

PERANCANGAN**STANDAR OPERATING PROCEDURE (SOP) AUDIT INTERNAL SESUAI ISO 9001:2015 (KLAUSUL 9.2), ISO 14001:2015 (KLAUSUL 9.2) DAN ISO 19011:2018 DENGAN MEMPERTIMBANGKAN RESIKO MENGGUNAKAN METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* DI PT. TELEHOUSE ENGINEERING****DESIGN OF STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) INTERNAL AUDIT ACCORDING TO ISO 9001:2015 (CLAUSE 9.2), ISO 14001:2015 (CLAUSE 9.2) AND ISO 19011:2018 BY CONSIDERING RISK USING BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT METHOD AT PT. TELEHOUSE ENGINEERING**

Ni Putu Tiara Santi Riyani¹, Sri Widaningrum², Heriyono Lalu³

^{1,2,3}Program Studi S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

Email: niputu.tiara@gmail.com¹, swidaningrum@telkomuniversity.ac.id², heriyonolalu80@gmail.com³

Abstrak

PT.Telehouse Engineering (TE) merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang bisnis manufaktur mekanikal, elektrikal dan infrastruktur. Salah satu proses bisnis nya yaitu audit internal. Permasalahan terkait proses bisnis audit internal di PT. Telehouse Engineering ini belum melakukan implementasi terhadap ISO 19011:2018, menetapkan risiko serta penanganannya, melakukan evaluasi dan kompetensi auditor internal, menetapkan metode audit internal dan kurangnya komitmen dari pihak manajemen baik dalam sistem manajemen mutu dan lingkungan. Dalam membuat perancangan SOP audit internal harus melakukan kesesuaian dengan requirement ISO 9001:2015 Klausul 9.2, ISO 14001:2015 Klausul 9.2 dan ISO 19011:2018 menggunakan metode *business process improvement* pada tahap *apply improvement technique* Usulan SOP audit internal mutu dan lingkungan ini berupa form detail perencanaan audit internal, form detail program audit, form verifikasi pelaksanaan audit internal, timeline rencana audit internal mutu dan lingkungan, *form* kesimpulan audit internal mutu dan lingkungan serta prosedur audit internal sistem manajemen mutu dan sistem manajemen lingkungan. Hasil dari perancangan SOP audit internal ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk menjamin efektifitas, efisiensi, kepuasan dari auditee maupun auditor internal serta lebih baik dari sebelumnya dalam kegiatan audit internal kedepannya. Hasil usulan SOP ini telah diverifikasi oleh koordinator *quality assurance* dari PT.Telehouse Engineering.

Kata Kunci: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 19011:2018, audit internal, *requirement*, risiko, *business process improvement*, *apply improvement technique*, SOP, mutu, lingkungan, PT. Telehouse Engineering

Abstract

PT. Telehouse Engineering (TE) is a national private company engaged in the mechanical, electrical and infrastructure manufacturing business. One of the business processes is internal audit. Problems related to the internal audit business process at PT. Telehouse Engineering has not yet implemented ISO 19011: 2018, determined its risks and handling, carried out evaluations and competencies of internal auditors, determined internal audit methods and lacked management commitment both in the quality and environmental management systems. In making the design of an internal audit SOP must conform to the requirements of ISO 9001: 2015 Clause 9.2, ISO 14001: 2015 Clause 9.2 and ISO 19011: 2018 using the method of business process improvement at the stage of implementation improvement technique SOP for internal quality and environmental audit in the form of detailed forms internal audit planning, detailed audit program form, verification form of internal audit implementation, quality and environmental internal audit plan timeline, internal quality and environmental audit conclusion form and internal quality management system and environmental management system procedures. The results of the internal audit SOP design are expected to help companies to ensure the effectiveness, efficiency, satisfaction of the auditee and internal auditors and better than before in the future internal audit activities. The results of the proposed SOP have been verified by the quality assurance coordinator of PT. Telehouse Engineering.

Keywords: ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015, ISO 19011: 2018, internal audit, requirements, risk, business process improvement, apply improvement technique, SOP, quality, environment, PT. Telehouse Engineering

1. Pendahuluan

ISO 9001 membahas mengenai requirement yang harus ada dalam penerapan sistem manajemen mutu di suatu perusahaan/ organisasi. Selain ISO 9001, Perusahaan/ organisasi juga harus menerapkan ISO 14001 ini dapat digunakan oleh organisasi/ perusahaan yang ingin menerapkan, mempertahankan dan menyempurnakan sistem manajemen lingkungan serta memperoleh sertifikat. Selain standar ISO 9001 dan 14001 ada standar khusus yang membahas mengenai audit sistem manajemen di perusahaan/organisasi. Standar ISO 19011:2018 membahas mengenai keseluruhan proses dari kegiatan audit internal dalam sistem manajemen baik internal maupun eksternal. Standar ini tidak menyatakan persyaratan dan bukan untuk sertifikasi tetapi memberikan pengelolaan mengenai program audit, pada perencanaan audit sistem manajemen serta pada kompetensi dan evaluasi auditor dan tim audit. Diharapkan dengan melakukan sistem manajemen dari 3 standar ISO untuk meningkatkan performa serta mempertahankan kepercayaan pelanggan dan kepedulian perusahaan terhadap aspek yang menjadi perhatian focus dari perusahaan, dapat dilakukan dengan mengembangkan sistem manajemen yang telah ada dengan menambahkan standar yang akan dilakukan kesesuaian *requirement* dengan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen lingkungan.

Program audit internal adalah suatu program audit yang dilakukan secara terus menerus oleh perusahaan sendiri untuk memantau hasil operasi, memverifikasi catatan keuangan, mengevaluasi pengendalian internal, membantu dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi serta untuk mendeteksi penipuan. Setiap menjalankan kegiatan audit internal harus mempertimbangkan risiko dengan melakukan identifikasi risiko, penilaian risiko, evaluasi terhadap risiko serta analisis risiko hingga melakukan pencegahan risiko yang akan terjadi di suatu perusahaan/ organisasi. Selain mempertimbangkan risiko kegiatan proses bisnis mengenai audit internal ini juga harus mempertimbangkan metode dalam hal ini metode yang digunakan adalah *Business Process Improvement*. Dengan menggunakan metode

business process improvement yaitu suatu kerangka sistematis yang dibuat untuk membantu organisasi/ perusahaan dalam membuat kemajuan secara signifikan dalam melaksanakan proses bisnisnya. Tahapan yang digunakan dalam metode *business process improvement* ialah *apply improvement technique*. Untuk dapat menghasilkan audit internal yang telah menerapkan kesesuaian requirement ISO pada sistem manajemen dengan mempertimbangkan risiko serta menggunakan metode *business process improvement* maka dibuatkanlah suatu sistem perancangan SOP.

2. Dasar Teori

ISO 9001:2015

Berdasarkan *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 9.2 membahas tentang Audit Internal nya adalah sebagai berikut:

9.2.1 Umum

Organisasi harus melakukan audit internal pada selang waktu yang direncanakan untuk memberikan informasi apakah sistem manajemen mutu:

a. sesuai dengan:

1. Persyaratan organisasi itu sendiri untuk sistem manajemen mutu
2. Persyaratan standar internasional ini:

b. Apakah diimplementasikan dan dipelihara dengan efektif

9.2.2 Organisasi harus

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

- objektivitas dan ketidakberpihakan proses audit
- d. Memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada manajemen yang relevan
 - e. Melakukan koreksi yang diperlukan dan tindakan perbaikan tanpa ditunda
 - f. Menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti pelaksanaan program audit dan hasil audit

ISO 14001:2015

Berdasarkan *requirement* ISO 14001:2015 Klausul 9.2 membahas tentang Audit Internal nya adalah sebagai berikut:

9.2 Audit Internal

9.2.1 Umum

Organisasi harus melaksanakan audit internal pada interval waktu yang direncanakan untuk menyediakan informasi apakah sistem manajemen lingkungan:

Sesuai dengan:

1. Persyaratan organisasi sendiri untuk sistem manajemen lingkungan
2. Persyaratan standar ini: diterapkan dan dipelihara secara efektif

9.2.2 Program audit internal

Organisasi harus menetapkan dan memelihara program audit internal termasuk frekuensi metode, tanggung jawab, persyaratan merencanakan pelaporan audit internalnya. Ketika menetapkan program audit internal, organisasi harus mempertimbangkan kepentingan lingkungan dari proses yang menjadi perhatian, perubahan yang mempengaruhi organisasi dan hasil audit terdahulu

Organisasi harus:

- a. Menetapkan kriteria dan lingkup audit untuk masing-masing audit
- b. Memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan ketidakberpihakan dalam proses audit
- c. Memastikan hasil audit dilaporkan kepada manajemen yang relevan

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti penerapan program audit dan hasil audit

ISO 19011:2018

ISO 19011 berlaku untuk semua organisasi yang perlu melakukan audit internal pada sistem manajemen. ISO 19011:2018 ini merupakan titik focus dari versi baru standar adalah pertimbangan teknologi yang berkembang dan peningkatan focus pada risiko

Risiko

Menurut Standar ISO 31000:2009, Risiko adalah dampak dari ketidakpastian terhadap pencapaian objektif. Manajemen risiko adalah aktivitas- aktivitas terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan sebuah organisasi yang berkaitan

Business Process Improvement

Business Process Improvement (BPI) merupakan sebuah metode yang mendesain ulang dari proses bisnis eksisting untuk mencapai sebuah peningkatan yang signifikan. Metode BPI yang digunakan pada penelitian ini yaitu tahap *apply improvement technique*. *Apply improvement technique* merupakan tahap untuk memperbaiki proses yaitu:

1. *Eliminating bureaucracy*, menghilangkan kegiatan yang bersifat administrative dan penggunaan kertas yang tidak diperlukan
2. *Evaluating value added activities*, Mengevaluasi setiap aktivitas dalam proses untuk menentukan aktivitas yang mempunyai nilai tambah dan yang tidak
3. *Eliminating duplication and redundancy*, Menghilangkan aktivitas yang sama pada suatu bagian proses yang berbeda
4. *Simplifying the process, report and forms*. Mengurangi kompleksitas suatu proses, laporan dan form yang digunakan
5. *Reducing cycle time*, Menentukan cara untuk mengurangi waktu siklus *Applying automation tools*, Menerapkan peralatan otomatis pada proses seperti computer

Sistematika Pemecahan Masalah

Tahap Pengumpulan data

Tahapan awal yang dilakukan dalam penelitian. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang diperoleh dari PT. Telehouse Engineering yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh berupa proses bisnis audit internal dari dan yang termasuk data sekunder adalah profil perusahaan, visi misi perusahaan dan SOP audit internal, *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 9.2, *requirement* ISO 14001:2015 Klausul 9.2, *requirement* ISO 19011:2018

1. Tahap Pengolahan Data
Tahapan lanjutan dari pengumpulan data. Dalam tahap ini *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 9.2 dan ISO 14001:2015 Klausul 9.2 dilakukan kesesuaian dengan *requirement* ISO 19011:2018 mengenai audit dalam sistem manajemen sehingga menghasilkan Hasil Kesesuaian Requirement ISO 9001:2015, 14001:2015 dan 19011:2018 yang nantinya akan dihubungkan juga dengan proses bisnis audit internal PT. Telehouse Engineering akan menghasilkan sebuah GAP/Ketidaksesuaian. Selanjutnya Hasil kesesuaian *requirement* audit internal dimana dalam penelitian ini menggunakan metode *business process improvement*. Dalam tahap ini juga dilakukan identifikasi risiko melalui *risk assessment* terhadap rancangan proses bisnis audit internal yang telah dilakukan kesesuaian requirement. Rancangan SOP Audit Internal akan dihubungkan dengan *risk register* audit internal dan menghasilkan usulan berupa SOP Audit Internal.
2. Tahap Perancangan
Dalam tahap perancangan ini, input dari tahapan ini adalah proses bisnis audit internal berdasarkan kesesuaian *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 9.2 dan ISO 14001:2015 Klausul 9.2 dan ISO 19011:2018 serta *risk register* mengenai audit internal.
3. Tahap Analisis
Dilakukan kegiatan analisis terhadap hasil rancangan SOP audit internal apakah sudah sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 9.2, ISO 14001:2015 Klausul 9.2 dan ISO 19011:2018 yang sudah dilakukan

penyesuaian dengan *requirement*, ada kemungkinan penambahan aktivitas maupun pengurangan aktivitas, apakah rancangan SOP audit internal ini bisa mengantisipasi risiko yang akan terjadi kedepannya Setelah itu dilakukan juga analisis mengenai usulan SOP audit internal yang dibuat dapat memberikan dampak yang lebih baik terhadap kondisi eksisting di PT. Telehouse Engineering. Sehingga rancangan SOP audit internal bisa diimplementasikan di perusahaan dan akan memberikan dampak yang lebih baik secara berkesinambungan di sehingga memperoleh keuntungan lebih besar dalam proses bisnisnya.

5. Tahap Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir yang dilakukan dalam pemecahan masalah setelah melewati tahap pengumpulan data, pengolahan data, tahap perancangan dan tahap analisis yang telah dilakukan dalam penelitian

3. Pembahasan

Proses Bisnis Audit Internal PT. Telehouse Engineering

Berikut merupakan Proses Bisnis Audit Internal eksisting:

1. Auditee melakukan persiapan audit
2. Tim auditor membuat daftar periksa audit
3. Management Representative melakukan verifikasi terkait checklist audit
4. Tim Audit melakukan pertemuan pembuka dengan auditee
5. Melaksanakan kegiatan audit internal
6. Auditee menjawab pertanyaan dari auditor
7. Auditor Mencatat hasil temuan audit
8. Hasil temuan audit dianalisis oleh auditor
9. Auditor melaporkan hasil audit internal kepada management representative
10. Management Representative melaporkan hasil temuan audit ke Direktur Utama

11. Management Representative melakukan monitoring dari hasil temuan audit setelah perbaikan

Hasil Kesesuaian Requirement ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 dan ISO 19011:2018

- a. Melakukan program audit internal pada selang waktu yang telah direncanakan
- b. Program audit harus dibuat untuk dapat mencakup audit yang membahas kesesuaian sistem manajemen baik mutu maupun lingkungan
- c. Menilai kesesuaian persyaratan ISO 9001:2015 dan ISO 14001:2015 dengan cara menentukan dan mengevaluasi risiko dan peluang program audit untuk mencapai sasaran mutu dan lingkungan
- d. Program audit harus mencakup informasi dan mengidentifikasi sumber daya untuk memungkinkan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen lingkungan untuk mengarahkan perencanaan dan pelaksanaan audit yang diimplementasikan dan dipelihara secara efektif dan efisien
- e. Merencanakan, menetapkan dan memelihara program audit meliputi: tujuan, risiko dan peluang terkait isu masalah eksternal dan internal kemudian frekuensi, metode, tanggung jawab, jadwal, tipe, persyaratan perencanaan dan pelaporan yang harus mempertimbangkan mutu dan lingkungan pada proses- proses yang berkaitan, perubahan yang mempengaruhi organisasi dan hasil audit sebelumnya serta menentukan kriteria audit dan ruang lingkup untuk setiap audit serta Mengelola program audit harus menentukan tingkat program audit, kriteria audit yang berlaku
- f. Mendefinisikan kriteria dan ruang lingkup audit dimana harus konsisten dengan program audit dan tujuan audit. Ini mencakup faktor-faktor seperti lokasi, fungsi kegiatan dan proses. Kriteria audit digunakan sebagai referensi untuk menentukan kesesuaian
- g. Memilih auditor dan dengan cara menunjuk anggota tim audit termasuk ketua tim dan pakar teknis yang diperlukan untuk audit secara spesifik. Tim audit harus dipilih dengan mempertimbangkan kompetensi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan audit dalam ruang lingkup yang telah ditentukan untuk memastikan objektivitas dan ketidakberpihakan proses audit, Evaluasi kompetensi auditor

- h. Organisasi juga harus memastikan bahwa hasil audit berupa catatan audit. Bukti audit harus dievaluasi terhadap kriteria audit untuk menentukan temuan audit. Temuan audit dapat menunjukkan kesesuaian atau ketidaksesuaian dengan kriteria audit. dihasilkan, dikelola dan dipelihara untuk menunjukkan pelaksanaan program audit. Proses harus ditetapkan untuk memastikan bahwa keamanan informasi dan kebutuhan kerahasiaan yang terkait dengan catatan audit ditangani oleh manajemen relevan
- i. Catatan audit yang ditangani oleh manajemen relevan termasuk rekaman terkait dengan setiap audit seperti: rencana audit dan laporan audit, bukti dan temuan audit objektif, laporan ketidaksesuaian serta koreksi dan laporan tindakan korektif, mengaudit laporan tindak lanjut tanpa harus ditunda. Penyelesaian dan keefektifan tindakan perbaikan ini harus diverifikasi
- j. Memastikan bahwa informasi yang terdokumentasi yang sesuai disiapkan dan dipelihara, termasuk catatan program audit serta melakukan tinjauan terhadap informasi yang terdokumentasi menggunakan media apapun.

Informasi yang terdokumentasi yang dibuat selama proses audit yang melibatkan informasi rahasia atau hak milik harus selalu dilindungi setiap saat oleh anggota tim audit

Hasil Identifikasi GAP

1. Perusahaan belum menerapkan ISO 19011:2018 dimana membahas mengenai audit sistem manajemen internal maupun eksternal serta mengelola program audit dengan mempertimbangkan teknologi yang berkembang dan peningkatan fokus pada risiko
2. Belum melakukan evaluasi risiko dan peluang yang akan terjadi dalam audit internal sistem manajemen
3. Kondisi di perusahaan belum menetapkan objektivitas dan ketidakberpihakan dalam proses audit
4. Perusahaan belum melakukan seleksi auditor, evaluasi

kompetensi auditor sesuai dengan ISO 9001, 14001, 19011

5. Laporan tindak lanjut tidak boleh ditunda setelah program audit internal selesai akan mengakibatkan penundaan verifikasi dan tidak akan memberikan continuous improvement kepada perusahaan.

Berikut ini adalah risiko yang terdapat di perusahaan:

1. Hasil temuan audit salah dan menyimpang
2. Auditee tidak memiliki kelengkapan data internal audit
3. Auditor internal tidak independed melakukan verifikasi audit di setiap divisi di perusahaan

Berikut adalah hasil penanganan risiko yang terpilih:

1. Membuat informasi terdokumentasi yang dijadikan dalam sebuah aplikasi yang bisa diakses oleh Management Representative, auditee dan auditor dimana didalamnya berisi: SOP audit internal tahun sebelumnya dan laporan continuous improvement pada proses bisnis audit internal di tahun sebelumnya
2. Dikenakan sanksi berat seperti Surat Peringatan 1 karena auditee lalai dalam bekerja dan menghambat kinerja perusahaan
3. Auditor internal diberikan pelatihan awareness khusus standar ISO 19011:2018 selama kurun waktu 3 bulan

Perancangan dan Analisis

Merancang menggunakan metode business process improvement dengan tahapan apply improvement technique. Di dalam perancangan proses bisnis audit internal ini diterapkan tahapan eliminating bureaucracy, evaluating value added activities dan applying automation tools dimana hasil usulan perbaikannya yaitu:

1. Membuat form informasi terdokumentasi berbasis online berbentuk di dalam aplikasi yang berisi: ruang lingkup, kriteria, tujuan audit
2. Timeline perencanaan yang berisi penjadwalan sertapenanggung jawab kegiatan audit internal berbasis online dalam sebuah aplikasi
3. Form detail audit secara online dalam sebuah aplikasi

4. Form verifikasi tahap pelaksanaan audit internal secara online yang dibuat dalam sebuah aplikasi sehingga mempermudah aktivitas pengecekan

5. Form kesimpulan audit secara online dalam sebuah aplikasi

Dalam melakukan perancangan SOP audit internal dilakukan dengan cara menggabungkan hasil usulan dari:

1. Hasil kesesuaian requirement ISO
2. Hasil identifikasi GAP
3. Hasil penanganan risiko
4. Apply improvement technique

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil rumusan masalah maka diperoleh kesimpulan yaitu:

1. Cara menentukan kesesuaian requirement dengan cara menggabungkan requirement ISO 9001:2015 pada klausul 9.2, Requirement ISO 14001:2015 pada klausul 9.2, melakukan identifikasi terkait kemiripan isi klausul tersebut dengan ISO 19011:2018 mengenai panduan audit sistem manajemen serta menghasilkan 5 GAP yang diperoleh dari perbandingan hasil kesesuaian requirement dengan kondisi actual di PT. Telehouse Engineering. Hasil Kesesuaian Requirement ISO ini dijadikan sebagai masukan dalam merancang suatu SOP
2. Cara menentukan risiko yang terjadi pada proses bisnis audit internal di PT. Telehouse Engineering yaitu dengan melakukan wawancara kepada Koordinator Quality Assurance yang memiliki tanggung jawab terkait risiko di perusahaan. Hasil wawancara tersebut dijadikan sebagai sumber risiko dan kemudian dilakukan identifikasi risiko, analisis terhadap dampak dan seberapa sering risiko itu terjadi serta dilakukan evaluasi risiko, penanganan risiko terkait apa saja penyebab risiko itu terjadi dan bagaimana cara menanggulangi nya dan terakhir adalah daftar risiko yang berisi nama risiko, kode risiko, likelihood, severity, mitigasi dan

- PIC. Hasil dari penanganan risiko ini juga dijadikan masukan dalam merancang SOP audit internal
3. Cara merancang SOP dengan metode *business process improvement* dengan melakukan analisis terkait tahapan yang ada pada *apply improvement technique*. Analisis terkait proses bisnis meliputi, menghilangkan kegiatan yang bersifat *administrative*, mengevaluasi setiap aktivitas dalam proses untuk menentukan aktivitas yang mempunyai nilai tambah atau tidak, menghilangkan aktivitas yang sama pada suatu bagian proses yang berbeda, mengurangi kompleksitas suatu proses, menentukan cara untuk mengurangi waktu siklus dan menerapkan peralatan otomatisasi pada proses. Hasil Usulan dari metode BPI ini juga dijadikan masukan untuk merancang SOP audit internal

Daftar Pustaka

- [1] Advisera Expert. 2015. Five main Steps in ISO 9001 Internal Audits di <https://advisera.com/9001academy/knowledgebase/five-main-steps-in-iso-9001-internal-audit/> (di akses 4 Desember 2018)
- [2] CRMS Indonesia. 2013 Fungsi manajemen risiko dan internal audit di <http://crmsindonesia.org/publications/fungsi-manajemen-risiko-dan-internal-audit/> (di akses 14 November 2018)
- [3] CRMS Indonesia. 2013. Manajemen Risiko bagi auditor di <http://crmsindonesia.org/publications/manajemen-risiko-bagi-auditor-part-1/> (di akses 14 November 2018)
- [4] CRMS Indonesia. 2013. Manajemen Risiko bagi auditor di <http://crmsindonesia.org/publications/manajemen-risiko-bagi-auditor-part-2/> (di akses 14 November 2018)
- [5] Daniela Petrascu, 2010. Internal Audit: Defining, Objectives, Functions and Stages, Studies in Business and Economics, Lucian Blaga University of Sibiu, Faculty of Economic Sciences, vol. 5 (3) , pages 238-246, December
- [6] Eko Budi 2018. Perubahan Penting dalam ISO 19011:2018 di <https://ekobudisektiono.id/perubahan-penting-dalam-iso-190112018/> (di akses 10 April 2019)
- [7] Internal Audit Handbook Management with The SAP-Audit RoadMap
- [8] Risk Management & Quality Improvement Handbook
- [9] SBEC Brampton di [https://www.brampton.ca/EN/Business/BEC/resources/Documents/What%20is%20a%20Standard%20Operating%20Procedure\(SOP\).pdf/](https://www.brampton.ca/EN/Business/BEC/resources/Documents/What%20is%20a%20Standard%20Operating%20Procedure(SOP).pdf/) (di akses 10 Mei 2019)
- [10] Standar ISO 14001:2015
- [11] Standar ISO 19011:2018
- [12] Standar ISO 31000:2009
- [13] Standar ISO 9001:2015 For Training Only
- [14] Susan Page, 2010. The Power of Business Process Improvement. The American Management Association

