

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR



THE TRUSTWORTHY SUPERINTENDING

AGS.SOP-PRD.04

PROSES SERTIFIKASI ISO 9001

Penanggung Jawab

(Aldy Ari F)
(QA)

Kepala Unit Operasi / Divisi

(Yudawan Aji P)
(Manager Sertifikasi)



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING			
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR		Edisi	: A
		No. Dok	: AGS.SOP-PRD.04
PROSES SERTIFIKASI ISO 9001		No. Revisi	: 0
		Tanggal	: 30 Juni 2025
		Halaman	: 1 dari 7

RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

No	Tanggal	Nomor Klausula yang Direvisi	Deskripsi Perubahan Singkat

PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING	
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Edisi : A No. Dok : AGS.SOP-PRD.04 No. Revisi : 0 Tanggal : 30 Juni 2025 Halaman : 2 dari 7
PROSES SERTIFIKASI ISO 9001	

1.0 Ruang Lingkup

Mencakup tata cara proses Sertifikasi Sistem Manajemen secara rinci

2.0 Acuan

SNI ISO/IEC 17021-1:2015 klausul 9

3.0 Definisi

- 3.1. Audit adalah proses yang sistematis, independen dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasinya secara objektif untuk menentukan sampai sejauh mana kriteria audit terpenuhi.
- 3.2. Audit sertifikasi adalah audit yang dilakukan untuk tujuan sertifikasi sistem manajemen klien oleh organisasi yang independen dari klien dan pihak yang mengandalkan sertifikasi.

4.0 Prosedur

4.1. Audit dan Sertifikasi Awal

Audit sistem manajemen mutu dilakukan dalam 2 tahap yaitu tahap 1 dan tahap 2 yang dilakukan untuk menilai kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen klien terhadap standar.

4.2. Audit Tahap 1

- 4.2.1. Audit Tahap 1 yang berkaitan dengan evaluasi data dan informasi klien, dapat dilakukan di kantor PT. AGS. Keputusan apakah audit tahap 1 dilaksanakan pada lokasi Klien atau di kantor PT. AGS disesuaikan dengan kebutuhan.
- 4.2.2. Apabila diputuskan audit tahap 1 dilakukan di Kantor PT. AGS, maka klien diminta mengirimkan seluruh data dan informasi yang berkaitan dengan audit tahap 1. Bila data dan informasi yang dibutuhkan untuk audit tahap 1 diperoleh lengkap maka audit tahap 1 dapat dilakukan di lokasi kantor PT. AGS. Audit Tahap 1 dilakukan di lokasi klien bila diperlukan untuk memverifikasi lokasi klien, proses dan peralatan yang digunakan dan tingkat kendali yang ditetapkan (khusus untuk klien multisite).
- 4.2.3. Operational menerbitkan Pemberitahuan Susunan Tim Audit, Tagihan dan Waktu Audit (FR-PRD.17) kepada Klien.
- 4.2.4. Setelah Tim Auditor telah disetujui oleh klien, Operational menyiapkan Surat Tugas (FR-PRD.18) dan Surat Pernyataan Ketidakberpihakan (FR-GM.04) untuk Auditor dan mendistribusikannya kepada yang bersangkutan

PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING	
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Edisi : A No. Dok : AGS.SOP-PRD.04 No. Revisi : 0 Tanggal : 30 Juni 2025 Halaman : 3 dari 7
PROSES SERTIFIKASI ISO 9001	

- 4.2.5. PT. AGS menjadwalkan Audit Tahap 1 yang selanjutnya dikomunikasikan kepada klien
- 4.2.6. Pada Audit Tahap 1 dilakukan hal-hal berikut ini:
1. Mengaudit dokumentasi sistem manajemen klien.
 2. Mengevaluasi lokasi dan kondisi lapangan klien yang spesifik dan melakukan diskusi dengan personil klien untuk menentukan kesiapan untuk Audit Tahap 2
 3. Mengkaji status dan pemahaman klien berkenaan dengan persyaratan standar, terutama yang berkaitan dengan identifikasi kinerja utama atau aspek yang signifikan, proses, sasaran, dan operasi sistem manajemen.
 4. Mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan lingkup sistem manajemen, proses dan lokasi klien, dan aspek perundang-undangan dan hukum dan pemenuhannya (sebagai contoh aspek hukum, lingkungan, dan mutu dari operasi klien, keterkaitan risiko, dsb) dan proses dan peralatan yang digunakan
 5. Mengevaluasi audit internal dan tinjauan manajemen telah direncanakan dan dilaksanakan
 6. Mengkaji perencanaan untuk Audit Tahap 2 dan persetujuan klien berkenaan dengan rincian Audit Tahap 2.
 7. Memfokuskan perencanaan Audit Tahap 2 dengan mendapatkan pemahaman yang cukup tentang sistem manajemen klien dan operasi lapangan pada konteks aspek signifikan yang mungkin
- 4.2.7. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Data Permohonan Sertifikasi, dokumen sistem mutu dan data serta informasi lain dari klien, Ketua Tim Auditor melaksanakan Audit Tahap 1. Laporan Audit Tahap 1 dikirimkan kepada Klien dengan menunjukkan ketidaksesuaian dokumen sistem manajemen terhadap persyaratan standar sistem yang digunakan (apabila ada). Klien kemudian diminta untuk memperbaiki dokumen sistem manajemen sesuai dengan rekomendasi yang diberikan.
- 4.2.8. Ketua Tim Auditor menyerahkan dan Laporan Ketidaksesuaian yang ditemukan selama Audit Tahap 1 kepada klien untuk ditindaklanjuti.
- 4.2.9. Ketua Tim Auditor menyerahkan, Laporan Audit Tahap 1 – ISO 9001 (FR-PRD.35) kepada Operational
- 4.2.10. Apabila Audit Tahap 1 dinyatakan tidak memenuhi syarat, maka Ketua Tim Auditor menyampaikan Laporan Audit Tahap 1 kepada klien dan menyatakan bahwa Audit Tahap 2 belum dapat dilakukan sampai ketidaksesuaian dapat

PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING	
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Edisi : A No. Dok : AGS.SOP-PRD.04 No. Revisi : 0 Tanggal : 30 Juni 2025 Halaman : 4 dari 7
PROSES SERTIFIKASI ISO 9001	

dilakukan tindakan korektif oleh Klien. Batas waktu penyelesaian ketidaksesuaian yang diberikan kepada perusahaan maksimum 3 (tiga) bulan sejak tanggal Audit Tahap 1.

- 4.2.11. Apabila ketidaksesuaian tidak dapat ditutup sampai batas waktu 3 bulan, maka harus dilakukan audit ulang tahap 1.
- 4.2.12. Operational menyampaikan tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh klien kepada Auditor yang bersangkutan untuk memverifikasi tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh klien dan apabila tindakan perbaikan yang dilakukan telah memenuhi persyaratan, ketidaksesuaian dapat ditutup

4.3. Audit Tahap 2

- 4.3.1. Audit Tahap 2 dilakukan untuk mengevaluasi implementasi, termasuk efektifitas sistem manajemen Klien. PT. AGS menetapkan Audit Tahap 2 harus dilaksanakan di lokasi Klien, dan minimal mencakup hal-hal berikut :
 1. Informasi dan bukti tentang kesesuaian untuk seluruh persyaratan standar sistem manajemen yang berlaku atau dokumen normatif lainnya.
 2. Pemantauan, pengukuran, pelaporan, dan pengkajian kinerja dibandingkan dengan sasaran dan target kinerja yang utama (sesuai dengan harapan dalam standar sistem manajemen atau dokumen normatif lainnya yang berlaku).
 3. Sistem manajemen dan unjuk kerja klien terkait pemenuhan legal.
 4. Pengendalian operasional proses-proses klien.
 5. Internal audit dan kaji ulang manajemen.
 6. Tanggung jawab manajemen untuk kebijakan klien.
 7. Hubungan antara persyaratan normatif, kebijakan, sasaran dan target kinerja (sesuai dengan harapan dalam standar sistem manajemen atau dokumen normatif lainnya yang berlaku), setiap persyaratan legal yang berlaku, tanggung jawab, kompetensi personel, operasional, prosedur, data kinerja dan temuan internal audit dan kesimpulan.
- 4.3.2. Operational menerbitkan Surat Tugas (FR-PRD.18) dan Ketua Tim Auditor menyiapkan Rencana Audit (FR-PRD.19) untuk dikomunikasikan kepada klien.
- 4.3.3. Pelaksanaan pertemuan pembukaan
 1. Pertemuan pembukaan dilakukan secara resmi oleh Ketua Tim Auditor dan dihadiri oleh seluruh manajemen klien yang kehadirannya direkam di dalam Daftar Hadir Audit (FR-PRD.20)

PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING	
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Edisi : A No. Dok : AGS.SOP-PRD.04 No. Revisi : 0 Tanggal : 30 Juni 2025 Halaman : 5 dari 7
PROSES SERTIFIKASI ISO 9001	

2. Pertemuan pembukaan bertujuan untuk memberikan penjelasan singkat tentang kegiatan audit
- 4.3.4. Kegiatan Tim Auditor yang ditunjuk melakukan Audit Tahap 2 di lokasi klien untuk :
 1. Mengumpulkan bukti objektif bahwa sistem manajemen klien sesuai dengan standar penilaian dan persyaratan sertifikasi lainnya.
 2. Menilai implementasi sistem manajemen klien untuk kinerja dan aktivitas proses klien terkait dengan sasaran, target dan efektivitas sistem manajemen yang telah diterapkan.
 3. Mengevaluasi sumber daya dan infrastruktur klien sehubungan dengan jumlah staf, termasuk personel manajemen dan personel operasional, fasilitas yang tersedia dan akses sarana prasarana untuk memberikan ketepatan penerapan dan pemahaman sistem manajemen klien.
 4. Menganalisis semua informasi dan bukti yang objektif selama Audit Tahap 1 dan Tahap 2 untuk menentukan pemenuhan dengan seluruh persyaratan sertifikasi dan memutuskan setiap ketidaksesuaian.
 5. Dapat mengusulkan kesempatan untuk perbaikan namun dengan catatan bukan merekomendasikan solusi khusus.
- 4.3.5. Selama Audit, Tim Auditor mengumpulkan informasi relevan dengan tujuan audit, ruang lingkup dan kriteria dengan metode sampling yang sesuai, kemudian diverifikasi menjadi bukti audit
- 4.3.6. Pelaksanaan pertemuan penutupan
 1. Pertemuan penutupan dilakukan oleh Ketua Tim Auditor dan dihadiri oleh manajemen klien yang kehadirannya direkam di dalam Daftar Hadir Audit (FR-PRD.20)
 2. Pertemuan penutupan bertujuan untuk menyampaikan kesimpulan audit termasuk rekomendasi terkait sertifikasi, ketidaksesuaian dan jangka waktu untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian
 3. Ketua Tim Auditor memberikan kesempatan kepada klien untuk bertanya di dalam pertemuan penutupan.
 4. Ketua Tim Auditor mendiskusikan dan menyelesaikan dengan klien terkait setiap perbedaan pendapat antara Tim Audit dan klien mengenai temuan audit ataupun kesimpulan audit.
 5. Apabila terdapat perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan maka dilaporkan kepada PT. AGS.

PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING	
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Edisi : A No. Dok : AGS.SOP-PRD.04 No. Revisi : 0 Tanggal : 30 Juni 2025 Halaman : 6 dari 7
PROSES SERTIFIKASI ISO 9001	

- 4.3.7. Bila ditemukan ketidaksesuaian pada Audit Tahap 2, Klien harus menindaklanjuti dan menyampaikan tindakan koreksi dan korektif. Ketentuan Tindakan perbaikan dilakukan sesuai Ketentuan dan Tata Cara Penyelesaian Tindakan Perbaikan (AGS.DP.16)
- 4.3.8. Apabila proses tindakan perbaikan dan verifikasi tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan maka Klien dapat mengajukan perpanjangan waktu secara tertulis dengan alasan yang dapat diterima. PT. AGS memutuskan memberikan atau menolak permohonan perpanjangan waktu yang diajukan oleh Klien. Klien dapat diberikan 1 (satu) kali perpanjangan waktu yaitu maksimal 1 (satu) bulan.
- 4.3.9. Ketua Tim Auditor menyerahkan Laporan Ketidaksesuaian yang ditemukan selama Audit Tahap 2 kepada klien untuk ditindaklanjuti.
- 4.3.10. Ketua Tim Auditor menyerahkan Daftar Hadir Audit (FR-PRD.20), Laporan Audit Tahap 2 – ISO 9001 (FR-PRD.36), dan Log Sheet Auditor (FR-PRD.21) kepada Operational.
- 4.3.11. Operational menyampaikan tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh klien kepada Ketua Tim Auditor / Auditor yang bersangkutan untuk memverifikasi tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh klien dan apabila tindakan perbaikan yang dilakukan telah memenuhi persyaratan, ketidaksesuaian dapat ditutup.
- 4.3.12. Bila diperlukan, PT. AGS dapat melakukan verifikasi kembali ke lapangan untuk memastikan ketidaksesuaian kategori Major telah diperbaiki.
- 4.4. Tinjauan Sertifikasi
 - 4.4.1. Operational menerbitkan Surat Tugas Reviewer (FR-PRD.23) dan Surat Pernyataan Ketidakberpihakan (FR-GM.04) serta memeriksa Kelengkapan Dokumen Tinjauan Sertifikasi (FR-PRD.24)
 - 4.4.2. Seluruh dokumen audit selanjutnya diserahkan kepada Reviewer.
 - 4.4.3. Reviewer menyiapkan Evaluasi Mekanisme Menjaga Ketidakberpihakan (FR-GM.05) dan Laporan Tinjauan Sertifikasi (FR-PRD.25) untuk merekomendasikan keputusan sertifikat.
 - 4.4.4. Bila hasil Tinjauan Sertifikasi memenuhi persyaratan maka General Manager menyetujui untuk diterbitkan Sertifikat
 - 4.4.5. Bila hasil Tinjauan Sertifikasi tidak memenuhi persyaratan maka Operational menginformasikan kepada Klien untuk ditindaklanjuti dengan melakukan tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian.

PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING	
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Edisi : A No. Dok : AGS.SOP-PRD.04 No. Revisi : 0 Tanggal : 30 Juni 2025 Halaman : 7 dari 7
PROSES SERTIFIKASI ISO 9001	

4.5. Keputusan Sertifikasi

Berdasarkan evaluasi informasi dokumen Klien, Reviewer merekomendasikan keputusan penerbitan Sertifikat. General Manager menetapkan penerbitan Sertifikat.

4.6. Penerbitan dan Pemberian Sertifikat

4.6.1. PT. AGS menerbitkan Sertifikat Sistem Manajemen (FR-PRD.43) yang ditandatangani oleh Direktur untuk disepakati bersama dengan klien.

4.6.2. Setelah PT. AGS menerbitkan Sertifikat Sistem Manajemen selanjutnya, PT. AGS akan menunggah Sertifikat Sistem Manajemen klien ke laman website Komite Akreditasi Nasional (KAN) dan akan diberikan QR Code sebagai bukti bahwa Simbol Akreditasi KAN yang diterbitkan untuk klien telah dilakukan registrasi oleh KAN.

4.7. Direktori Klien PT. AGS

Operational melengkapi Direktori Klien PT. AGS (FR-PRD.26). IT memasukkan data informasi Direktori Klien ke dalam website PT. AGS.

5.0 DOKUMEN TERKAIT

5.1	Pemberitahuan Susunan Tim Audit, Tagihan dan Waktu Audit	– FR-PRD.17
5.2	Surat Tugas	– FR-PRD.18
5.3	Surat Pernyataan Ketidakberpihakan	– FR-GM.04
5.4	Rencana Audit	– FR-PRD.19
5.5	Daftar Hadir Audit	– FR-PRD.20
5.6	Laporan Audit Tahap 1 – ISO 9001	– FR-PRD.35
5.7	Laporan Audit Tahap 2 – ISO 9001	– FR-PRD.36
5.8	Log Sheet Auditor	– FR-PRD.20
5.9	Surat Tugas Reviewer	– FR-PRD.23
5.10	Kelengkapan Dokumen Tinjauan Sertifikasi	– FR-PRD.24
5.11	Evaluasi Mekanisme Menjaga Ketidakberpihakan	– FR-GM.05
5.12	Laporan Tinjauan Sertifikasi	– FR-PRD.25
5.13	Sertifikat Sistem Manajemen	– FR-PRD.43
5.14	Direktori Klien PT. AGS	– FR-PRD.26



PT. ANUGERAH GLOBAL SUPERINTENDING	
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Edisi : A No. Dok : AGS.SOP-PRD.04 No. Revisi : 0
PROSES SERTIFIKASI ISO 9001	Tanggal : 30 Juni 2025 Halaman : 8 dari 7

- | | | |
|------|-------------------------|-------------|
| 5.15 | Laporan Ketidaksesuaian | – FR-PRD.27 |
| 5.16 | Action Plan | – FR-PRD.28 |