiko pada kegiatan audit
- Memahami lingkup audit dan kriteria audit
- Memahami standar manajemen, termasuk penerapan standar
- Mengenal interaksi antarproses dan pendekatan proses
- Mengetahui peraturan perundangan yang berlaku

4. PROGRAM AUDIT



Program audit adalah satu lebih standar sistem manajemen atau persyaratan lain, baik dilakukan secara terpisah atau kombinasi/gabungan berdasarkan

- ukuran dan sifat audit
- sifat dan fungsionalitas, kompleksitas, jenis risiko dan peluang, serta tingkat kematangan sistem manajemen yang akan diaudit

Dalam menyusun program audit wajib dipertimbangkan:

- Tujuan organisasi
- Isu internal dan eksternal yang relevan
- Keinginan dan harapan dari pihak-pihak berkepentingan
- Persyaratan keamanan informasi

Informasi yang dibutuhkan dalam menyusun program audit antara lain:

- Sasaran program audit
- Risiko dan peluang program audit berikut tindakan
- Lingkup audit
- Jadwal audit
- Kriteria dan metode audit
- Kriteria kompetensi tim audit
- Dokumen (informasi terdokumentasi) yang dibutuhkan

Risiko dan Peluang Audit

RISIKO					
Perencanaan audit yang tidak mendukung pencapaian sasaran audit	Sumber daya tidak memadai	Kompetensi tim audit tidak sesuai dengan lingkup dan tujuan audit	Komunikasi program audit tidak efektif, konflik kepentingan & keberpihakan	Laporan audit tidak terlindungi, kerahasiaan hasil audit tidak terlindungi	Evaluasi dan peningkatan program audit tidak efektif

PELUANG			
Audit kombinasi	Audit diluar lokasi auditee (remote)	Peningkatan kompetensi tim audit	Penyelerasan waktu audit

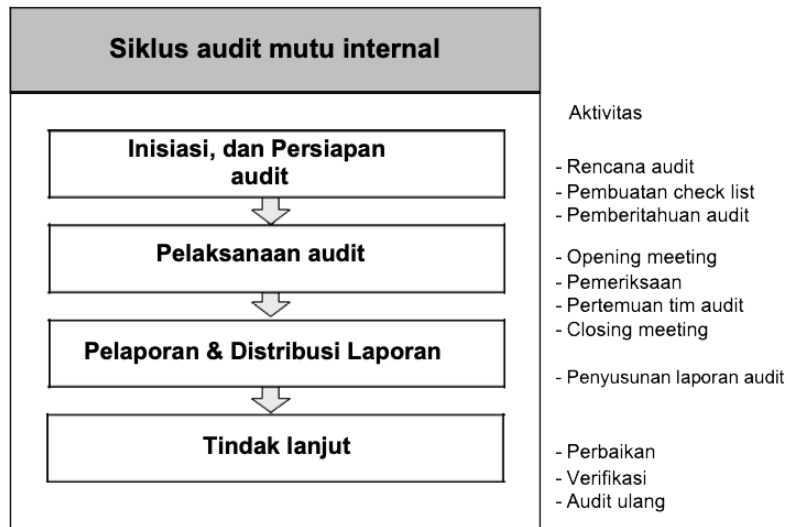
TINDAKAN TERHADAP RISIKO dan PELUANG					
Menghindari risiko	Menghadapi risiko untuk menghadapi peluang	Menghilangkan sumber risiko	Menurunkan konsekuensi	Membagi risiko	Mempertahankan risiko dengan sebuah keputusan

KRITERIA AUDIT



5. SIKLUS AUDIT MUTU INTERNAL

Secara garis besar, siklus audit mutu internal dapat dibagi-bagi menjadi 5 tahap seperti ditunjukkan gambar berikut:



5.1 Inisiasi dan persiapan audit

5.1.1 Inisiasi Audit

Ketua tim audit melakukan hal-hal berikut dalam inisiasi audit

- Membangun komunikasi dengan auditee
- Mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan auditee seperti
 - Saluran komunikasi (media komunikasi)
 - otoritas kewenangan
 - sasaran audit
 - ruang lingkup audit
 - Dokumen audit

5.1.2 Penunjukan tim audit

Setelah rencana program tahunan dibuat dan disetujui, lead auditor membagi tugas auditor yang akan menjadi bagian dari tim audit. Pemberian tugas auditor harus ditetapkan dengan pertimbangan sebagai berikut:

- auditor telah mendapatkan pelatihan yang memadai

- tidak ada auditor yang mengaudit pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
- auditor memahami bagian yang diaudit

Besarnya tim audit tergantung pada beberapa faktor sebagai berikut:

- lingkup audit
- jumlah personil yang tersedia
- waktu yang tersedia
- kebutuhan akan keahlian dalam suatu bidang

5.1.3 Pemberitahuan Jadwal Audit

Setelah tim audit terbentuk, tahap selanjutnya yang perlu dilakukan oleh auditor dalam perencanaan dan persiapan audit adalah membuat jadwal audit secara detail. Setelah itu, jadwal tersebut disampaikan kepada pihak auditee untuk digunakan sebagai dasar dalam persiapan pelaksanaan audit

Jadwal Audit Internal

Ketua Tim Auditor:

Anggota	1.	4.
	2.	5.
	3.	6.

Tanggal Audit:

Standard:

Ruang Lingkup:

No	Proses/Bagian	Referensi	Waktu/Lokasi	Tim Auditor	Auditee

5.1.4 Pengumpulan informasi

Dalam mengumpulkan informasi, auditor dapat melakukan dengan cara mengamati kegiatan, wawancara, atau meninjau dokumen.

5.1.5 Peninjauan Dokumen

Auditor, baik secara tim ataupun individual sebaiknya melakukan tinjauan terhadap dokumen-dokumen yang terkait untuk memeriksa kesesuaiannya terhadap standar ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001, ISO 17025 dll.

Dokumen-dokumen yang biasanya diperlukan pada saat audit antara lain adalah:

- pedoman mutu
- prosedur kerja/operasional
- instruksi kerja
- spesifikasi produk/bahan baku
- metode pengujian/pemeriksaan
- diagram alir proses
- dokumen-dokumen lain yang relevan

5.1.6 Pembuatan Check List

Pada saat memeriksa dokumen, auditor harus membuat catatan dalam bentuk check list mengenai hal-hal yang dianggap sangat penting yang dapat membantu pencapaian sasaran audit yang ditetapkan.

Contoh check list:

No	Pertanyaan	Klausul	Dokumen Terkait	Catatan auditor	Kategori Temuan
1	Bagaimana pandangan bapak/ibu terkait penerapan implementasi ISO...? Apakah sudah sesuai dengan arah dari organisasi	ISO... Clause 5.1			
2	Apakah kebijakan telah ditetapkan dan telah sesuai dengan persyaratan ISO	ISO... Clause 5.2	Kebijakan Keamanan Informasi		
3	Apakah kebijakan telah disosialisasikan kepada internal dan eksternal	ISO... Clause 5.3	Bukti sosialisasi kebijakan keamanan informasi		
4	Apakah tim ISO telah ditunjuk oleh manajemen?	ISO... Clause 5.3	Surat Penunjukkan tim ISO		
5	Apakah perang tanggung jawab serta kewenangan tim ISO telah ditetapkan	ISO... Clause 5.3	Surat Penunjukkan tim ISO		
6	Apakah Bapak/Ibu telah menetapkan aturan jika terdapat personil yang tidak menjalankan sistem manajemen..	ISO... Clause 5.1	Peraturan perusahaan		

5.2 Pelaksanaan

5.2.1 *Opening meeting*

Pertemuan pembukaan (*opening meeting*) adalah pertemuan yang dilakukan sebelum audit dilaksanakan dan dihadiri oleh tim audit dan manajemen yang bertanggung jawab terhadap area yang akan diaudit.

Dalam pertemuan ini ketua tim audit bertanggung jawab untuk:

- Menginformasikan dan memastikan jadwal audit.
- memperkenalkan tim audit dan menjelaskan tanggung jawab tim audit
- menjelaskan sasaran audit, ruang lingkup audit, metode dan kriteria audit ,
- Bahasa yang digunakan
- Kerahasiaan dan keamanan informasi selama audit
- Ketersediaan sumber data dan fasilitas selama audit
- Metode audit yang digunakan, termasuk klasifikasi temuan audit

5.2.2 Pemeriksaan (Audit)

5.2.2.1 Teknik Wawancara

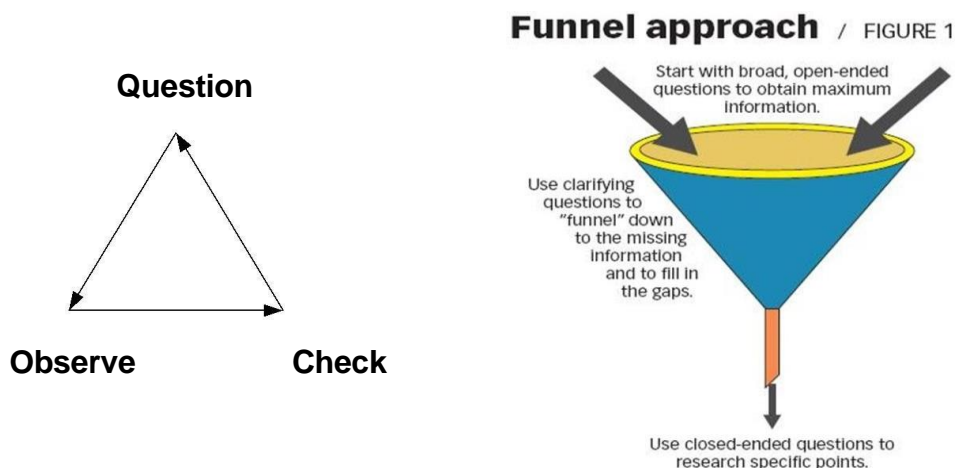
- Dilakukan dengan orang dari tingkatan dan fungsi yang sesuai dengan aktivitas/proses yang diaudit
- Dilakukan secara normal selama waktu kerja dan tempat kerja normal
- Diupayakan suasana atau kondisi nyaman sebelum dan selama audit
- Dijelaskan alasan wawancara dan pencatatan
- Sebaiknya diawali dengan meminta auditee menjelaskan pekerjaannya
- Mengajukan pertanyaan terbuka, bukan pertanyaan mengarahkan atau menyudutkan auditee
- Hasil wawancara harus disimpulkan dan ditinjau bersama orang yang diwawancarai (auditee)
- Berterima kasih kepada orang yang diwawancarai atas partisipasi dan kerjasama

Kunjungan ke Lokasi auditee

- Memperoleh ijin dan akses ke lokasi auditee yang akan dikunjungi
- Tersedia informasi yang cukup bagi auditor berkaitan dengan keamanan, keselamatan dan kesehatan kerja serta norma budaya yang disyaratkan untuk berkunjung termasuk persyaratan vaksinasi dan jarak antara auditor dengan objek audit
- Penggunaan peralatan pelindung diri bila diperlukan
- Orang-orang yang akan dikunjungi mendapat informasi tentang tujuan dan lingkup audit
- mengetahui prosedur tanggap darurat
- Dilarang menyentuh atau mengoperasikan peralatan apapun, tanpa ijin,
- Bila terjadi insiden, ketua tim audit harus meninjau ulang situasi tersebut bersama auditee dan, bila perlu dengan client audit, untuk menetapkan apakah audit akan dihentikan sementara, dijadwal-ulang atau dilanjutkan
- Pengambilan photo dan video serta penggandaan dokumen untuk kepentingan apapun harus memperoleh ijin dari pihak yang berwenang berkaitan dengan keamanan dan kerahasiaan

5.2.2.2 Teknik bertanya

Gunakan pertanyaan terbuka dan hindari pertanyaan tertutup atau pertanyaan mengarahkan.



Sumber: 10 Auditing Rules, Quality Progress, ASQ

Rangkaian pertanyaan ini biasanya dikenal dengan rumus "**5 W + 1 H**" yang selengkapnya disebutkan secara berturut-turut seperti berikut ini

- **What** (apa)
- **Why** (mengapa)
- **When** (kapan)
- **Where** (dimana)
- **Who** (siapa)
- **How** (bagaimana), dan
- **show me (tunjukkan dokumen yang berhubungan dengan kejadian itu)**

5.2.2.3 Pengamatan kegiatan (Observasi)

Untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh tentang penerapan sistem manajemen mutu, auditor seharusnya mengamati kegiatan (observasi) pada bagian yang diaudit. Pengamatan kegiatan ini akan memberikan informasi seperti berikut:

- auditor dapat melihat apakah auditee menerapkan prosedur yang ditetapkan atau tidak
- auditor dapat menilai apakah auditee memiliki keterampilan yang diperlukan atau tidak (pelatihan, dll)
- auditor dapat menilai apakah dokumen dikendalikan dengan baik atau tidak
- auditor dapat menilai bagaimana komitmen dari pimpinan dari bagian yang diaudit terhadap penerapan sistem manajemen mutu
- auditor dapat menilai apakah kebersihan lingkungan dipelihara atau tidak

Apabila auditor melakukan pengamatan, menemukan suatu ketidaksesuaian pada suatu kegiatan, hendaknya auditor mengamati kegiatan lainnya yang serupa sebagai bahan pembandingan agar tepat dan benar dalam pengambilan keputusan.

5.2.2.4 Check

Pemeriksaan dapat digunakan misalnya memverifikasi catatan-catatan mutu

atau dokumen mutu yang telah lalu untuk melihat pemeliharaan sistem mutu pada perusahaan.

5.2.2.5 Pengambilan contoh secara acak (sampling)

Jangka waktu pelaksanaan audit ditetapkan berdasarkan jadwal yang telah disepakati. Oleh karena itu, auditor harus dapat memutuskan seberapa banyak contoh yang harus diambil dan mewakili kondisi yang sesungguhnya untuk memperoleh bukti obyektif dalam jangka waktu tersebut.

5.2.3 Closing meeting

Pada akhir tahap pemeriksaan, tim audit melakukan pertemuan penutup (Rapat Penutupan) dengan semua pihak dari bagian yang diaudit. Tujuan pertemuan ini adalah untuk menyampaikan hasil audit dan untuk memastikan bahwa auditee benar-benar memahami hasil audit.

Ketua tim audit memimpin pertemuan ini dan menyampaikan hal-hal seperti berikut:

- menyampaikan temuan audit, baik positif dan negatif
- mengkonfirmasi ketidaksesuaian kepada auditee
- memecahkan ketidaksepahaman
- membahas tindakan yang perlu dilakukan
- memberikan saran-saran
- menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak atas kerjasama dan dukungan dalam proses audit

5.3 Pelaporan dan Distribusi Laporan

Tujuan dari laporan audit adalah untuk memberikan informasi/feedback tentang efektivitas dari penerapan sistem manajemen mutu. Laporan disusun oleh **ketua tim audit**.

Laporan audit harus memuat:

- tujuan, lingkup dan area yang diaudit

- rencana audit (audit plan)
- ringkasan proses audit, termasuk hambatan yang dihadapi
- temuan dan kesimpulan
- saran-saran
- catatan untuk verifikasi berikutnya

Distribusi Laporan:

- Manajemen puncak
- Anggota manajemen
- Pihak-pihak yang bertanggung jawab mengambil tindakan perbaikan.

5.4 Tindak lanjut

Tim Audit:

- Menerbitkan laporan ketidaksesuaian
- Memverifikasi keefektifan tindakan perbaikan

Auditee:

- Memahami ketidaksesuaian
- Menetapkan tanggung jawab untuk tindakan perbaikan
- Melakukan analisis ketidakseuaian
- Menetapkan penyebab ketidaksesuaian (root cause)
- Menetapkan tindakan perbaikan
- Melaksanakan tindakan perbaikan

Evaluasi tindakan perbaikan

Pada umumnya, pemeriksaan (verifikasi) terhadap tindakan perbaikan yang diambil, melibatkan Auditor atau Tim Audit dengan cara mengunjungi tempat yang diaudit untuk melihat apakah tindakan perbaikan benar-benar dilaksanakan secara benar dan efektif.

5.5 Major-Minor-Observasi

Ketidaksesuaian dapat dikategorikan dalam kategori seperti berikut:

5.5.1 Major

Persyaratan standar tidak didokumentasikan dan tidak diterapkan oleh perusahaan.

Contoh:

- tidak ada prosedur audit mutu internal

5.5.2 Minor

Persyaratan standar telah didokumentasikan, tetapi tidak diterapkan oleh perusahaan.

Atau

Persyaratan standar telah diterapkan, tetapi tidak didokumentasikan oleh perusahaan

Contoh:

- kesalahan atau ketidaksesuaian pada dokumen seperti prosedur atau instruksi kerja terhadap pelaksanaan yang sebenarnya atau terhadap persyaratan standar yang ada
- penyimpangan dalam penerapan terhadap bagian dari prosedur atau instruksi kerja

5.5.3 Observasi

Tidak disyaratkan oleh standar, tetapi sebaiknya ada, dan jika tidak diterapkan akan mengarah pada penyimpangan minor.