



Nama :
Nama Perusahaan :
Tgl Ujian :

UJIAN BAGI AUDITOR SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015

Ujian ini terdiri dari empat bagian. Semua bagian harus dikerjakan.

Waktu yang diberikan adalah dua (2) jam.

Tidak ada perpanjangan waktu yang diberikan untuk membaca soal-soal.

Nilai tertinggi adalah 100; lulus adalah 70 dan Anda harus menyelesaikan paling tidak 50% dari tiap bagian.

Kata "Standard" selalu ditujukan pada ISO 9001 versi 2015. Boleh menggunakan fotocopy standard tetapi penggunaan bahan referensi lainnya dan catatan pelatihan tidak diijinkan. Kata "Klausal/ Elemen " merujuk pada pasal dari standardd ISO 9001, seperti misalnya, Internal Audit elemen 9.2

Bagian 1 bernilai 15

Bagian 2 bernilai 25

Bagian 3 bernilai 30

Bagian 4 bernilai 30



Nama :
Nama Perusahaan :
Tgl Ujian :

Bagian 1 Bernilai 15

Lingkari huruf (a, b, c, d, atau e) untuk menunjukan jawaban yang Anda anggap paling benar dari 10 soal yang ada. Setiap soal bernilai 1.

1. Yang dimaksud dengan SISTEM adalah :
 - A. Arahan baku dalam melakukan pekerjaan tanpa kesalahan
 - B. Arahan baku dalam melakukan pekerjaan agar lebih efisien
 - C. Salah satu alat untuk mencapai sasaran / tujuan.
 - D. Jawaban A, B dan C Benar.
 - E. Tidak ada yang benar.
2. Audit sistem mutu bertujuan untuk memeriksa :
 - A. Kesesuaian sistem manajemen mutu Perusahaan dalam rangka persiapan Audit Badan Sertifikasi.
 - B. Kesesuaian implementasi prosedur dan dokumen lainnya.
 - C. Kesesuaian sistem manajemen mutu Perusahaan terhadap persyaratan standardd ISO 9001:2015 dan keefektifan sistem manajemen mutu tersebut untuk mencapai tujuan/ sasaran perusahaan.
 - D. Semua jawaban di atas benar.
 - E. Tidak ada jawaban yang benar.
3. Apabila ditemukan produk yang tidak sesuai, apa yang harus dilakukan :
 - A. Melakukan tindakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan.
 - B. Mencatat ketidaksesuaian dan menganalisa penyebab ketidaksesuaian.
 - C. Melakukan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.
 - D. Tidak perlu melakukan apa-apa jika customer tidak mengecek.
 - E. A, B, C benar.
4. Membuat Checklist Audit adalah Fase Audit yang termasuk pada tahapan:
 - A. Persiapan.
 - B. Pelaksanaan.
 - C. Perencanaan.
 - D. Follow Up.
 - E. Opening Audit
5. Data pendukung mengenai keberadaan dan kebenaran suatu hal yang berhubungan dengan sistem manajemen mutu adalah:
 - A. Bukti obyektif.
 - B. Kekurangan.
 - C. Laporan penemuan / ketidaksesuaian.
 - D. Fakta.
 - E. Tidak ada jawaban.



Nama :
Nama Perusahaan :
Tgl Ujian :

-
6. Manakah yang bukan termasuk manfaat dari Checklist Audit :
- A. Untuk mengatur dan mengendalikan waktu pelaksanaan audit
 - B. Untuk mengatur dan mengendalikan ruang lingkup audit agar sesuai dengan rencana dan jadwal yang telah dibuat
 - C. Untuk memenuhi persyaratan ISO 9001:2015
 - D. Memberikan panduan dalam menelusuri dokumen referensi yang diperlukan
 - E. Alat bantu dalam penyusunan hasil audit yang dilakukan
7. Jika kegiatan audit tidak menemukan ketidaksesuaian, maka pemimpin auditor harus :
- A. Menyimpulkan bahwa sistem mutu yang ada sudah baik.
 - B. Menjelaskan bahwa kegiatan audit hanya merupakan sampling. Ketidaksesuaian mungkin saja masih ada dalam organisasi tersebut hanya tidak ditemukan selama sampling dilakukan.
 - C. Membatalkan rapat penutup/closing meeting karena tidak ada temuan.
 - D. Menjadwalkan audit ulang supaya bisa ditemukan ketidaksesuaian.
 - E. Menambah auditor untuk mencari ketidaksesuaian.
8. Bagaimana metode yang tepat dalam melaksanakan Follow Up Audit ?
- A. Membuat check list Follow Up Audit.
 - B. Memeriksa bukti dari pelaksanaan tindakan perbaikan.
 - C. Mengambil sample ulang utk memastikan masalah tidak terulang.
 - D. Jawaban A, B dan C Benar
 - E. Jawaban B dan C Benar
9. Yang dimaksud dengan corrective action adalah
- A. Memberikan identifikasi pada produk tidak sesuai.
 - B. Melakukan perbaikan terhadap penyebab masalah yang terjadi baik produk maupun proses sehingga masalah tidak terulang lagi.
 - C. Melakukan tindakan tegas pada orang yang menyebabkan masalah terjadi.
 - D. Melakukan pencegahan supaya masalah tidak terjadi.
 - E. Memantau perbaikan yang dilakukan, apakah perbaikan efektif atau tidak.
10. Pertanyaan jenis apa yang sebaiknya dihindari selama proses audit
- A. Pertanyaan yang bersifat menuduh/ memojokkan.
 - B. Pertanyaan terbuka.
 - C. Pertanyaan tertutup.
 - D. Semua jawaban diatas benar.
 - E. Tidak ada yang benar.



Nama :
Nama Perusahaan :
Tgl Ujian :

Pilihlah klausul dari Standard ISO 9001:2015 terkait kondisi dibawah ini dan tuliskan pilihan jawaban anda pada kolom jawaban :

NO	Pembahasan	Jawaban
11	Perusahaan belum menetapkan internal dan eksternal isu yang berhubungan dengan strategi bisnis perusahaan dan berdampak terhadap kemampuan terhadap pemenuhan target yang ditetapkan di dalam sistem manajemen mutu.	
12	Tidak ditemukan bukti evaluasi pelatihan "Penggunaan Alat Ukur CMM" yang telah dilaksanakan pada tanggal 05 July 2018 (6 bulan yang lalu) untuk karyawan bagian QC atas nama Wira, Hadi, dan Kusuma	
13	Identifikas kebutuhan sumber daya belum ditetapkan pada Activity Plan untuk mencapai Sasaran Mutu "Pengiriman ke Customer 100% tepat waktu dan tepat jumlah"	
14	Tidak ditemukan bukti pemeriksaan penerimaan / verifikasi dari produk Door Trim, Supplier PT.ABC dengan No. SJ 280879 tanggal 02-Des-2018.	
15	Hasil Audit Internal periode tahun 2018 mencatat total temuan di bagian Marketing adalah yang tertinggi dengan jumlah 18 Temuan Minor, namun pada Program Audit Internal periode Th 2019, frekuensi audit internal bagian marketing hanya 1x dalam setahun, sama seperti program audit internal tahun 2018.	

Pilihan Jawaban Klausul :

A. 6.2.2 B. 6.1 C. 10.3
D. 4.1 E. 8.5.6 F. 8.4.2
G. 5.2.1 H. 9.2.2 I. 7.2



Nama :
Nama Perusahaan :
Tgl Ujian :

Bagian 2 bernilai 25

Tuliskan jawaban singkat untuk masing-masing dari 5 soal berikut dengan menggunakan tempat yang tersedia. Setiap soal bernilai 5.

1. Sebutkan faktor apa saja yang harus dipertimbangkan dalam menentukan frekuensi audit ?
2. Jelaskan apa saja Siklus Pelaksanaan Audit ?
3. Sebutkan apa saja Tanggung Jawab dari Auditor ?
4. Jelaskan secara singkat mengenai tujuan audit!
5. Sebutkan secara singkat hal-hal yang sebaiknya disampaikan dalam opening meeting



Nama :

Nama Perusahaan :

Tgl Ujian :

Soal-soal ini memerlukan jawaban secara rinci yang dituliskan pada tempat kosong yang telah disediakan. Jika dianggap perlu, anda boleh mengidentifikasi Klausul/ Elemen standard yang relevan dalam jawaban anda.

2. Jelaskan tindak lanjut atas ketidaksesuaian yang ditemukan pada saat audit (termasuk tindakan apa dan oleh siapa).

3. Sebutkan minimal 3 contoh dari identifikasi resiko dalam pembuatan program audit.



Nama :
Nama Perusahaan :
Tgl Ujian :

Bagian 4 bernilai 30

Ada lima insiden yang terjadi selama audit mutu internal pada PT XYZ. Ltd. Dalam insiden-insiden ini terkandung situasi yang mungkin memerlukan Laporan Penemuan. Periksalah setiap insiden dengan seksama, lalu lakukan tindakan di bawah ini :

- Jika menurut anda terdapat cukup bukti objektif akan ketidaksesuaian, maka anda harus membuat Laporan Penemuan dan mengkategorikan sebagai Penemuan Major atau Minor.
- Sebutkan Klausul/ Elemen dari ISO 9001 yang terkait
- Jika menurut anda tidak terdapat cukup bukti objektif akan ketidaksesuaian, maka anda harus membuat LAPORAN OBSERVASI dan sebutkan alasan-alasan anda dalam kolom "Penemuan" dalam laporan. Anda juga harus menyebutkan apa yang harus dilakukan oleh auditor selanjutnya.

Catatan :

Dalam setiap insiden anda mungkin dapat menemukan satu atau lebih ketidaksesuaian yang terjadi.

Insiden 1 Nilai 6

Departemen Audit Mutu menunjukkan Jadwal audit yang telah dilakukan, yaitu 2 kali di tahun 2015. Hal tsb sesuai dengan prosedur internal audit yang menyatakan audit akan dilakukan setiap 6 bulan sekali.

Auditor menanyakan kepada MR, kenapa audit dilakukan pada jangka waktu yang sama padahal dalam arsip keluhan pelanggan tahun 2015 ditemukan banyak keluhan pelanggan yang terjadi selama 12 bulan terakhir yang disebabkan oleh kesalahan pengiriman barang.

Manajer Audit Mutu menyatakan bahwa dia tahu masalah keluhan pelanggan tsb dan telah dikeluarkan CAR (corrective action request) kepada departemen terkait sebanyak 2 kali.

Manajer audit mutu juga bilang bahwa diperusahaan lain yang sudah dapat ISO 9001:2015, audit juga dilakukan hanya setiap 6 bulan sekali.

- a. Nonconformity*: Major / Minor
Improvement opportunity (* coret yang tidak perlu)
- b. Element.....
- c. Laporan observasi/Temuan:



Nama :
Nama Perusahaan :
Tgl Ujian :

Insiden 2 Nilai 6

Pada saat audit di departemen produksi, ditemukan ada hasil inspeksi yang keluar dari standard, tetapi produk tersebut dikirim ke Customer.

Auditor menanyakan masalah tersebut kepada QC, dan QC menyatakan bahwa walaupun produk tersebut keluar dari standard, tetapi berdasarkan pengalaman QC produk tersebut masih tetap dapat dipakai. Buktinya customer tidak complain terhadap barang yang dikirim.

- a. Nonconformity*: Major / Minor
Improvement opportunity (* coret yang tidak perlu)
- b. Element.....
- c. Laporan observasi/Temuan:

Insiden 3 Nilai 6

Pada Departemen Pembelian, ditemukan bahwa purchasing membeli barang dari supplier C yang ternyata tidak terdapat dalam list supplier terpilih PT XYZ. Ketika ditanya, auditee menyatakan bahwa hal tersebut adalah kebijaksanaan dari manajemen, mengingat harga yang ditawarkan oleh supplier tersebut lebih rendah. Kemudian auditor melakukan investigasi terhadap supplier yang lain. Hasil investigasi menemukan adanya 5 supplier lain yang tidak dilakukan seleksi.

- a. Nonconformity*: Major / Minor
Improvement opportunity (* coret yang tidak perlu)
- b. Element.....
- c. Laporan observasi/Temuan:



Nama :
Nama Perusahaan :
Tgl Ujian :

Insiden 4 Nilai 6

Danil (Auditor) menanyakan mengenai pengendalian infrastruktur kepada Ranto, Manager GA dan meminta bukti perencanaan dan pelaksanaan perawatan kendaraan operasional delivery untuk Truk dengan Nopol B 9102 GP dan B 9798 KKP. Ranto tidak dapat menunjukkan bukti-nya dan menyampaikan bahwa kendaraan operasional untuk delivery produk disediakan oleh pihak ketiga (rental), jadi pengendalian perawatan kendaraan tersebut menjadi tanggung jawab pihak ketiga, dan Ranto menunjukkan bukti kontrak dengan pihak rental tsb.

Nonconformity*: Major / Minor

Improvement opportunity (* coret yang tidak perlu)

Element.....

Laporan observasi/Temuan:

Insiden 5 Nilai 6

Joni menanyakan kepada Ibrahim salah satu karyawan produksi, bagaimana sistemnya apabila QC menemukan produk tidak sesuai atas hasil produksi. Menurut Ibrahim, barang yang belum dicek tidak akan diberikan label QC Passed. Barang yang sudah dicek akan diberikan label QC Passed. Apabila barang tersebut rusak, maka barang tersebut akan diberi label NG dan barang yang rusak akan diperbaiki oleh produksi.

Kemudian Joni menanyakan apakah barang yang telah diperbaiki dicek ulang oleh QC. Ibrahim menyatakan produksi yang melakukan pengecekan atas barang yang diperbaiki. Joni menanyakan hasil pengecekan atas produk yang diperbaiki. Ibrahim menyatakan bahwa pengecekan dilakukan menggunakan alat test, produk yang tidak lulus test, akan langsung ketahuan dari alat tersebut, jadinya sudah jelas dan tidak perlu ditulis karena tidak praktis.

a. Nonconformity*: Major / Minor
Improvement opportunity (* coret yang tidak perlu)

b. Element.....

c. Laporan observasi/Temuan: