



## Perancangan SOP Pengendalian Dokumen Mutu di Rumah BUMN Bandung dengan Metode *Business Process Management*

### Designing SOP for Quality Document Control in Rumah BUMN Bandung using Business Process Management Method

Faisal Fathurrahman<sup>\*1</sup>, Sri Widaningrum<sup>1</sup>, Wiyono Sutari<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University

#### ARTICLE INFO

##### Article history:

Diterima 24-01-2024  
Diperbaiki 08-02-2024  
Disetujui 19-02-2024

##### Kata Kunci:

Dokumen, ISO, Pengendalian, Rumah BUMN, Mutu

#### ABSTRAK

Peran Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) sangat penting bagi suatu daerah, khususnya sebagai salah satu penggerak pertumbuhan ekonomi di daerah. Agar terciptanya efisiensi, jangkauan pasar yang lebih luas, menarik pelanggan lebih banyak, serta peluang bisnis yang lebih baik, UMKM harus masuk ke ekosistem bisnis digital. Rumah BUMN (RB) merupakan program inisiatif BUMN dan Kementerian BUMN untuk memperkuat Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Rumah BUMN Bandung merupakan salah satu Rumah BUMN yang aktif dan terdapat banyak kegiatan yang berada di bawah naungan Bank BRI. Seiring berkembangnya ekosistem bisnis digital, pelaku UMKM yang bergabung dengan Rumah BUMN Bandung semakin bertambah. Implementasi pendokumentasian di Rumah BUMN Bandung hanya mencapai 12,5%, terutama terfokus pada program pelatihan dari total 8 program yang ada. Penyebabnya adalah belum adanya penerapan standar pengendalian dokumen mutu secara menyeluruh di Rumah BUMN Bandung. Sehingga, karyawan Rumah BUMN Bandung sering kali kesulitan mencari dokumen, terkadang dokumen yang sudah kedaluwarsa masih digunakan, dan kekeliruan memberikan dokumen sesama karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dokumen yang perlu dikendalikan, merancang SOP pengendalian dokumen mutu, serta membuat *use case diagram*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Business Process Management* (BPM). Dalam upaya menangani permasalahan yang ada, akan dirancang SOP dan *use case diagram* proses pengendalian dokumen mutu.

#### ABSTRACT

The role of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) is very important for a region, especially as one of the drivers of economic growth in the region. In order to create efficiency, wider market reach, attract more customers and better business opportunities, MSMEs must enter the digital business ecosystem. Rumah BUMN (RB) is an initiative program of BUMN and the Ministry of BUMN to strengthen Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs). Rumah BUMN Bandung is one of the active Rumah BUMN and there are many activities under the auspices of Bank BRI. As the digital business ecosystem develops, more and more MSMEs are joining Rumah BUMN Bandung. Implementation of documentation at Rumah BUMN Bandung only reached 12.5%, mainly focused on training programs out of a total of 8 existing programs. The reason is that there is no comprehensive implementation of quality document control standards at Rumah BUMN Bandung. As a result, Rumah BUMN Bandung employees often have difficulty finding documents, sometimes documents that have expired are still being used, and they make mistakes in providing documents to fellow employees. This research aims to describe documents that need to be controlled, design SOPs for quality document control, and create use case diagrams. The method used in this research is Business Process Management (BPM). In an effort to deal with existing problems, SOPs and use case diagrams of the quality document control process will be designed.

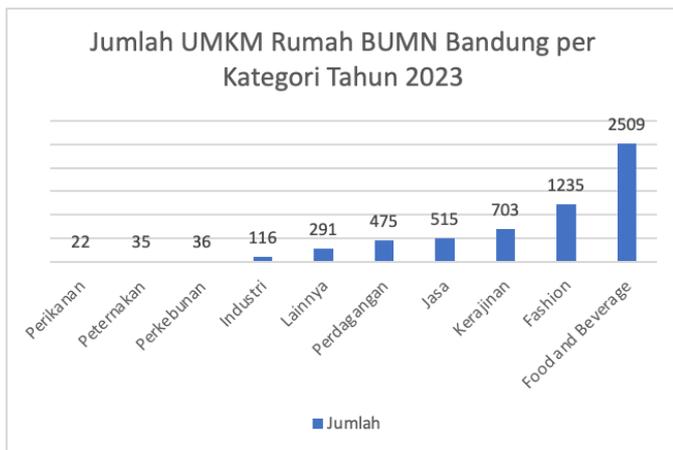
##### Keywords:

Document, ISO, Control, Rumah BUMN, Quality

**1. Pendahuluan**

Berdasarkan perkembangan zaman, pertumbuhan dan pembangunan ekonomi memegang peranan penting dalam meningkatkan pendapatan ekonomi daerah, termasuk kesejahteraan rakyat. Menurut Halim (2020) peran Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sangat penting bagi suatu daerah, khususnya sebagai salah satu penggerak pertumbuhan ekonomi di daerah [1]. UMKM adalah unit usaha produktif yang berdiri sendiri yang dilakukan perorangan atau badan usaha di semua sektor industri. Untuk mencapai efisiensi, jangkauan pasar yang lebih luas, menarik pelanggan lebih banyak, serta peluang bisnis yang lebih baik, UMKM perlu terlibat ke dalam ekosistem bisnis digital [2].

Rumah BUMN (RB) merupakan program inisiatif BUMN dan Kementerian BUMN untuk memperkuat Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Rumah BUMN berperan sebagai pusat pengetahuan dan informasi serta pusat pelatihan untuk menciptakan ekosistem bisnis digital guna meningkatkan kapasitas dan efisiensi UMKM yang berkualitas. Rumah BUMN berusaha mendorong pelaku UMKM untuk masuk ke dalam ekosistem bisnis digital. Dengan memasuki dunia digital sekarang, dapat menawarkan banyak peluang bagi pelaku UMKM untuk pengembangan bisnis yang efektif. Rumah BUMN Bandung merupakan salah satu Rumah BUMN yang aktif dan terdapat banyak kegiatan yang berada di bawah naungan Bank BRI. Berdasarkan Gambar 1, pada tahun 2023 jumlah UMKM yang tergabung dalam Rumah BUMN Bandung sebanyak 1864 unit yang dibagi ke dalam beberapa kategori.



Gambar 1 Jumlah UMKM di Rumah BUMN Bandung per kategori tahun 2023  
(Sumber: data internal Rumah BUMN Bandung tahun 2023)

Seiring berkembangnya ekosistem bisnis digital, pelaku UMKM yang bergabung dengan Rumah BUMN Bandung semakin bertambah. Hal ini berbanding lurus dengan informasi yang perlu dikelola semakin banyak juga. Dengan pengelolaan dokumen yang baik, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi kegiatan operasionalnya. Menurut Gottschalk dokumen atau dokumentasi dalam arti yang lebih luas mencakup segala bentuk bukti atau pembuktian yang berasal dari berbagai sumber, termasuk tulisan, lisan, gambar, atau yang bersifat arkeologis [3]. Berikut merupakan kondisi aktual perusahaan dalam mengelola pendokumentasian.

Tabel 1.  
Kondisi Pengendalian Dokumen di Rumah BUMN Bandung

No	Kriteria Pengendalian Dokumen	Ketersediaan
1	Media penyimpanan	Google drive, lemari, brankas
2	Klasifikasi dokumen	Berdasarkan program atau kegiatan

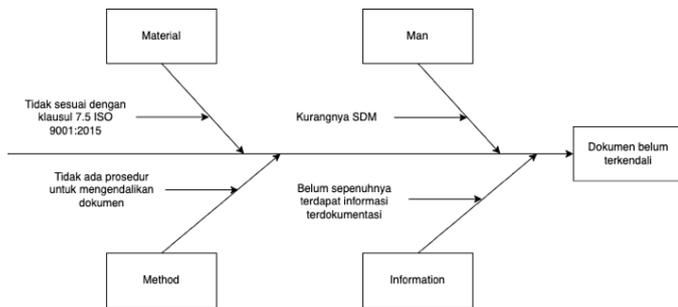
Berdasarkan Tabel 1, pengendalian dokumen di Rumah BUMN Bandung baru menerapkan media penyimpanan dokumen yaitu di *google drive*, lemari, dan brankas serta pengklasifikasian dokumen baru berdasarkan kegiatan saja. Akibatnya, karyawan Rumah BUMN Bandung sering kali kesulitan mencari dokumen, terkadang dokumen yang sudah kadaluwarsa masih digunakan, dan kekeliruan memberikan dokumen sesama karyawan. Hal ini disebabkan karena Rumah BUMN Bandung belum menerapkan pengendalian dokumen pada setiap programnya. Oleh karena itu, untuk melakukan pengendalian dokumen mutu ini dapat dilakukan menggunakan standar ISO 9001:2015. Pengendalian dokumen adalah suatu kegiatan membuat, memelihara, dan meninjau ulang dokumen serta memusnahkan dokumen yang sudah tidak berlaku [4]. Sedangkan, menurut Goetsch dan Davis [5] mutu adalah keadaan dinamis dari produk, jasa, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan membantu memberikan nilai yang unggul.

Dengan menggunakan standar ISO 9001:2015, dokumen dapat diklasifikasikan menjadi dokumen internal dan eksternal. Standar ISO 9001:2015 merupakan standar yang dikeluarkan oleh ISO terkait Sistem Manajemen Mutu. Sistem manajemen mutu menurut Hoyle [6] adalah sistem manajemen yang komponennya dirancang untuk organisasi mencapai tujuan dan sasaran. Setiap komponen ini harus terintegrasi atau terdapat keterkaitan antar masukan dan keluaran dalam suatu proses. Selanjutnya, dokumen internal dapat diklasifikasikan lagi seperti SOP, instruksi kerja, aturan, dan lain sebagainya. Dengan menggunakan ISO 9001:2015, perusahaan dapat mengendalikan dokumen dengan mengontrol penomoran dokumen, pendistribusian dan pengaksesan dokumen, perubahan versi dokumen, dan kontrol untuk dokumen yang sudah tidak digunakan. Selain itu, dengan menerapkan standar ISO 9001:2015, standar mutu perusahaan akan lebih baik dan terstruktur. Berdasarkan klausul 7.5 ISO 9001:2015, kondisi aktual perusahaan terdapat beberapa informasi yang tidak tertulis dan tidak ada. Hal ini berakibat kepada keefektifan menjalankan proses bisnis yang ada di Rumah BUMN Bandung. Berikut merupakan hasil analisis *gap* antara *requirements* klausul 7.5 ISO 9001:2015 dengan kondisi aktual di Rumah BUMN Bandung.

Tabel 2  
Gap Analysis

No Klausul	Requirement	Kondisi Aktual Perusahaan	Gap
7.5	Perusahaan harus memiliki kebijakan dokumentasi dan rekaman yang jelas, termasuk langkah-langkah untuk mengendalikan rekaman, serta memastikan ketersediaan, keamanan, dan integritas selama penyimpanan dan pemeliharaan.	Perusahaan hanya melakukan dokumentasi pada program pelatihan saja, belum menyeluruh terhadap seluruh program	Rumah BUMN Bandung tidak memenuhi <i>requirement</i> tersebut

Berdasarkan Tabel 2 terkait *gap analysis*, terdapat *gap* antara kondisi eksisting perusahaan dengan persyaratan klausul 7.5 ISO 9001:2015. Implementasi pendokumentasian yang telah dilakukan Rumah BUMN hanya 12,5% yaitu pada 1 dari 8 program yang ada di Rumah BUMN Bandung, yaitu program pelatihan. Hal ini disebabkan karena Rumah BUMN Bandung perlu pelaporan kepada Bank BRI. Sehingga, perlu dilakukan pengendalian dokumen mutu di Rumah BUMN Bandung sesuai dengan persyaratan klausul 7.5 ISO 9001:2015. Untuk mengetahui lebih dalam terkait permasalahan utama, digunakan *diagram fishbone* untuk mengetahui akar permasalahan utama dengan memperhatikan beberapa faktor. Berikut merupakan *fishbone diagram* dari permasalahan yang muncul di Rumah BUMN Bandung:



Gambar 2 Fishbone diagram

Berdasarkan Gambar 2 permasalahan yang terjadi disebabkan oleh faktor *man*, *material*, *method* dan *information*. Maka usulan solusi yang dapat dilakukan adalah perancangan SOP Pengendalian Dokumen Mutu berdasarkan klausul 7.5 ISO 9001:2015 dengan menggunakan metode BPM (*Business Process Management*). Menurut Tambunan [7] SOP singkatan dari Standar Operasional Prosedur adalah sekumpulan prosedur operasional standar yang digunakan sebagai pedoman dalam suatu perusahaan untuk memastikan langkah-langkah kerja setiap anggota dilakukan secara efisien dan konsisten, mengikuti standar, dan sistematis. Selain itu, untuk dapat memudahkan pekerjaan dalam melakukan aktivitas pengendalian dokumen diusulkan perancangan *use case diagram*. *Use case diagram* adalah diagram yang bekerja dengan cara mendeskripsikan tipikal interaksi antara user (pengguna) sebuah sistem dengan suatu sistem tersendiri melalui sebuah cerita bagaimana sebuah sistem dipakai [8].

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, penulis dapat membantu Rumah BUMN Bandung dalam mengendalikan dokumen internal maupun eksternal. Selain itu, membantu menyiapkan kebutuhan perusahaan sebagai persyaratan klausul 7.5 ISO 9001:2015 untuk mengimplementasikan sistem manajemen mutu sehingga perusahaan dapat menjalankan tugas dan tujuannya dengan terkendali.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Rumah BUMN Bandung yang beralamat di Jl. Jurang No.50, Pasteur, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk merancang solusi dari permasalahan dibutuhkan sumber data sebagai berikut:

- a. Data primer  
Data primer adalah sumber data yang didapatkan secara langsung kepada pengumpul data [9]. Peneliti mengumpulkan data primer ini melalui observasi dan wawancara.
- b. Data sekunder  
Data sekunder adalah sumber data yang didapatkan secara tidak langsung kepada pengumpul data misalnya melalui orang lain dan dokumen [9]. Peneliti mendapatkan data sekunder ini melalui laporan yang dibuat Rumah BUMN Bandung dan jurnal atau artikel mengenai Rumah BUMN Bandung.

### 2.3 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah BPM atau *Business Process Management*. BPM adalah teknik manajemen yang mencakup metode dan alat untuk mendukung, merencanakan, menganalisis, dan mengimplementasikan penggunaan dan optimalisasi proses bisnis [10]. Menurut Dumas [11], BPM mencakup beberapa tahapan siklus hidup, di antaranya sebagai berikut:

- a. Identifikasi proses
- b. Penemuan proses/ pemodelan proses
- c. Analisis proses
- d. Desain ulang proses/ perbaikan proses
- e. Implementasi proses
- f. Pengendalian dan pemantauan proses

Gambar 3 merupakan penjelasan dari masing-masing tahapan BPM Lifecycle.



Gambar 3 BPM lifecycle

2.4 Metode Perancangan

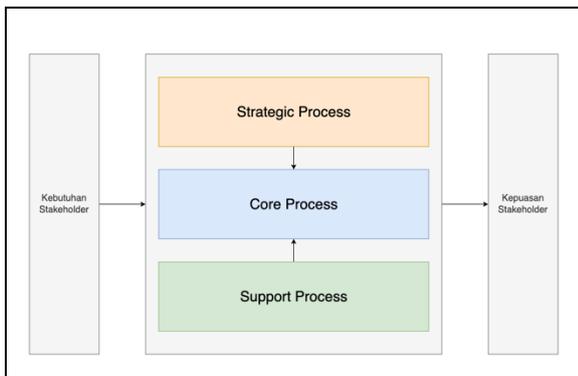
Metode perancangan yang digunakan berdasarkan pemenuhan hasil *gap* antara *requirement* klausul 7.5 ISO 9001:2015. Selanjutnya dilakukan verifikasi dengan menggunakan aturan PDCA. PDCA merupakan siklus peningkatan proses atau perbaikan proses yang terus menerus, seperti lingkaran yang tidak ada akhirnya [12].

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Identifikasi Proses

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilaksanakan melalui langkah pertama dalam BPM *Lifecycle*, yaitu identifikasi proses. Pengumpulan data ini melibatkan dua jenis data, yakni data primer dan data sekunder.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator RB Bandung, perusahaan telah memiliki 3 prosedur untuk tiga dari delapan program kerja yang ada di RB Bandung. Namun, RB Bandung hanya menerapkan pendokumentasian pada satu program saja yaitu program pelatihan dan dua lainnya belum dilaksanakan. Maka, dapat disimpulkan saat ini perusahaan belum memiliki prosedur pengendalian dokumen mutu. Oleh karena itu, untuk menyelesaikan permasalahan tersebut akan dilakukan identifikasi proses bisnis yang dimulai dari level 0 atau proses bisnis dasar perusahaan hingga level 2. Menurut Rummler dan Brache [13] proses bisnis adalah serangkaian aktivitas dalam proses bisnis untuk menghasilkan produk dan jasa. Berikut merupakan *leveling process* dari aktivitas bisnis yang dilakukan di Rumah BUMN Bandung.

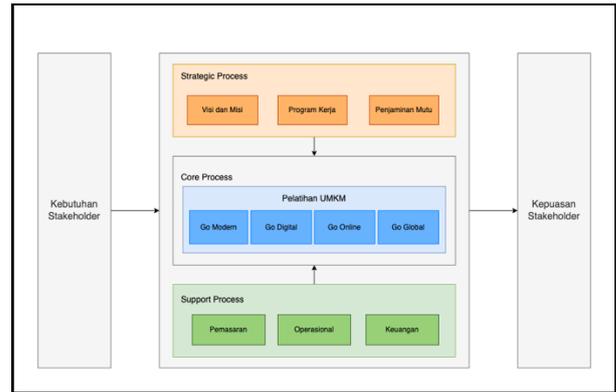


Gambar 4 Leveling process level 0

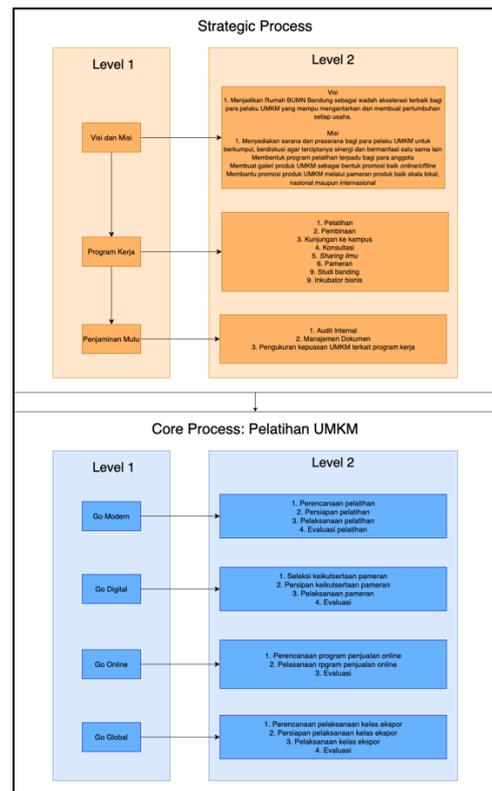
Gambar 4 merupakan *leveling process* untuk level 0 yang menggambarkan seluruh rangkaian proses bisnis yang saling terhubung dan menghasilkan hasil yang beragam, yaitu kepuasan *stakeholder*. Untuk memenuhi itu, diperlukan *input* berupa kebutuhan *stakeholder*. Setelah itu, proses yang berperan dalam mendukung tercapainya kepuasan tersebut. Terdapat tiga jenis proses yang mempengaruhi hasil tersebut, yaitu *strategic process*, *core process*, dan *support process*. Untuk mengetahui aktivitas yang ada di dalam proses tersebut dilakukan penggambaran proses dengan *leveling process* level 1.

Berdasarkan Gambar 5 terkait *levelling process level 1*, *Core process* mencakup keseluruhan program kerja yang ada di RB Bandung. Setelah dilakukan pemetaan pada *leveling process* level 1, belum terlihat adanya proses yang terkait dengan pengendalian dokumen mutu. Oleh karena itu,

diperlukan penjelasan lebih lanjut dari setiap proses yang ada dengan melakukan *leveling process* level 2.



Gambar 5 leveling process level 1



Gambar 6 Leveling process level 2

Gambar 6 merupakan dilakukan penjelasan *leveling process* level 2 dengan merinci setiap proses dalam *core process* dan *strategic process* guna mengidentifikasi proses yang terkait dengan pengendalian dokumen. Pada *core process*, beberapa proses terkait dengan pelaksanaan keempat program. Tentunya, dalam rangka menjaga kualitas layanan RB Bandung diperlukan pengendalian *strategic process*. Pada *strategic process*, terdapat proses penjaminan mutu, salah satunya manajemen dokumen yang juga berhubungan dengan pengendalian dokumen mutu. Namun, pada pelaksanaannya RB Bandung belum sepenuhnya mengendalikan dokumen.

Setelah mengetahui proses yang terkait dengan pengendalian dokumen mutu, selanjutnya mengidentifikasi kondisi aktual perusahaan terkait pengendalian dokumen yang sudah dilakukan perusahaan. Tabel 3 berikut ini merupakan kondisi aktual di perusahaan.

Tabel 3.  
Kondisi Aktual Perusahaan

Kondisi Positif	Kondisi Negatif
Media penyimpanan dokumen menggunakan <i>google drive</i>	Belum memiliki penomoran dokumen
Klasifikasi dokumen baru berdasarkan kegiatan	Persetujuan dan pengesahan dokumen belum di atur
Pendokumentasian hanya pada satu program saja, yaitu pelatihan	Belum ada format pembuatan dokumen
Dokumen yang telah dibuat memiliki salianan	Tidak ada prosedur yang jelas terkait pengendalian dokumen
Pengarsipan menggunakan brankas dan lemari	Distribusi dokumen tidak dikendalikan

Untuk mendukung proses identifikasi, dilakukan identifikasi ketersediaan dokumen mutu yang disyaratkan ISO 9001:2015. Berikut merupakan data ketersediaan dokumen mutu yang ada di RB Bandung:

Tabel 4.  
Ketersediaan Dokumen di Perusahaan

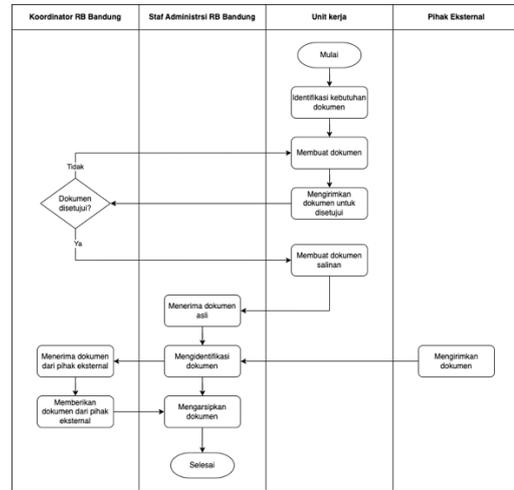
Dokumen	Klausul ISO 9001:2015	Ketersediaan Dokumen
Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu	4.2	Tidak Tersedia
Ruang Lingkup Organisasi	4.3	Tersedia
Kebijakan Mutu	5.2	Tidak Tersedia
Sasaran Mutu	6.2	Tidak Tersedia
SOP Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya	7.1	Tidak Tersedia
Bukti kompetensi karyawan	7.2	Tidak Tersedia
Hasil peninjauan dan persyaratan baru untuk produk dan layanan	8.2	Tidak Tersedia
Prosedur Design and Development	8.3	Tidak Tersedia
SOP Pengadaan	8.4	Tidak Tersedia
Dokumen terkait karakteristik produk, layanan atau kegiatan yang akan dilakukan dan hasil yang ingin dicapai	8.5	Tidak Tersedia
Penomoran Dokumen	8.5	Tidak Tersedia
Hasil peninjauan perubahan, orang yang mengotorisasi perubahan dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari ulasan	8.5	Tidak Tersedia
Dokumen mengenai rilis produk dan layanan	8.6	Tidak Tersedia
Dokumen yang menjelaskan tindakan yang diambil apabila terjadi masalah, dokumen yang menjelaskan konsesi apa pun	8.7	Tidak Tersedia
SOP Tinjauan Manajemen	9.1, 9.3	Tidak Tersedia
Bukti Implementasi Audit Internal	9.2	Tidak Tersedia
Hasil Audit Internal	9.2	Tidak Tersedia
SOP Penanganan Tindakan, Pencegahan dan Perbaikan	10	Tidak Tersedia

Tabel 4 adalah data ketersediaan dokumen nmutu di perusahaan menurut ISO 9001:2015. Berdasarkan tabel tersebut sebagian besar dokumen yang disyaratkan ISO 9001:2015 tidak tersedia di Rumah BUMN Bandung. Untuk membantu Rumah BUMN Bandung dalam pengendalian dokumen mutu, maka dilakukan perancangan SOP Pengendalian Dokumen Mutu.

### 3.2 Pemodelan Proses

Selanjutnya adalah melakukan tahap kedua dalam BPM *Lifecycle*, yaitu pemodelan proses. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengidentifikasi proses pengendalian dokumen

mutu eksisting. Selain itu, tahap ini juga berguna untuk mengetahui aktor dan aktivitas yang terlibat dalam setiap prosesnya. Data yang diperoleh pada tahap ini merupakan hasil wawancara dengan koordinator RB Bandung karena tidak terdapat prosedur tertulis terkait pelaksanaan proses pengendalian dokumen.



Gambar 7 Proses bisnis pengendalian dokumen eksisting

Gambar 7 merupakan proses bisnis eksisting untuk pengendalian dokumen di RB Bandung. Terdapat empat aktor yang terlibat pada proses ini, yaitu koordinator RB Bandung, staf administrasi RB Bandung, unit kerja, dan pihak eksternal. Berikut merupakan penjelasan untuk setiap aktivitas yang ada di proses eksisting.

### 3.3 Analisis Proses

Setelah mengetahui proses pengendalian dokumen mutu eksisting RB Bandung, langkah selanjutnya melibatkan tahap pengolahan data dengan menganalisis permasalahan secara menyeluruh dalam proses pengendalian dokumen mutu. Tahap ini dilakukan dengan menggunakan proses ketiga dari BPM *Lifecycle*, yaitu analisis proses. Tujuan dari proses ini adalah untuk menganalisis permasalahan yang mungkin terjadi dalam proses pengendalian dokumen mutu.

Pada tahap ini, standar yang digunakan sebagai acuan adalah *requirement* klausul 7.5 ISO 9001:2015. Sehingga, acuan tersebut akan dijadikan usulan sekaligus spesifikasi rancangan SOP Pengendalian Dokumen Mutu. Untuk mengetahui *requirement* klausul 7.5 ISO 9001:2015 yang sudah dan belum terpenuhi dari kondisi aktual perusahaan, maka dilakukan analisis *gap*. Menurut Aksorn, analisis *gap* atau kesenjangan adalah perbedaan antara keadaan yang ada pada waktu sekarang dengan harapan atau kondisi yang diinginkan di masa depan, dengan mengidentifikasi faktor yang menyebabkan perbedaan tersebut [14]. Tabel 5 berikut merupakan *gap analysis requirement* klausul 7.5 ISO 9001:2015 terhadap kondisi aktual perusahaan yang telah didapatkan.

Tabel 5.  
Analisis Gap

	Requirement Klausul 7.5 ISO 9001:2015	Kondisi Aktual Perusahaan	Analisis Gap	Usulan
7.5.1	SMM organisasi mencakup dokumen yang disyaratkan oleh ISO 9001:2015 dan dokumen yang ditentukan oleh organisasi yang diperlukan untuk efektivitas SMM	Perusahaan belum melakukan pendokumentasian secara menyeluruh terhadap program kerja yang ada	Perusahaan belum memenuhi persyaratan klausul ini	Perusahaan harus menetapkan pendokumentasian secara menyeluruh
7.5.2.1	Saat membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi, organisasi memastikan informasi tersebut sesuai dalam hal identifikasi & deskripsi	Persyaratan ini telah dilakukan, namun hanya di satu program saja, pada pelaksanaan-nya tidak ada format yang jelas dalam pendokumentasian	Perusahaan belum memenuhi persyaratan klausul ini	Perusahaan harus menetapkan format (judul, tanggal, pembuat dan referensi) untuk pendokumentasian
7.5.2.2	Saat membuat dan memperbaharui informasi terdokumentasi, organisasi memastikan bahwa itu dalam format yang tepat dan dalam media yang benar	Persyaratan ini telah dilakukan, namun hanya di satu program saja, pada pelaksanaannya perusahaan telah memastikan format yang tepat dan media yang benar	Perusahaan belum memenuhi persyaratan klausul ini	Perusahaan harus menetapkan format dan media yang sesuai
7.5.2.3	Saat membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi, organisasi memastikan bahwa ada tinjauan dan persetujuan yang sesuai untuk kesesuaian dan kecukupan	Persyaratan ini telah dilakukan, namun hanya di satu program saja, perusahaan melakukan persyaratan ini atas dasar anggaran yang akan dicairkan	Perusahaan belum memenuhi persyaratan klausul ini	Perusahaan harus menetapkan pemeriksa dan pengesahan dokumen
7.5.3.1	Organisasi mengendalikan informasi terdokumentasi-nya untuk memastikan bahwa itu tersedia dan cocok untuk digunakan, kapan pun dibutuhkan	Persyaratan ini telah dilakukan, namun hanya di satu program saja, perusahaan telah melakukan persyaratan ini dengan menggunakan aplikasi yang digunakan antara pihak RB dan Bank BRI untuk pelaporan saja.	Perusahaan belum memenuhi persyaratan klausul ini	Perusahaan harus menetapkan tempat untuk penyimpanan dokumen khusus internal saja
7.5.3.2	Informasi terdokumentasi dilindungi secara memadai	Persyaratan ini telah dilakukan, namun hanya di satu program saja, pada aplikasi khusus antara pihak RB dan Bank BRI dengan menggunakan intranet	Perusahaan belum memenuhi persyaratan klausul ini	Perusahaan telah menetapkan perlindungan dokumen, namun belum optimal. Sehingga, perlu dibuat sistem untuk melindungi dokumen
7.5.3.2.1	Distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan informasi terdokumentasi dikendalikan secara memadai	Persyaratan ini telah dilakukan, namun hanya di satu program saja, pada program tersebut sudah terdapat SOP sehingga karyawan dapat mengakses dan mengendalikan dokumen tersebut	Perusahaan belum memenuhi persyaratan klausul ini	Perusahaan harus menetapkan tempat untuk penyimpanan dokumen khusus internal saja dan mudah untuk diakses dan dikendalikan oleh karyawan
7.5.3.2.2	Didokumentasikan dengan benar disimpan dan diawetkan secara memadai dan dapat dibaca	Persyaratan ini telah dilakukan, namun hanya di satu program saja, pada pelaksanaan-nya terdapat salinan dokumen. Sehingga, apabila rusak atau tidak bisa dibaca masih ada Salinan dokumen tersebut	Perusahaan belum memenuhi persyaratan klausul ini	Perusahaan harus menetapkan tempat untuk penyimpanan dokumen khusus internal saja dan mudah untuk diakses dan dikendalikan oleh karyawan
7.5.3.2.3	Ada kontrol perubahan (misalnya kontrol versi)	Persyaratan ini telah dilakukan, namun hanya di satu program saja, contohnya pada dokumen petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis pada program tersebut. Namun, belum diterapkan pada seluruh program.	Perusahaan belum memenuhi persyaratan klausul ini	Perusahaan harus menetapkan kontrol perubahan pada dokumen pada setiap program
7.5.3.2.4	Ada kontrol yang memadai untuk retensi dan disposisi	Persyaratan ini telah dilakukan, namun hanya di satu program saja, kontrol yang ada berdasarkan arahan kantor pusat Bank BRI	Perusahaan belum memenuhi persyaratan klausul ini	Perusahaan harus menetapkan kontrol yang memadai pada dokumen setiap program
7.5.3.2.5	Informasi terdokumentasi asal eksternal diperlukan untuk perencanaan dan pengoperasian SMM diidentifikasi dan dikendalikan dengan tepat	Persyaratan ini telah dilakukan namun hanya di satu program saja, pada pelaksanaan-nya terdapat ketentuan yang sudah ditetapkan RB Bandung	Perusahaan belum memenuhi persyaratan klausul ini	Perusahaan harus melaksanakan ketentuan tersebut secara menyeluruh
7.5.3.2.6	Arsip dilindungi dari perubahan yang tidak diinginkan	Perusahaan menggunakan brankas dan lemari saja	Perusahaan sudah memenuhi persyaratan klausul ini	

Berdasarkan Tabel 5 mengenai hasil *gap analysis* di atas, diberikan usulan untuk kondisi aktual perusahaan yang belum memenuhi *requirement* klausul 7.5 ISO 9001:2015. Secara garis besar, usulan yang diberikan dapat dibuat SOP Pengendalian Dokumen Mutu, Instruksi Kerja Identifikasi Dokumen Eksternal, dan untuk mengefektifkan sistem pengendalian dokumen mutu diperlukan rancangan sistem informasi, salah satunya yaitu *use case diagram*.

### 3.4 Perbaikan atau Perancangan Proses

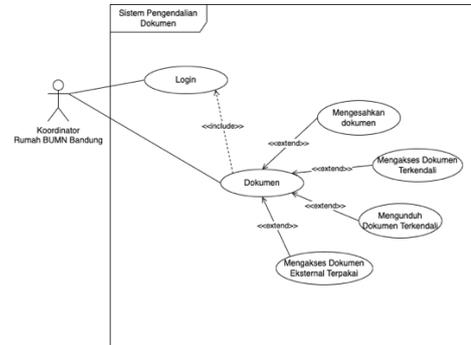
Pada saat ini, Rumah BUMN Bandung belum menerapkan pengendalian dokumen. Sehingga, muncul beberapa permasalahan yang sudah dijelaskan pada pendahuluan. Untuk mengatasi masalah yang dibahas, diusulkan rancangan SOP Pengendalian Dokumen yang berisi langkah-langkah pembuatan, pendistribusian, dan perubahan dokumen internal. Selain itu, dilengkapi dengan dokumen atau formulir yang dapat menunjang pelaksanaan pengendalian dokumen di Rumah BUMN Bandung. Hasil rancangan ini dilampirkan pada lampiran 1.

Dengan adanya rancangan SOP Pengendalian Dokumen ini diharapkan Rumah BUMN Bandung dapat mengendalikan dokumen dengan baik dan teratur. Dalam perancangan SOP ini disesuaikan dengan persyaratan klausul 7.5 ISO 9001:2015 agar dapat menjaga mutu pelayanan di Rumah BUMN Bandung. Kelebihan usulan rancangan ini yaitu didasarkan pada gejala masalah yang terjadi di Rumah BUMN Bandung, pembuatan, pendistribusian, perubahan, penggunaan dokumen sudah di atur dalam SOP Pengendalian Dokumen, menyediakan dokumen pelengkap sebagai penunjang pengendalian dokumen, terdapat *stakeholder* dalam pelaksanaan aktivitas pengendalian dokumen, hasil rancangan ini memaksimalkan SDM yang ada di Rumah BUMN Bandung, dan rancangan ini disesuaikan dengan persyaratan klausul 7.5 ISO 9001:2015 dan siklus PDCA. Selain itu, terdapat juga kekurangannya adalah rancangan ini belum bisa dikatakan efektif karena tidak diukur dalam hal kinerja prosesnya dan rancangan ini tidak memberikan kriteria yang jelas untuk menentukan apakah suatu dokumen dianggap terpakai dan tidak terpakai. Ini bisa menyebabkan subjektivitas dalam penilaian.

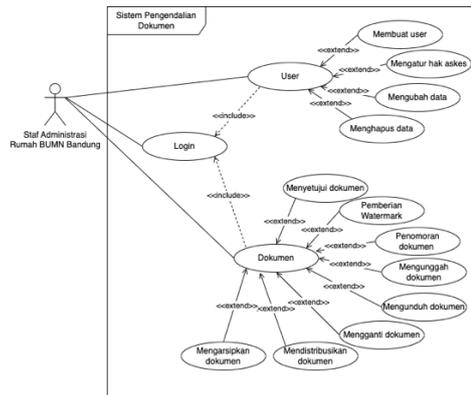
Selanjutnya, dibuat rancangan instruksi kerja digunakan untuk pengendalian dokumen asal eksternal yang beredar di Rumah BUMN Bandung. Instruksi kerja adalah tahapan kerja yang memberikan panduan yang jelas terkait urutan langkah-langkah suatu kegiatan, bertujuan untuk memastikan jalannya pekerjaan dengan lancar dan aman [15]. Rancangan ini juga sebagai pelengkap dari SOP Pengendalian Dokumen Mutu. Hasil rancangan ini telah dilampirkan pada lampiran 2. Kelebihan rancangan ini yaitu rancangan ini berdasarkan *requirement* klausul 7.5 ISO 9001:2015 dan dikendalikan dengan membedakan dua dokumen eksternal, yaitu referensi yang terpakai dan tidak terpakai. Adapun, kekurangan rancangan ini di antaranya rancangan tidak mencakup evaluasi nilai sebenarnya dari dokumen tersebut. Beberapa dokumen mungkin memiliki nilai yang berubah seiring waktu, dan proses ini tidak mencerminkan penilaian aktual terhadap keberlanjutan penggunaannya.

Untuk membantu dalam mengefektifkan prosedur pengendalian dokumen, dibuat rancangan sistem informasi

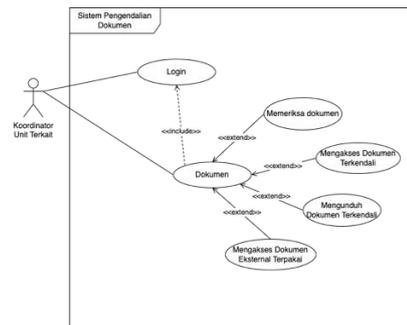
berupa *use case diagram* sebagai gambaran sistem pengendalian dokumen pada *website* untuk setiap aktor. Penggunaan *website* ini bertujuan untuk memudahkan akses dan keamanan dokumen dan berdasarkan permintaan dari Koordinator Rumah BUMN Bandung. Gambar 8, 9, 10, dan 11 merupakan hasil rancangan *use case diagram* untuk masing-masing aktor.



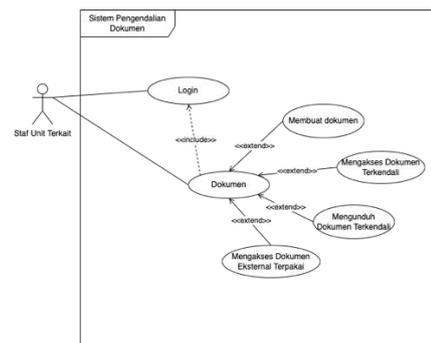
Gambar 8 Use case diagram untuk Koordinator RB Bandung



Gambar 9 Use case diagram untuk Staf Administrasi RB Bandung



Gambar 10 Use case diagram untuk Koordinator unit terkait



Gambar 11 Use case diagram untuk Staf unit terkait

Rancangan ini dibuat berdasarkan aktivitas pada SOP yang dapat dilakukan secara *online* dan terdapat fitur – fitur

atau hak akses untuk setiap aktornya. Sehingga, tidak sembarang orang dapat mengaksesnya. Kelebihan rancangan ini di antaranya rancangan *use case diagram* digunakan sebagai dasar pembuatan sistem informasi yang nantinya dapat diimplementasikan, pembagian tugas setiap aktor dimodelkan dengan jelas, dan setiap aktor memiliki hak akses yang berbeda-beda, tergantung dengan fungsinya. Selain itu, terdapat kekurangan rancangan ini yaitu rancangan ini hanya berdasarkan pada tugas atau fungsi aktor dalam sistem pengendalian dokumen dan belum teruji keefektifannya.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perancangan dan analisis, dapat disimpulkan bahwa hasil rancangan SOP Pengendalian Dokumen Mutu dengan keterbatasan yang digunakan disusun berdasarkan klausul 7.5 ISO 9001:2015 yang di dalamnya terdapat langkah-langkah pembuatan, pendistribusian, dan perubahan dokumen serta dokumen yang sudah kedaluwarsa. Selain itu, pada penelitian ini juga diusulkan pembuatan instruksi kerja yang berfungsi untuk mengendalikan dokumen yang berasal dari eksternal.

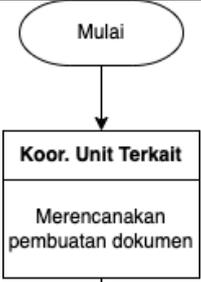
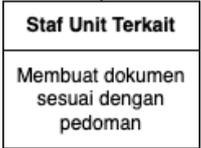
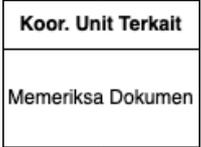
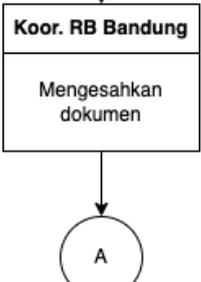
Selain itu, diusulkan juga perancangan sistem informasi, dengan keterbatasan hanya pembuatan rancangan *use case diagram* saja. Rancangan *use case diagram* yang dibuat berdasarkan tugas atau fungsi dari aktivitas pada pengendalian dokumen. Aktor yang terlibat dalam sistem pengendalian dokumen adalah Koordinator Rumah BUMN Bandung, Staf Administrasi Rumah BUMN Bandung, Koordinator Unit Terkait, dan Staf Unit Terkait. Rancangan ini digunakan untuk membantu mengefektifkan proses pengendalian dokumen di Rumah BUMN Bandung dalam proses pengesahan, pendistribusian, pengarsipan, dan perlindungan dokumen.

Untuk menyempurnakan penelitian ini, berikut merupakan saran penulis untuk peneliti selanjutnya agar dapat meneliti lebih lanjut hasil rancangan *use case diagram* yang telah dibuat untuk dapat diimplementasikan sistem pengendalian dokumen di Rumah BUMN Bandung dan melakukan pengukuran secara kuantitatif terkait efektivitas dan efisiensi terhadap hasil rancangan salah satunya dengan mengukur waktu proses.

#### Referensi

- [1] A. Halim, "Pengaruh Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Mamuju," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan Volume 1, No. 2*, pp. 157-172, 2020.
- [2] S. J. Raharja, "Pengembangan Usaha UMKM Di Masa Pandemi Melalui Optimalisasi Penggunaan dan Pengelolaan Media Digital," *Kumawula : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol. 4, No.1.*, p. 108 – 123, 2021.
- [3] N. Nilamsari, "Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif," *Wacana Volume XIII No.2*, pp. 177-181, 2014.
- [4] T. Nurhadiyan, "Perancangan Sistem Pengendalian Dokumen Pt. Lotte Mart Whole Sale Serang Menggunakan Codeigniter," *Jurnal ProTekInfo*, vol. Vol. 6 No 1, pp. 36-45, 2019.
- [5] A. Zikri, "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera," *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, vol. Vol. 2 No. 1, pp. 923-926, 2022.
- [6] N. Majid, "Optimalisasi Kinerja Lembaga Amil Zakat Melalui Standar Mutu ISO 9001," *Jurnal Manajemen Zakat dan Wakaf*, Vol. %1 dari %2Volume 1, No. 1, pp. 69-87, 2020.
- [7] S. V. Winata, "Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Chocoblab," *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. %1 dari %2Volume 1, Nomor 1, pp. 77-86, 2016.
- [8] T. B. Kurniawan, "Perancangan Sistem Aplikasi Pemesanan Makanan dan Minuman Pada Cafeteria No Caffe Di Tanjung Balai Karimun Menggunakan Bahasa Pemograman," *Jurnal TIKAR Volume 1. No. 2*, pp. 192-206, 2020.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019.
- [10] J. Jeston, *Business Process Management: Practical Guidelines to Successful Implementations*, New York: Routledge, 2018.
- [11] H. M. J. Saputra, "Analisis Proses Bisnis pada Dinas Perdagangan Kota XYZ dengan Menggunakan Business Process Management Lifecycle," *Journal Institut Teknologi Kalimantan*, pp. 71-83, 2020.
- [12] P. Rachman, "Implementasi Plan-Do-Check-Action (PDCA) Berbasis Key Performance Indicator (KPI): Studi Kasus Di SMP-SMA Integral Ar-Rohmah Dau Malang," *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 04 No. 02*, pp. 132-145, 2020.
- [13] J. Siegel, "In OMG's OCEB Certification Program, What is the Definition of Business Process?," May 2008. [Online]. Available: [https://www.omg.org/occeb-2/documents/OCEB\\_Definition\\_Of\\_Business\\_Process.pdf](https://www.omg.org/occeb-2/documents/OCEB_Definition_Of_Business_Process.pdf).
- [14] Y. Crismanto, "Analisis Kesenjangan Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada CV. Tirta Mangkok Merah," *Jurnal Teknologi, Informasi, dan Industri*, vol. I, no. 2, pp. 73-81, 2018.
- [15] L. E. Ekasari, "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kecelakaan Kerja Pada Pengoperasian Container Crane Di PT X Surabaya Tahun 2013–2015," *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, vol. 6, no. 1, p. 124–133, 2017.

Lampiran 1

Proses Pengendalian Dokumen Mutu		
Flow Process	Deskripsi	Rekaman
 <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; K1[Koor. Unit Terkait Merencanakan pembuatan dokumen]             </pre>	<p>1. Koordinator Unit Terkait membuat rencana pembuatan dokumen berdasarkan kebutuhan pada proses bisnis di unitnya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notulensi rapat</li> </ul>
 <pre> graph TD     K1 --&gt; S2[Staf Unit Terkait Membuat dokumen sesuai dengan pedoman]             </pre>	<p>2. Staf Unit Terkait membuat dokumen sesuai dengan kebutuhan masing-masing unit kerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Format pembuatan dokumen</li> <li>• Tabel Kewenangan Pengesahan</li> </ul>
 <pre> graph TD     S2 --&gt; K3[Koor. Unit Terkait Memeriksa Dokumen]             </pre>	<p>3. Koordinataor Unit Terkait memeriksa dokumen dari stafnya</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen</li> </ul>
 <pre> graph TD     K3 --&gt; S4[Staf Adm. RB Bandung Menyetujui Dokumen]             </pre>	<p>4. Staf Administrasi Rumah BUMN Bandung menyetujui dokumen,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen</li> </ul>
 <pre> graph TD     S4 --&gt; K5[Koor. RB Bandung Mengesahkan dokumen]     K5 --&gt; A((A))             </pre>	<p>5. Koordinator Rumah BUMN Bandung mengesahkan dokumen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen</li> </ul>

Proses Pengendalian Dokumen Mutu		
Flow Process	Deskripsi	Rekaman
<pre> graph TD     A((A)) --&gt; B[Staf Adm. RB Bandung Menerima dan mengidentifikasi dokumen]     B --&gt; C[Staf Adm. RB Bandung Dokumen diberi penomoran dan dibuat salinannya]     C --&gt; D[Staf Adm. RB Bandung Dokumen diberi watermark sesuai ketentuan]     D --&gt; E[Staf Adm. RB Bandung Dokumen terkendali didistribusikan]     E --&gt; F[Koor. &amp; Staf Unit Terkait Menerima dokumen terkendali]     F --&gt; B2((B))                     </pre>	6. Dokumen diterima dan diklasifikasikan. Apabila dokumen termasuk dokumen internal maka dilanjutkan ke aktivitas selanjutnya Apabila dokumen termasuk dokumen eksternal maka gunakan Instruksi Kerja Identifikasi Dokumen Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen</li> <li>• Instruksi Kerja Identifikasi Dokumen Eksternal</li> </ul>
	7. Dokumen yang telah disahkan diberi penomoran dan dibuat salinannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedoman penomoran</li> <li>•</li> </ul>
	8. Dokumen asli diberi <i>watermark</i> “INDUK” dan salinannya diberi <i>watermark</i> “TERKENDALI” dan didistribusikan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen</li> <li>• Contoh Pemberian Watermark</li> </ul>
	9. Dokumen terkendali didistribusikan di lingkungan kerja RB Bandung. Apabila pihak eksternal membutuhkan dokumen, maka diberi dokumen tidak terkendali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen Tidak Terkendali</li> </ul>
	10. Koordinator dan Staf Unit Terkait menerima dokumen terkendali dari staf Administrasi RB Bandung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen Terkendali</li> <li>• Formulir Penyerahan Dokumen</li> </ul>

Proses Pengendalian Dokumen Mutu			
Flow Process	Deskripsi	Rekaman	
<pre> graph TD     B((B)) --&gt; T1[Staf Unit Terkait Mengajukan permintaan perubahan dokumen]     T1 --&gt; T2[Koor. Unit Terkait Memeriksa permintaan perubahan]     T2 --&gt; T3[Staf Adm. RB Bandung Menyetujui permintaan perubahan]     T3 --&gt; T4[Staf Adm. RB Bandung Melakukan perubahan dan mencatat poin-poin revisi]     T4 --&gt; T5[Staf Adm. RB Bandung Dokumen dibuat salinannya dan diberi watermark]     T5 --&gt; C((C))                     </pre>	11.	Staf Unit Terkait melakukan pengajuan perubahan dokumen sesuai formulir yang tersedia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulir pengajuan perubahan dokumen</li> </ul>
	12.	Koordinator Unit Terkait memeriksa formulir perubahan dokumen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulir pengajuan perubahan dokumen</li> </ul>
	13.	Staf Administrasi RB Bandung menyetujui permintaan perubahan dan memproses hasil revisi yang dengan memberi nomor revisi baru dan tanggal berlaku baru.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumen</li> </ul>
	14.	Staf administrasi memperbarui Daftar Dokumen Induk dan mencatat poin-poin yang mengalami perubahan ke Daftar Revisi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumen</li> </ul>
	15.	Selanjutnya, dokumen hasil revisi dibuat salinannya dan dokumen asli diberi <i>watermark</i> "INDUK". Dokumen salinan hasil revisi diberi <i>watermark</i> "TERKENDALI"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumen</li> </ul>

Proses Pengendalian Dokumen Mutu		
Flow Process	Deskripsi	Rekaman
<pre> graph TD     C((C)) --&gt; A[Staf Adm. RB Bandung Dokumen didistribusikan]     A --&gt; B[Staf Adm. RB Bandung Penarikan dokumen kadaluwarsa]     B --&gt; C[Staf Adm. RB Bandung Pemeriksaan dan pendataan dokumen]     C --&gt; D[Koor. RB Bandung Evaluasi dan Perbaikan]     D --&gt; E((Selesai))                     </pre>	16. Staf Administrasi Rumah BUMN Bandung selanjutnya mendistribusikan dokumen hasil revisi ke Unit Kerja Terkait.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen</li> <li>• Formulir Penyerahan Dokumen</li> </ul>
	17. Pemberlakuan dokumen hasil revisi disertai dengan penarikan dokumen sebelumnya yang sudah tidak berlaku atau kadaluwarsa. Selanjutnya, dokumen tersebut diberi <i>watermark</i> “KADALUWARSA”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen</li> <li>• Formulir Penarikan Dokumen</li> <li>•</li> </ul>
	18. Pemeriksaan dan pendataan dokumen internal dan eksternal yang beredar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulir Daftar Dokumen Induk</li> <li>• Formulir Daftar Dokumen Eksternal</li> </ul>
	19. Evaluasi dokumen yang telah dibuat dan didistribusikan apakah sudah sesuai ketentuan yang ada pada prosedur, masukan dan saran dari seluruh karyawan untuk dilakukan perbaikan di masa yang akan datang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notulensi evaluasi</li> </ul>

Lampiran 2

Proses Identifikasi Dokumen Eksternal			
Flow Process	Deskripsi	Dokumen	
<pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Koor[Koor. RB Bandung Mengidentifikasi dokumen eksternal]     Koor --&gt; Staf1[Staf Adm. RB Bandung Membuat daftar dokumen eksternal yang terpakai dan memberikan watermark]     Staf1 -.- Staf2[Staf Adm. RB Bandung Membuat daftar dokumen eksternal yang tidak terpakai dan memberikan watermark]     Staf2 --&gt; Staf3[Staf Adm. RB Bandung Dokumen disimpan]     Staf3 --&gt; End([Selesai])                     </pre>	1.	Koordinator Rumah BUMN Bandung mengidentifikasi dokumen eksternal yang dipakai sebagai acuan dalam pembuatan dokumen atau pelaksanaan program	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumen Eksternal</li> </ul>
	2.	Staf Administrasi Rumah BUMN Bandung membuat daftar dokumen eksternal yang terpakai dan diberikan <i>watermark</i> "REFERENSI TERPAKAI"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Daftar Dokumen Eksternal Terpakai</li> </ul>
	3.	Staf Administrasi membuat daftar dokumen eksternal yang tidak terpakai dan diberikan <i>watermark</i> "REFERENSI TIDAK TERPAKAI"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Daftar Dokumen Tidak Terpakai</li> </ul>
	4.	Selanjutnya dokumen tersebut disimpan atau diarsipkan namun antara dokumen terpakai dan tidak terpakai disimpan secara terpisah.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumen Eksternal</li> </ul>