

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) PENGENDALIAN INFORMASI TERDOKUMENTASI SESUAI DENGAN ISO 9001:2015 DAN ISO 14001:2015 KLAUSUL 7.5 DENGAN MEMPERTIMBANGKAN RISIKO MENGGUNAKAN METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* DI PT.TELEHOUSE ENGINEERING**

***DESIGN OF STANDARD OPERATING PROSEDURE (SOP) CONTROL OF DOCUMENTED INFORMATION BASED ON ISO 9001: 2015 AND ISO 14001:2015 CLAUSE 7.5 BY CONSIDERING RISK USING BUSSINESS PROCESS IMPROVEMENT IN PT.TELEHOUSE ENGINEERING***

<sup>1</sup>Yunita Putri Gita Mulyandari, <sup>2</sup>Sri Widaningrum, <sup>3</sup>Heriyono Lalu

<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Telkom

<sup>1</sup>yunitap.2606@gmail.com, <sup>2</sup>swidaningrum@telkomuniversity.ac.id, <sup>3</sup>heriyonolalu@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak-** PT.Telehouse *engineering* merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang mekanikal, infrastruktur, elektrikal dan infratraktur yang terletak di Ujung Berung Bandung. Perusahaan ini telah memiliki sertifikasi ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 dan juga OHSAS 18001:2008. Dalam penerapannya saat ini PT.Telehouse engineering sudah menerapkan integrasi antar ketiganya namun belum tersertifikasi oleh Badan ISO. Penerapannya saat ini perusahaan Telehouse belum mempertimbangkan risiko khususnya pada proses pengendalian informasi terdokumentasi, sehingga pada penelitian ini akan dilakukan perancangan SOP usulan yang mengacu pada kondisi aktual pengendalian informasi terdokumentasi di perusahaan tersebut. Kondisi aktual ini akan dibandingkan dengan klausul 7.5 dari ISO 9001:2015 dan ISO 14001:2015 untuk didapatkan *gap analysis*. Kemudian kondisi aktual ini akan menjadi inputan dalam *risk assessment* hingga didapatkan penanganan dari risiko yang dimungkinkan menghambat proses di perusahaan. Hasil *gap* dan penanganan risiko akan menjadi masukan dalam merancang prosedur usulan dan diperbaiki menggunakan *business process improvement* khususnya pada tahap *apply improvement technique*. Hasil dari pengolahan datanya sendiri terdapat 3 *gap* yang belum dipenuhi oleh perusahaan, serta 2 risiko yang haru dilakukan penanganan. Perancangan proses usulan ini dilakukan dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* karena metode ini dapat memperbaiki proses bisnis baru yang lebih sederhana namun output dari proses tersebut tetaplah optimal. Hasil akhirnya berupa rancangan usulan prosedur pengendalian informasi terdokumentasi dengan memepertimbangkan risiko yang berguna bagi PT.Telehouse *engineering*.

**Kata kunci :** persyaratan, *gap analysis*, *risk assessment*, informasi terdokumentasi, *business process improvement*

**Abstract –** PT.Telehouse *engineering* is a private company engaged in the mechanical, infrastructure, electrical and infrastructure sectors which located in Ujung Berung Bandung. This private company has been certified by ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015 and OHSAS 18001: 2008, and now PT. Telehouse engineering has implemented integration between these standard but has not been certified by the ISO. In its own implementation, the Telehouse company has not considered the risks especially in the control of documented information process, so that in this research will get recommendation SOP design that refers to the actual condition control of documented information in the company. This actual condition will be compared with ISO 9001: 2015 clause 7.5 and ISO 14001: 2015 clause 7.5 to obtain a gap analysis. Then this actual condition will also be input into the risk assessment until the handling of the risk is obtained. The results of the gap and risk management will be input in designing using business process improvement methods, especially in the stage of applying improvement techniques to improve the performance control of documented information in the company. The results of processing the data have 3 and 2 risks that must be treatment. The design of the recommendation process is caaried out using the Business Process Improvement method because this method can improve new business processes that are simpler but the output of the process remains optimal. The end result in this research is a design procedure control of documented information by considering risk that are useful to PT. Telehouse *engineering*

**Keywords:** requirements, *gap analysis*, *risk assessment*, control of documented information, *business process improvement*

## 1. Pendahuluan

Salah satu persyaratan dalam ISO 9001 dan ISO 14001 yakni perusahaan harus memenuhi *requirement* 7.5 yakni mengenai informasi terdokumentasi. Informasi terdokumentasi merupakan dokumen yang mengacu pada proses beroperasinya organisasi terkait sistem manajemen, baik dalam prosedur, instruksi kerja, penanggungjawab, maupun bukti hasil

implementasi sistem manajemen tersebut dan dokumen lainnya. Informasi terdokumentasi ini merupakan masalah krusial karena banyaknya dokumen yang dimiliki organisasi tentu akan sulit dalam pengelolaannya, sehingga penting dilakukannya pengendalian dokumen dari penerapan sistem manajemen tersebut. Persyaratan lainnya dari kedua ISO ini bahwa perusahaan harus mengidentifikasi risiko. Risiko harus identifikasi untuk menghindari hal-hal buruk yang dimungkinkan terjadi atau mengurangi dampak yang terjadi saat tengah dilakukan implementasi sehingga dapat diantisipasi sebelumnya.

PT.Telehouse *engineering* merupakan perusahaan yang telah menerapkan integrasi sertifikasi ISO 9001:2015 dan 14001:2015 namun belum melakukan manajemen risiko pada pengendalian informasi terdokumentasi. Mengingat perusahaan belum mempertimbangkan risiko dari pengendalian informasi terdokumentasi, sehingga pada penelitian ini penulis bertujuan untuk merancang *Standard Operating Procedure* pengendalian informasi terdokumentasi sesuai dengan ISO 9001:2015 dan ISO 14001:2015 yang mana telah mempertimbangkan risiko dan dilakukan perbaikan proses menggunakan metode *Businesss Process Improvement* di PT.Telehouse *engineering*.

## 2. International Organization for Standard (ISO)

ISO merupakan badan internasional yang beranggota sekitar 162 negara dan telah mengeluarkan sekitar 22863 standar internasional yang nantinya membantu dalam memberikan persyaratan, spesifikasi, pedoman maupun karakteristik dalam memastikan bahan, proses hingga produk yang dihasilkan nantinya sesuai dengan tujuan dari organisasi. Standar yang paling populernya adalah ISO 9001 yang mana versi terbarunya ISO 9001:2015 adalah standar yang mengatur mengenai Sistem Manajemen Mutu dan ISO 14001 yang juga versi terbarunya ISO 14001:2015 yang membahas mengenai Sistem Manajemen Lingkungan. Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah kumpulan prosedur terdokumentasi yang harus dimiliki oleh suatu organisasi yang mana mencakup mengenai struktur, ruang lingkup, sumber daya manusia yang menyesuaikan, mengendalikan, menjamin dan memperbaiki kualitas untuk melebihi keinginan pelanggan<sup>[1]</sup>. Sedangkan Sistem Manajemen Lingkungan (SML) adalah sistem manajemen yang didalamnya meliputi struktur organisasi, aktivitas, perencanaan, prosedur, proses serta sumber daya untuk pengelolaan, pencegahan dan pengembangan maupun penetapan kebijakan lingkungan yang ada di suatu organisasi<sup>[2]</sup>.

## 3. Informasi Terdokumentasi

Informasi Terdokumentasi merupakan salah satu persyaratan dari penerapan ISO 9001 dan 14001 yang mana terdapat di klausul 7.5. Informasi terdokumentasi yang diwajibkan di persyaratan ini meliputi dokumentasi, prosedur mutu, manual mutu dan juga rekaman. Namun sebutan tersebut, dalam persyaratan ini kini telah berubah dengan sebutan informasi terdokumentasi. Informasi terdokumentasi ini berisi mengenai setiap proses yang ada, yang mencakup penerbitan dokumen, penanganan dokumen kadaluarsa, penanganan dokumen eksternal, dan penyimpanan seluruh dokumen organisasi serta pendistribusian dan lain sebagainya guna mengetahui bahwa informasi yang disampaikan dari satu sumber ke sumber lainnya telah efektif dan dapat dipercaya keakuratannya serta mengetahui keefektifan dari penerapan SMM dan SML<sup>[3]</sup>. Informasi Terdokumentasi sendiri bertujuan untuk mengkomunikasikan informasi, memberikan bukti kesesuaian mengenai apa yang direncanakan dan apa yang telah dilakukan serta untuk berbagi pengetahuan. Dokumen yang disyaratkan oleh ISO sendiri ada berbagai media seperti halnya kertas, foto, sampel master, *disc* dll.

## 4. Manajemen Risiko

Manajemen Risiko merupakan metodologi yang memungkinkan manajemen secara efektif menangani ketidakpastian yang merupakan risiko yang telah terjadi atau peluang risiko, sehingga dapat memberikan keyakinan bahwa tujuan, target dan sasaran akan dapat dicapai. Dengan manajemen risiko ini akan membantu organisasi dalam merespon risiko seperti menghindari, menerima risiko kemudian dikurangi maupun dibagi atau dipindahkan kepada pihak lain<sup>[4]</sup>. Pendekatan Manajemen risiko salah satunya dengan *risk based thinking*. Pendekatan ini dilakukan dengan menetapkan peluang dan risiko dari setiap kejadian atau proses nantinya yang dimungkinkan dapat terjadi yang mana berpengaruh pada *outcome*-nya hingga didapatkan *risk register* yang mana berupa prioritas risiko yang harus dilakukan penanganan segera Tahapannya sendiri antara lain identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko kemudian penanganan risiko yang memiliki level tinggi dan sangat tinggi.

## 5. Perbaikan Proses dengan Apply Improvement Technique dari Metode Business Process Improvement

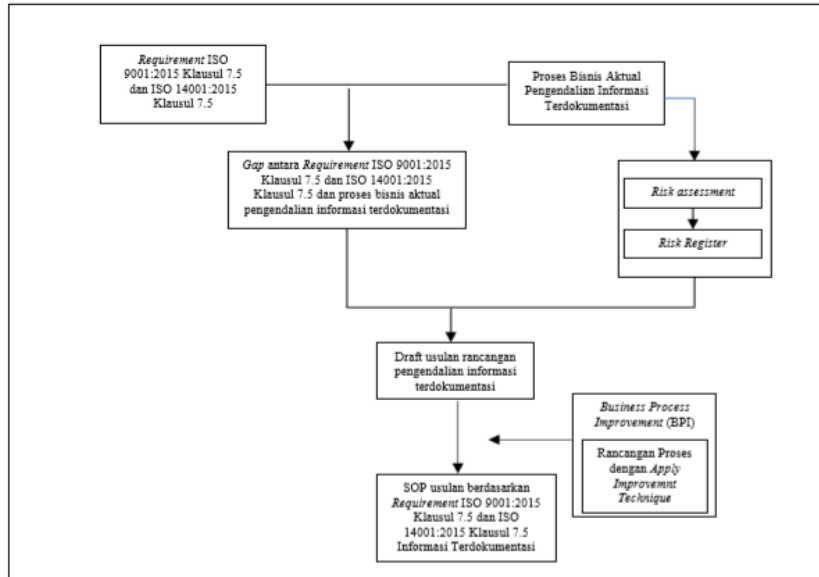
Pada pendekatan ini terdapat 6 *tools* diantaranya :

- a. *Eliminating bureaucracy*: Mengevaluasi birokrasi/ rantai komando dari suatu organisasi.
- b. *Evaluating value added activities* : Mengevaluasi aktivitas kegiatan yang termasuk *Real Value Added* (RVA) yakni kegiatan yang memberikan nilai tambah dari input menjadi output, *Business Value Added* (BVA) kegiatan pendukung dari RVA, serta *Non Value Added* (NVA) yakni kegiatan yang tidak memberikan nilai tambah apapun saat dilakukannya perubahan input menjadi output.

- c. *Eliminating duplication and redundancy* : Menghilangkan aktivitas ganda yang dilakukan secara berulang-ulang
- d. *Simplying the process, report, and forms*: Penyederhanaan proses, laporan dan juga form yang digunakan
- e. *Reducing cycle time* : Melakukan cara lain agar waktu siklus dapat berkurang namun penerapan tetap berjalan dengan baik.
- f. *Applying automation tools* : Dengan diterapkan otomatisasi agar proses dijalankan menjadi lebih mudah dan tidak menyulitkan [5].

**6. Metodologi Penelitian**

Dibawah ini merupakan model konseptual pada penelitian ini :



Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian

Pada gambar diatas merupakan model konseptual yang digunakan pada penelitian ini. Tahapan awal adalah penentuan *gap analysis* antara kondisi aktual dibandingkan dengan *requirement* ISO 9001 dan ISO 14001:2015 klausul 7.5 mengenai informasi terdokumentasi. Disamping itu kondisi aktual juga nantinya akan dijadikan inputan pada identifikasi risiko untuk kemudian dilakukan penilaian dari *likelihood* dan *severity*-nya untuk kemudian dipilih risiko yang memiliki tingkatan tinggi dan sangat tinggi untuk dilakukan penanganan dan dirangkum dalam *risk register*. *Risk register* dan *gap analysis* akan menjadi inputan bagi perbaikan proses menggunakan *business process Improvement*. Hasil perbaikan proses tersebut untuk kemudian dijadikan rancangan SOP Pengendalian informasi terdokumentasi PT.Telehouse engineering yang terbaru.

**7. HASIL DAN ANALISIS**

Hasil *gap* antara kondisi aktual dengan *requirement* ISO 9001 dan ISO 14001 klausul 7.5:

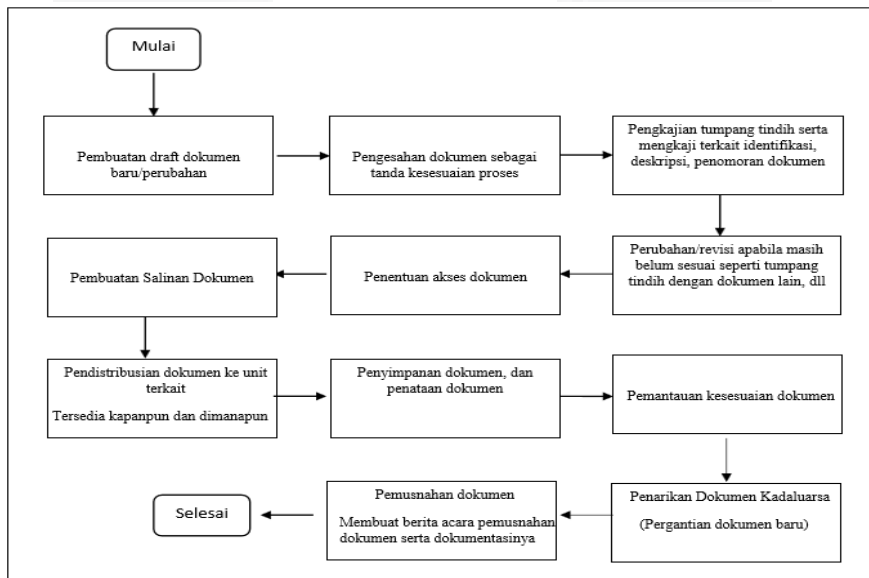
1. Penentuan format dan media untuk pembuatan dokumen baru, sehingga dokumen nantinya tidak hanya berbentuk cetak namun juga berbentuk elektronik.
2. Membuat panduan terkait penyusunan dokumen baru dan mengatur dokumen yang telah ada di unit-unit yang ada di perusahaan agar mudah dalam pencarian saat dibutuhkan.
3. Penentuan akses untuk masing-masing level dokumen baik dari dokumen yang bersifat umum yang mana tamu boleh dalam pengaksesannya maupun dokumen yang bersifat rahasia yang mana hanya bagian-bagian tertentu di perusahaan saja yang boleh mengaksessnya seperti hanya bagian direksi, dokumentasi, sekretaris dan publikasi.

Berikut merupakan *risk register* yang telah didapatkan dari *risk assessment*:

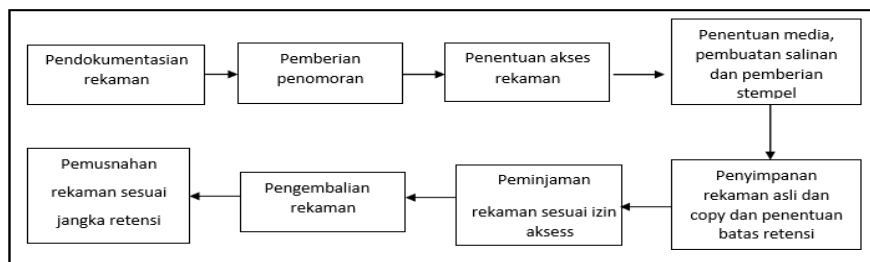
Tabel 1. 1 *Risk Register*

Identifikasi Risiko				Analisis Risiko		Evaluasi Risiko	Perlakuan Risiko	PIC
Kode Risiko	Sumber Risiko	Risk Event	Effect	Likelihood	Severity	Level Risiko	Mitigasi Risiko	
RDC-02	Penyimpanan informasi terdokumentasi tanpa dilakukan penyusunan yang sistematis	Sulit dalam pencarian informasi terdokumentasi saat dibutuhkan	Adanya keterlambatan aktivitas/kegiatan karena dokumen atau rekaman yang dibutuhkan tidak tersedia	4 (Likely)	3 (Moderate)	12 High	Membuat panduan penyusunan informasi terdokumentasi dan melakukan pemantauan dalam penerapannya	Manager Terkait
RDC-04	Pengaksesan masing-masing tingkat informasi terdokumentasi tidak ditentukan	Informasi terdokumentasi yang bersifat rahasia dapat diakses oleh staff	Terjadi penyalahgunaan oleh pihak tertentu karena kebebasan dalam pengaksesannya	4 (Likely)	3 (Moderate)	12 High	Menambah subproses dalam prosedur terkait pengaksesan informasi terdokumentasi	Manager QA

*Gap analysis* dan *risk register* yang telah didapatkan sebelumnya akan dilakukan perancangan proses usulan. Berikut merupakan uraian proses usulan pengendalian dokumen dan pengendalian rekaman sesuai dengan *gap analysis* dan *risk register*:



Gambar 1. 2 Proses Usulan Pengendalian Dokumen



Gambar 1. 3 Proses Usulan Pengendalian Rekaman

Proses rancangan usulan ini diperbaiki dengan menggunakan *Business Process Improvement* (BPI). Perbaikan ini disesuaikan dengan *risk register*, *gap analysis*. Dengan melalui tahapan diantara penentuan *real value added*, *business value added* dan *non value added*. Selanjutnya akan dilakukan perbaikan proses step ke 6 dari BPI yakni *apply improvement technique* untuk kemudian dilakukan pembuatan SOP usulan Pengendalian Informasi Terdokumentasi untuk PT.Telehouse engineering.

## 8. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan kesimpulan diantaranya ada 3 *requirement* yang belum terpenuhi oleh perusahaan berdasarkan *gap analysis*. Kemudian dalam pembuatan SOP ini juga telah mempertimbangkan potensi risiko yang dimungkinkan terjadi dari kondisi aktual di perusahaan terkait proses pengendalian informasi terdokumentasi sehingga pada SOP yang baru juga sudah ditambahkan terkait penanganan risiko dari potensi risiko yang dimungkinkan dapat menghambat proses yang mana ada 2 risiko yang memiliki level risiko tinggi yang harus dilakukan penanganan. Selanjutnya pada SOP pengendalian informasi terdokumentasi yang terbaru juga dicantumkan terkait perbaikan proses dengan *Apply Improvement Technique* dari proses tersebut agar lebih mudah dalam penerapannya.

## Daftar Pustaka

- [1] ISO, web. Tersedia [*online*] : [www.iso.org](http://www.iso.org)
- [2] Nanda, Vivek. (2016). *Quality Management System Handbook for Product Development Companies*. Washington: CRC Press, p.18
- [3] Hoyle, David. (2016). *ISO 9000 Quality System Handbook. London (7<sup>th</sup> edition)*: Routledge
- [4] NZS/AS(2004). Risk Management. Australian and New Zeland Standard
- [5] Page, Susan. (2015). *The Power of Business Process Improvement. (2nd Edition ed.)*. New York: American Management Association