

Perancangan Informasi Terdokumentasi Pada Proses Pengadaan Berdasarkan Iso 9001:2015 Klausul 7.5 Menggunakan Metode Business Process Management Di Cv Xyz

1st Dea Arya Dita Cahyadi
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
deaaryaditacahyadi@student.telkomuni-
versity.ac.id

2nd Sri Widaningrum
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
swidaningrum@telkomuniversity.ac.id

3rd Sheila Amalia Salma
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
sheilaamalias@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — CV. XYZ bergerak di bidang industri konveksi yang bisnis utamanya memproduksi t-shirt, jaket, training, celana sport, wangki, jersey printing, jersey non-printing. CV. XYZ dalam menjalankan bisnisnya memiliki beberapa proses di dalamnya. Berdasarkan hasil wawancara bersama owner dari CV. XYZ, tak jarang terjadi kesalahan pada proses yang dijalankan. Contohnya pada proses pengadaan. Masih terjadinya kesalahan pada saat menerima pesanan dari vendor. Tak jarang pesanan yang datang tidak sesuai dengan yang dipesan seperti kesalahan pada jumlah bahan baku yang dipesan ataupun kain yang dikirimkan tidak sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi di CV. XYZ yang dapat dilakukan dengan perancangan informasi terdokumentasi, sehingga peneliti akan berfokus pada perancangan informasi terdokumentasi pada proses pengadaan berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 7.5 di CV. XYZ. Metode yang akan digunakan pada penelitian kali ini adalah Business Process Management (BPM) yang terdapat beberapa tahapan yaitu process identification, process discovery, process analysis, process re-design, process implementation, process monitoring and controlling. Pada penelitian kali ini hanya sampai tahap process re-design. Hasil dari perancangan dalam penelitian ini yaitu informasi terdokumentasi pada setiap aktivitas proses pengadaan CV XYZ berdasarkan persyaratan ISO 9001:2015 klausul 7.5. Informasi terdokumentasi tersebut juga akan memenuhi kebutuhan yang terdapat pada klausul-klausul ISO 9001:2015 yang berkaitan dengan proses pengadaan

Kata kunci— ISO 9001:2015, Proses Pengadaan, Business Process Management

UMKM. Salah satu UMKM yang belum menerapkan ISO adalah CV XYZ. CV XYZ merupakan perusahaan yang berdiri pada tahun 2010 yang bergerak di bidang industry konveksi yang bisnis utamanya memproduksi t-shirt, jaket, training, celana sport, jersey printing, jersey non-printing. Dalam memenuhi permintaan pelanggan, CV XYZ menerapkan strategi “make-to-order”.

CV XYZ dalam menjalankan bisnisnya memiliki beberapa proses. Mulai dari proses pengadaan, proses produksi, hingga proses pemasaran. Berdasarkan hasil wawancara bersama owner, tak jarang terjadi kesalahan pada proses yang dijalankan seperti pada proses pengadaan. Terjadi kesalahan pada saat menerima pesanan dari vendor. Tak jarang pesanan yang datang tidak sesuai dengan yang dipesan seperti kesalahan pada jumlah yang dipesan ataupun kain yang dikirimkan tidak sesuai. Tidak tersedianya informasi terdokumentasi seperti kebijakan kontrak yang mengatur tentang pemenuhan tentang pemenuhan pesanan yang membuat pihak vendor bertindak sesukanya dalam memenuhi pesanan. Terdapat sebanyak 13 aktivitas yang terjadi dalam proses pengadaan CV XYZ, namun baru terdapat tiga aktivitas yang memiliki informasi terdokumentasi

Tabel 1 akan menjelaskan kondisi eksisting dari informasi terdokumentasi proses pengadaan yang ada di CV XYZ.

TABEL 1
Kondisi Eksisting Informasi Terdokumentasi CV XYZ

No	Aktivitas	Informasi Terdokemntasi
1.	Permintaan Bahan Baku	Rekaman Permintaan Bahan Baku
2.	Pesanan Pembelian	Rekaman <i>Purchase Order</i> (PO)
3.	Pengiriman Bahan Baku	Surat Jalan atau Dokumen <i>Delivery Order</i>

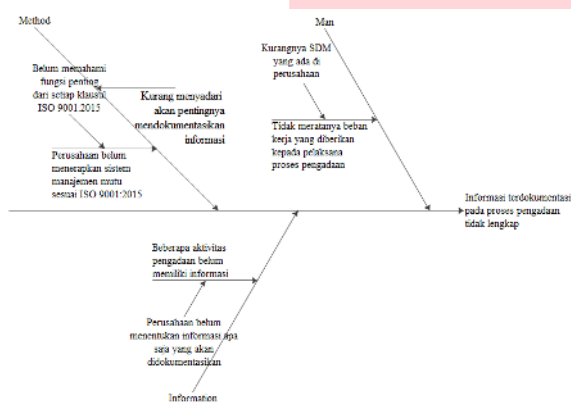
I. PENDAHULUAN

ISO adalah organisasi internasional yang menerbitkan standar internasional yang mencakup semua bidang industry dan perdagangan. ISO sudah menerbitkan banyak standar, salah satunya yang mengatur sistem mutu yaitu ISO 9001:2015. Salah satu persyaratan yang ada pada ISO 9001:2015 yaitu klausul 7.5 tentang informasi terdokumentasi. Informasi terdokumentasi ini bisa berupa dokumen seperti prosedur kerja, instruksi kerja, ataupun berupa rekaman seperti hasil kegiatan kerja [1]. Penerapan ISO 9001:2015 belum merata di seluruh perusahaan maupun

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa aktivitas yang informasinya telah didokumentasikan belum sepenuhnya tersedia. Contohnya tidak ada informasi terdokumentasi pada saat inspeksi barang. Tidak adanya informasi terdokumentasi yang mendukung aktivitas tersebut mengakibatkan kesulitan pada saat ingin mengajukan pengembalian barang. Kesulitan ini berdampak pada terhambatnya proses produksi dikarenakan bahan baku yang diperlukan tidak tersedia.

Masalah yang dihadapi oleh CV XYZ yaitu dalam pengelolaan informasi terdokumentasi pada proses pengadaan, masih terdapat aktivitas yang tidak memiliki informasi terdokumentasi. Informasi terdokumentasi ini akan membantu perusahaan dalam *monitoring* aktivitas yang terjadi.

Kendala mengenai pendokumentasian informasi yang terjadi di CV XYZ akan dijelaskan lebih lanjut menggunakan diagram *fishbone* yang akan ditunjukkan pada gambar berikut.



GAMBAR 1
Fishbone

Menurut identifikasi permasalahan di atas, informasi terdokumentasi pada proses pengadaan tidak lengkap disebabkan oleh tiga hal yaitu *man*, *method*, *information*. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dapat dilakukan dengan menentukan informasi terdokumentasi, melakukan perancangan informasi terdokumentasi, melakukan pelatihan tentang ISO 9001:2015.

II. KAJIAN TEORI

A. Pengadaan

Pengadaan, menurut Christopher & Schooner (2007), adalah proses mendapatkan jasa secara jelas, efektif, dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. [2]. Menurut Budi Hardjowijoyono dan Hayie Muhammad (2008) dalam [3] pengadaan barang dan jasa harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip pengadaan yang diterapkan secara internasional efisiensi, efektifitas, persaingan sehat, keterbukaan, transparansi, tidak diskriminasi, dan akuntabilitas.

B. International Organization for Standardization (ISO)

ISO merupakan organisasi internasional non-pemerintah independen yang membuat dan menerbitkan standar internasional disegala bidang industri dan sebanyak 167 negara bergabung dalam organisasi [1]. Contoh standar ISO

yang terkenal yang diadopsi banyak perusahaan adalah ISO 9001 tentang standar sistem manajemen mutu [1].

C. Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Menurut Djatmiko dan Jumaedi (2011:2) dalam [3] menyatakan bahwa Sistem Manajemen Mutu adalah kegiatan terkoordinasi yang memandu dan mengendalikan organisasi untuk mencapai sasaran mutu yang diharapkan.

D. ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 adalah persyaratan sistem mutu di mana organisasi harus menunjukkan kemampuannya untuk secara konsisten menyediakan produk atau layanan yang memenuhi persyaratan pelanggan, pedoman hukum, dan aturan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menerapkan sistem yang efektif dan proses perbaikan berkelanjutan. [1].

E. Informasi Terdokumentasi ISO 9001:2015

Dalam ISO 9001:2015, klausul 7.5 menetapkan persyaratan untuk informasi terdokumentasi. Menurut klausul 4.4, tujuan dari informasi terdokumentasi adalah untuk menyimpan informasi sejauh yang diperlukan untuk mendukung pengoperasian proses dan untuk memberikan keyakinan bahwa proses berjalan sesuai rencana (National Standards Board, 2013). [4].

F. Business Process Management (BPM)

Menurut Guidance to the Business Process Management Common Body of Knowledge (BPM CBOK), yang dikeluarkan oleh Association of Business Process Management Professionals (ABPMP) International, Mengidentifikasi, merancang, mengeksekusi, mendokumentasikan, mengukur, memantau, dan mengendalikan proses bisnis otomatis dan non-otomatis adalah tujuan disiplin dari manajemen proses bisnis (BPM). BPM digunakan untuk mencapai hasil yang konsisten dan ditargetkan sesuai dengan tujuan strategis organisasi. [5].

G. Business Process Management Lifecycle

Lifecycle manajemen proses *bisnis* terdiri dari beberapa tahapan, seperti [6]:

1. Process Identification

Pada tahap ini, masalah dalam proses bisnis ditampilkan, diidentifikasi, dan dibatasi. Hasil dari identifikasi ini adalah proses baru atau update yang memberikan gambaran lengkap tentang proses..

2. Process Discovery

Pada fase ini, proses dan kegiatan dari kondisi eksisting yang terkait dengan masalah didokumentasikan.

3. Process Analysis

Pada tahap ini, masalah yang berhubungan dengan proses bisnis saat ini diidentifikasi, dicatat, dan, jika memungkinkan, diukur berdasarkan indikator kinerja utama. Output dari tahap ini adalah kumpulan topik atau masalah yang diprioritaskan secara terstruktur berdasarkan pengaruhnya pada masalah tersebut.

4. Process Redesign

Fase ini mengidentifikasi perubahan pada proses yang dapat membantu mengatasi masalah yang ditemukan pada fase sebelumnya. Hasilnya adalah mode proses bisnis baru, yang berfungsi sebagai dasar untuk langkah berikutnya.

5. Process Implementation

Fase ini merupakan perubahan proses yang terdiri dari perubahan manajemen dan otomatisasi proses organisasi. Perubahan dalam manajemen organisasi mengarah pada berfungsinya mekanisme semua pihak dalam proses. Pada

saat yang sama perubahan proses otomasi mengarah pada penggunaan sistem IT yang mendukung proses baru.

6. *Process Monitoring and Controlling*

Pada fase ini, data yang relevan untuk proses desain ulang yang sedang berlangsung dikumpulkan dan dianalisis. Ini dilakukan untuk menentukan seberapa baik proses ini bekerja dan dievaluasi terhadap metrik kinerja dan sasaran kinerja.

III. METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode BPM (*Business Process Management*) dan menggunakan BPM *Lifecycle* dalam penyelesaian masalah. Selain itu, untuk acuan menyelesaikan masalah tersebut menggunakan ISO 9001:2015.

Dua jenis data—data primer dan data sekunder—dikumpulkan selama tahap pengumpulan data. Jenis data ini akan membantu dalam penyusunan penelitian ini di masa mendatang.

Tahap pengolahan data yaitu untuk memproses data yang telah diperoleh pada tahap sebelumnya. Pada tahap ini akan dilakukan identifikasi proses bisnis eksisting, identifikasi kebutuhan informasi, serta analisis gap.

Tahap perancangan dan analisis yaitu merancang usulan yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ditemukan. Setelah merancang usulan, dilakukan tahap verifikasi dan validasi yang berguna untuk mengetahui apakah rancangan telah sesuai dengan persyaratan dan apakah telah sesuai dengan kondisi yang dialami perusahaan.

Terkhir yaitu tahap kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh dari hasil rancangan yang dibuat serta merupakan jawaban dari rumusan masalah. Kemudian, saran akan diberikan dan ditujukan kepada perusahaan dan kepada peneliti selanjutnya.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini yaitu rancangan informasi terdokumentasi yang telah dirancang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 serta telah memenuhi kebutuhan yang ada pada ISO 9001:2015 yang terkait.

Tahap sebelum merancang usulan, terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan antara lain mengklasifikasi tingkatan pendokumentasian informasi, mengidentifikasi tingkatan informasi dengan kondisi informasi terdokumentasi aktua, setelah itu dilakukan analisis gap antara kondisi aktual dengan tingkat pendokumentasian. Setelah semua dilakukan didapat kan informasi terdokumentasi apa saja yang akan menjadi usulan dalam perancangan yang dapat dilihat pada tabel 2.

TABEL 2
Penetapan Rancangan Informasi Terdokumentasi

No.	Aktivitas	Informasi Terdokumentasi
1.	Pemilihan Vendor	Rekaman Pemilihan Vendor
2.	Negosiasi	Rekaman Negosiasi
3.	Kontrak Pembelian	Dokumen Kontrak
4.	Penerimaan Bahan Baku	Rekaman Penerimaan Bahan Baku

5.	Inspeksi Bahan Baku	Rekaman Inspeksi Bahan Baku
6.	Pengembalian Bahan Baku	Rekaman Retur Bahan Baku

Terdapat enam usulan rancangan informasi terdokumentasi untuk proses pengadaan CV XYZ yang akan dijelaskan sebagai berikut.

A. Pemilihan Vendor

Rekaman pemilihan vendor ini merupakan daftar dari beberapa vendor beserta spesifikasi dari vendor tersebut yang memudahkan pada saat pemilihan vendor. Rekaman ini dikeluarkan oleh pihak perusahaan yang berisikan penawaran-penawaran dari vendor. Berikut merupakan hasil rancangan dari rekaman pemilihan vendor pada gambar 2.



NUBOCAN & COS SUBLIME
JERSEY APPAREL SPORT
Jl. Cijagra No. 7 Cijagra Selatan, Bandung

REKAMAN PEMILIHAN VENDOR

Kriteria Pemilihan Vendor:

- [kriteria 1]

- [kriteria 2]

- [kriteria 3]

- [kriteria lainnya]

Pemilihan Vendor Kain:

No.	Nama Vendor	Alamat	Kontak	Penawaran Harga	Penawaran Lainnya

Keterangan Tambahan:

[catatan khusus mengenai vendor atau keterangan tambahan lainnya yang relevan]

Reputasi Pemilik Vendor:

[Nama vendor yang dipilih]: [skala]

[Tempat], [DD-MM-YYYY]

[Pihak Perusahaan]

GAMBAR 2
Rekaman Pemilihan Vendor

B. Rekaman Negosiasi

Rekaman ini digunakan setelah menentukan vendor yang dipilih, kepala pengadaan melakukan negosiasi, yang mencakup informasi tentang ketentuan, kesepakatan harga, waktu pengiriman, ketentuan pembayaran atau hal-hal lain yang disepakati kedua belah pihak. Berikut merupakan rancangan dari rekaman negosiasi pada gambar 3

NUBOCAN NUBOCAN & COS SUBLIME
JERSEY APPAREL SPORT
Jl. Cijagra No.5 Cibeureum-Satengah Kab. Bandung

REKAMAN NEGOSIASI Nomor:xxx

Dalam rangka menjalin kerjasama dengan [nama vendor], kami:

[Nama perusahaan] :
[Alamat perusahaan] :
[Nomor telepon perusahaan] :
[Alamat email] :

ingin menyampaikan rekaman negosiasi ini yang bertujuan untuk membahas persyaratan, barang, kualitas, dan ketentuan lainnya terkait dengan pembelian kain kepada perusahaan kami.

Persyaratan:

- Jenis kain :
- Kualitas kain :
- Volume pembelian :
- Jadwal pengiriman :
- Harga :

Poin-poin negosiasi:

- Harga :
- Volume pembelian :
- Jadwal pengiriman :
- Kualitas kain :

Kami harap rekaman negosiasi ini dapat menjadi dasar yang saling menguntungkan dan dapat memperkuat kesepakatan serta membangun kerja sama dalam jangka panjang. Terima kasih atas waktu dan perhatiannya.

[Tempat], [DD-MM-YYYY]

(Pihak Perusahaan)

87

GAMBAR 3
Rekaman Negosiasi

NUBOCAN NUBOCAN & COS SUBLIME
JERSEY APPAREL SPORT
Jl. Cijagra No.5 Cibeureum-Satengah Kab. Bandung

Dengan menandatangani kontrak ini, kedua belah pihak secara resmi menerima isi dan ketentuan dokumen kontrak ini. Kami berharap kesepakatan ini akan menciptakan kerjasama yang saling menguntungkan dan keberlanjutan bagi kedua belah pihak.

[Tempat], [DD-MM-YYYY] [Tempat], [DD-MM-YYYY]

(Pihak Perusahaan) (Pihak Vendor)

89

GAMBAR 5
Lanjutan Kontrak Pembelian

C. Kontrak Pembelian

Kontrak dibuat sebagai tanda kesepakatan dari kedua belah pihak. Selain itu juga, surat kontrak dapat mengidentifikasi risiko dan ketidaksesuaian, melindungi hak-hak serta kewajiban dari kedua belah pihak. Setelah mendapatkan kesepakatan pada saat negosiasi, kedua belah pihak yang bersangkutan membuat kontrak yang berisikan hal-hal yang sudah disepakati pada saat negosiasi.

D. Rekaman Penerimaan Bahan Baku

Rekaman ini berfungsi sebagai bukti tertulis bahwa penerima telah menerima barang. Rekaman ini mencatat informasi barang yang diterima seperti nama barang, jumlah, dan kondisi barang yang diterima. Rekaman ini juga digunakan untuk melacak dan mengontrol jumlah barang yang diterima dengan barang yang dipesan guna memastikan bahwa barang yang diterima sesuai dengan yang dipesan. Rekaman penerimaan bahan baku dapat dilihat pada gambar 6.

NUBOCAN NUBOCAN & COS SUBLIME
JERSEY APPAREL SPORT
Jl. Cijagra No.5 Cibeureum-Satengah Kab. Bandung

DOKUMEN KONTRAK PEMBELIAN Nomor:xxx

Yang bertanda tangan di bawah ini, kami:

[Nama perusahaan] :
[Alamat perusahaan] :
[Nomor telepon perusahaan] :
[Alamat email] :

Dengan ini akan menjalin kerjasama dengan:

[Nama vendor] :
[Alamat vendor] :
[Nomor telepon vendor] :
[Alamat email vendor] :

Detail dari kesepakatan yaitu sebagai berikut:

1. Deskripsi Pembelian
 - Jenis kain
 - Spesifikasi Kain
 - Jumlah kain
 - Harga
 - Total Harga
2. Jadwal Pengiriman
 - Tanggal mulai
 - Tanggal selesai
 - Lokasi pengiriman
3. Pembayaran
 - Metode pembayaran
 - Tanggal waktu pembayaran
 - Persyaratan faktur
4. Penghentian kontrak
 - Ketentuan penghentian kontrak

88

GAMBAR 4
Kontrak Pembelian

NUBOCAN NUBOCAN & COS SUBLIME
JERSEY APPAREL SPORT
Jl. Cijagra No.5 Cibeureum-Satengah Kab. Bandung

REKAMAN PENERIMAAN BAHAN BAKU Nomor:xxx

Rekaman penerimaan barang ini dibuat oleh:

[Nama perusahaan] :
[Alamat perusahaan] :
[Nomor telepon perusahaan] :
[Alamat email] :

Melakukan penerimaan barang yang telah dikirim dari:

[Nama vendor] :
[Alamat vendor] :
[Nomor telepon vendor] :
[Alamat email vendor] :

Berdasarkan informasi barang yang telah dikirimkan, berikut merupakan rincian barang yang telah diterima.

No.	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Tanggal Penerimaan	Tanda Tangan Penerima

Keterangan tambahan:

[Tempat], [DD-MM-YYYY]

(Pihak Penerima)

90

GAMBAR 6
Rekaman Penerimaan Bahan Baku

E. Rekaman Inspeksi Bahan Baku

MIR atau *Material Inspection Report* ini penting untuk mencatat secara lengkap hasil pemeriksaan barang, meliputi nama barang, jumlah, satuan, kondisi dan hasil pemeriksaan

terhadap kriteria yang telah ditetapkan. Rekaman ini membantu memastikan kualitas produk yang diterima dan dapat digunakan sebagai referensi saat memilih pengiriman atau perbaikan yang perlu dilakukan.. Rekaman inspeksi dapat dilihat pada gambar 7.

NUBOCAN & CO'S SUBLINE
JERSEY APPAREL SPORT
Jl. Cempaka No. 1, Caturtunggal, Depok, Slebes, Indonesia

REKAMAN INSPEKSI BAHAN BAKU

Nomor: xxx

Rekaman pemeriksaan barang ini dibuat oleh:

[Nama perusahaan] :
[Alamat perusahaan] :
[Nomor telepon perusahaan] :
[Alamat email] :
Melakukan pemeriksaan barang yang telah dikirim dari:

[Nama vendor] :
[Alamat vendor] :
[Nomor telepon vendor] :
[Alamat email vendor] :

Berdasarkan informasi barang yang telah dikumpulkan, berikut merupakan catatan barang yang telah diterima:

No	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Kondisi	Hasil Inspeksi

Kesimpulan hasil inspeksi:

[Tempat], [DD-MM-YYYY] [Tempat], [DD-MM-YYYY]

(Pihak Penerima) (Pihak Inspektur)

91

GAMBAR 7
Rekaman Inspeksi Bahan Baku

F. Rekaman Pengembalian Bahan Baku

Rekaman ini digunakan untuk mencatat barang yang diretur dengan detail yang lengkap, seperti nama barang, jumlah, satuan, kondisi, alasan retur, serta tanda tangan penerima retur dan pengirim retur. Proses pengembalian barang yang dilakukan antara penerima retur dan vendor dapat dicatat dan diverifikasi melalui rekaman ini. Dapat dilihat pada gambar 8.

NUBOCAN & CO'S SUBLINE
JERSEY APPAREL SPORT
Jl. Cempaka No. 1, Caturtunggal, Depok, Slebes, Indonesia

REKAMAN RETUR BAHAN BAKU

Nomor: xxx

Dengan ini kami sampaikan permohonan retur barang yang telah diterima dari pihak anda sesuai dengan faktur pembelian pada tanggal Kami:

[Nama perusahaan] :
[Alamat perusahaan] :
[Nomor telepon perusahaan] :
[Alamat email] :

Ingin menyampaikan bahwa terdapat beberapa barang yang tidak lolos inspeksi dan perlu kami kembalikan kepada pihak anda.

[Nama vendor] :
[Alamat vendor] :
[Nomor telepon vendor] :
[Alamat email vendor] :

Berikut merupakan catatan dari barang yang akan kami retur:

No	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Kondisi	Alasan Retur

Keterangan tambahan:

Ditandatangani oleh,

[Tempat], [DD-MM-YYYY]

(Pihak Penerima)

92

GAMBAR 8
Rekaman Pengembalian Bahan Baku

V. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan berupa dalam penelitian ini terdapat sembilan aktivitas yang memerlukan informasi terdokumentasi. Sebanyak enam aktivitas belum memiliki informasi terdokumentasi diantaranya yaitu pemilihan vendor, negosiasi, kontrak pembelian, penerimaan bahan baku, inspeksi bahan baku, dan pengembalian barang.

REFERENSI

[1] ISO, "ISO 9001:2015 Quality Management Systems - Requirements," 2021. [Online]. Available: <https://www.iso.org>.

[2] B. Siswanto, W. Kristina and D. Dewantoro, "ANALISIS PERSYARATAN YANG DIPRIORITASKAN OLEH PENYEDIA JASA DALAM MENGIKUTI SELEKSI PENYEDIA JASA KONSULTANSI KONSTRUKSI DI PROVINSI KALIMANTAN TENGAH," *Jurnal Keilmuan Teknik Sipil*, 2021.

[3] M. D. Prasetyo, "PERANCANGAN VISUAL COMPANY PROFILE SEBAGAI MEDIA PROMOSI PT. GLOBAL LANS AKASA," *Jurnal Desain-Kajian Bidang Penelitian Desain*, 2022.

[4] Y. Crismanto and S. Noya, "ANALISIS KESENJANGAN TERHADAP PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA CV TIRTA MANGKOK MERAH," *Jurnal Teknologi, Informasi, dan Industri*, 2018.

[5] R. Aulia N., R. Alit and R. Mumpuni, "PERANCANGAN BASIS DATA SISTEM MANAJEMEN KEUANGAN BERBASIS INFORMASI TERDOKUMENTASI ISO 9001:2015 (STUDI KASUS PT. SANTAFI SUKSES MANDIRI)," *Jurna Informatika dan Sistem Informasi (JIFoSO)*, 2020.

[6] A. International, "ABPMP Standards for Business Process Management (BPM)," 2023. [Online]. Available: <https://www.abpmp.org/>.

[7] M. Dumas, M. La Rosa, J. Mendling and H. Reijers, "Introduction to Business Process Management," in *Fundamentals of Business Process Management*, Berlin, 2018, pp. 1-33.