

# PERANCANGAN PROSES MENETAPKAN RISIKO DAN PELUANG BERDASARKAN ISO 9001:2015 KLAUSUL 6.1 DENGAN PENDEKATAN ISO 31000:2009 MENGGUNAKAN METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* DI CV XYZ

<sup>1</sup> Tri Imam Wicaksono, <sup>2</sup> Agus Alex Yanuar, <sup>3</sup> Heriyono Lalu  
<sup>1,2,3</sup> Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University  
<sup>1</sup>trimamwicaksono@gmail.com, <sup>2</sup>axytifri@telkomuniversity.ac.id, <sup>3</sup>heriyonolalu@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak**—Jumlah industri kecil di Indonesia sangat banyak, khususnya provinsi Jawa Barat, yaitu 58.359 perusahaan. Dengan banyaknya perusahaan kecil, maka CV XYZ harus bisa bersaing dengan perusahaan sejenisnya, salah satunya dengan menjaga kualitas produk yang dihasilkan dengan cara menerapkan sistem manajemen mutu. ISO 9001:2015 merupakan salah satu standar internasional mengenai sistem manajemen mutu yang bisa diimplementasikan oleh perusahaan sebagai salah satu strategi untuk bisa bersaing. Selain itu pada ISO 9001:2015 terdapat persyaratan agar perusahaan melakukan manajemen risiko di setiap prosesnya. Untuk mendukung perusahaan melakukan manajemen risiko, ISO memiliki seri 31000:2009 yang bisa digunakan oleh perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada klausul 6.1 (menetapkan risiko dan peluang) ISO 9001:2015 dan pendekatan ISO 31000:2009 klausul 5 (manajemen risiko). Kemudian kondisi aktual perusahaan akan dibandingkan dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 6.1, *requirement* ISO 31000:2009, dan *requirement* teori manajemen risiko sehingga dihasilkan suatu *gap*. Selanjutnya dilakukan perancangan proses menetapkan risiko dan peluang berdasarkan hasil *gap* yang telah didapatkan. Kemudian rancangan proses yang telah dibuat akan dilakukan perbaikan dengan metode *business process improvement* pada tahap *apply improvement technique*. Hasil dari rancangan proses menetapkan risiko dan peluang akan didokumentasikan dalam bentuk *standard operating procedure*. Selain itu untuk memudahkan perusahaan dalam melakukan pendokumentasian di setiap aktivitasnya, maka dibuat *form* berbasis *web* aplikasi dengan *software* *Joget Workflow* agar data yang diinput dapat tersimpan secara teratur.

**Kata kunci:** *business process improvement*, *standard operating procedure*, manajemen risiko, ISO 9001:2015, ISO 31000:2009, *Joget Workflow*

## I. PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil survey Badan Pusat Statistik pada tahun 2016, terdapat 58.359 perusahaan industri kecil di provinsi Jawa Barat [1]. Dengan banyaknya jumlah tersebut

maka perusahaan harus bisa melakukan persaingan salah satunya dengan memperbaiki sistem manajemen mutu perusahaan sehingga produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik [2].

ISO 9001 merupakan salah satu standar internasional mengenai sistem manajemen mutu [3]. Sistem manajemen mutu digunakan agar perusahaan melakukan perbaikan berkelanjutan, sehingga menghasilkan proses perusahaan yang baik [4] [5]. Pada tahun 2015 ISO menerbitkan seri barunya yaitu ISO 9001:2015. Terdapat pembaharuan pada ISO 9001:2015 salah satunya yaitu ISO mempertimbangkan risiko pada setiap proses [6]. Pertimbangan risiko pada proses merupakan suatu hal yang penting, karena suatu proses dalam perusahaan pasti mempunyai beberapa risiko yang akan mengganggu kelangsungan proses atau tujuan dari proses tersebut. Dengan melakukan pengelolaan risiko yang baik, perusahaan dapat mengurangi dampak dari risiko yang akan timbul [7]. Perusahaan memerlukan proses menetapkan risiko dan peluang sebagai pengelolaan risiko di perusahaan. Persyaratan yang harus dipenuhi pada proses tindakan untuk menangani risiko dan peluang, yaitu terdapat pada ISO 9001:2015 klausul 6.1, selain itu untuk mendukung proses tersebut dibutuhkan pendekatan melalui ISO 31000:2009 serta teori manajemen risiko.

CV XYZ merupakan salah satu perusahaan manufaktur di Bandung penghasil produk plastik dan besi. CV XYZ memiliki beberapa mitra salah satunya yaitu PT. Showa Mfg. PT. Showa Mfg merupakan mitra perusahaan yang meminta perusahaan segera mengimplementasikan ISO 9001:2015. Hal itu merupakan salah satu syarat agar CV XYZ masih bisa melakukan kerja sama dengan PT. Showa Mfg. Kondisi aktual perusahaan saat ini yaitu belum memenuhi persyaratan ISO 9001:2015, salah satunya adalah klausul 6.1 mengenai penetapan risiko dan peluang di seluruh proses perusahaan. Hal

itu merupakan bagian penting dari persyaratan, karena dengan mempertimbangkan risiko pada setiap proses, perusahaan bisa mengelola risiko agar tujuan proses dapat tercapai. Selain itu perusahaan belum mendokumentasikan dengan baik mengenai pengelolaan risikonya dan tidak terdapat suatu prosedur untuk melakukan manajemen risiko di perusahaan sehingga proses manajemen risiko perusahaan tidak terkelola dengan baik.

## II. STUDI LITERATUR

### A. Sistem Manajemen Mutu

ISO 9001 merupakan sebuah standard internasional yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* mengenai sistem manajemen mutu. ISO 9001:2015 adalah versi terbaru dari standard mengenai sistem manajemen mutu yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization*. ISO 9001:2015 mempunyai beberapa perubahan pada prinsipnya berdasarkan sistem manajemen mutu. ISO 9001:2015 menggunakan konsep *risk based thinkin*, yaitu mengidentifikasi risiko dalam suatu organisasi sehingga dapat terhindar dari berbagai risiko dalam menjalankan prosesnya. Selain itu pada ISO 9001:2015 menerapkan *High Level Structure* (HLS) untuk perubahan strukturnya sehingga terdapat 10 klausul pada ISO 9001:2015[6].

### B. Perancangan Proses

ISO 9001:2015 memberikan himbauan kepada perusahaan agar perusahaan harus menentukan proses yang diperlukan bagi sistem manajemen mutu dan penerapannya diseluruh perusahaan. Terdapat ketentuan-ketentuan dalam merancang suatu proses menurut klausul 4.4.1 ISO 9001:2015, yaitu [6]:

1. Organisasi harus menetapkan masukan yang diperlukan dan keluaran yang diharapkan dari proses
2. Menetapkan urutan dan interaksi proses
3. Menetapkan dan menerapkan kriteria, metode (termasuk pengukuran dan indikator kinerja terkait) yang diperlukan untuk memastikan operasi, dan kendali proses yang efektif
4. Menetapkan sumber daya yang diperlukan dan memastikan ketersediaan.
5. Penunjukan tanggung jawab dan wewenang untuk proses tersebut.
6. Menangani risiko dan peluang sesuai dengan persyaratan dari klausul 6.1, merencanakan dan menerapkan tindakan yang tepat untuk mengatasinya.
7. Mengevaluasi metode untuk memantau, mengukur, bila sesuai, dan mengevaluasi proses dan, jika diperlukan, perubahan proses untuk memastikan hal tersebut mencapai hasil yang dimaksud.
8. Meningkatkan proses dan sistem manajemen mutu.

### C. Manajemen risiko

Manajemen risiko adalah proses yang bertujuan untuk membantu organisasi memahami, mengevaluasi, dan mengambil menetapkan semua risiko dengan maksud untuk meningkatkan probabilitas keberhasilan dan mengurangi

kemungkinan kegagalan. Untuk melakukan pengelolaan risiko perusahaan, terdapat sebuah proses manajemen risiko berdasarkan ISO 31000:2009 yaitu salah satunya yaitu *risk assesment*, dalam *risk assesment* terdapat beberapa tahap proses yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, dan evaluasi risiko [8]. Selain menggunakan ISO 31000:2009 terdapat juga proses manajemen risiko yang disebut 7R dan 4T, yaitu *recognition of risk* untuk mengetahui atau mengidentifikasi risiko yang ada di setiap proses; *ranking of risks* merupakan langkah untuk melakukan pengurutan terhadap risiko yang akan dilakukan penanganan; *responding to risks* merupakan penanganan terhadap risiko dan terdapat empat kategori (*tolerate, treat, transfer, terminate*); *resourcing controls* merupakan pengalokasian sumber daya manusia untuk melakukan kontrol terhadap penanganan yang telah diberikan; *reaction planning* merupakan fase pemulihan perusahaan terhadap risiko yang telah terjadi; *reporting on risk* merupakan laporan yang dibuat sebagai dokumentasi perusahaan mengenai manajemen risiko; dan *reviewing* sebagai tinjauan terhadap sistem manajemen risiko perusahaan [9].

### D. 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. Terdapat enam metode untuk memperbaiki proses, yaitu [10]:

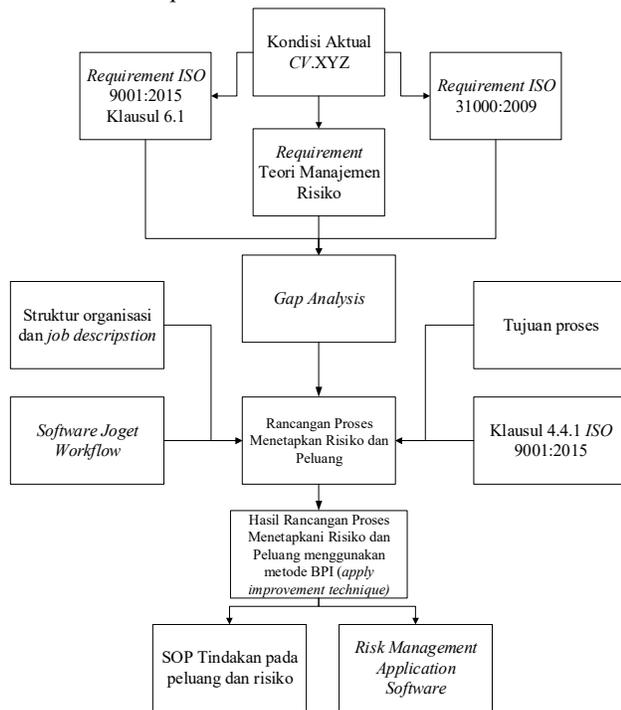
1. *Eliminating bureaucracy*  
Menghilangkan kegiatan yang bersifat administratif dan penggunaan kertas yang tidak diperlukan.
2. *Evaluating value-added activities*  
Mengevaluasi setiap aktivitas dalam proses untuk menentukan aktivitas yang mempunyai nilai tambah dan yang tidak.
3. *Eliminating duplication 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.
6. *Applying automation tools*  
Menerapkan peralatan otomatis pada proses, seperti komputer

Selain itu terdapat tiga objektif pada *Business Process Improvement* (BPI), yaitu [10]:

1. Membuat proses menjadi lebih efektif agar hasil prosesnya sesuai dengan kemauan pelanggan
2. Membuat proses menjadi lebih efisien dengan meminimasi penggunaan sumber daya
3. Membuat proses menjadi adaptif sehingga dapat berubah mengikuti permintaan pelanggan

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Model Konseptual



Gambar 1 Model konseptual

Pada Gambar 1 merupakan tahapan dalam melakukan penelitian ini untuk merancang proses menetapkan risiko dan peluang berdasarkan ISO 9001:2009 klausul 6.1 menggunakan metode *business process improvement*. Pada tahap awal yaitu melakukan studi lapangan dan juga studi literatur, untuk studi lapangan pada penelitian ini yaitu melihat kondisi aktual pada CV XYZ. Kondisi aktual merupakan kondisi yang sudah ada pada CV XYZ terkait menetapkan risiko dan peluang, kemudian kondisi aktual dibandingkan dengan *requirement ISO 9001:2015 klausul 6.1*, *requirement ISO 31000:2009*, dan *requirement teori manajemen risiko* sehingga didapatkan hasil *gap* dengan kondisi aktual. Kemudian rancangan proses bisnis menetapkan risiko dan peluang mempertimbangkan beberapa hal, yaitu struktur organisasi dan *job description* sebagai penentu penanggung jawab pada setiap aktivitas di proses tersebut, hasil *gap* analisis sebagai usulan untuk prosesnya, dan klausul 4.4.1 ISO 9001:2015 sebagai acuan dalam merancang proses sesuai dengan standar internasional.

Dari hasil perancangan proses yang telah dibuat, maka dilakukan *apply improvement technique* pada rancangan proses tersebut. *Apply improvement technique* merupakan salah satu tahapan pada metode *business process improvement* yaitu untuk memperbaiki proses atau aktivitas menjadi lebih efisien. Setelah dilakukan perbaikan pada proses menetapkan risiko dan peluang, maka proses tersebut didokumentasikan berupa *standard operating procedure* yang telah sesuai dengan

*requirement*. Selain itu terdapat hasil rancangan *software risk management application* untuk mendukung proses menetapkan risiko dan peluang.

### IV. HASIL DAN ANALISIS

#### A. Requirement Menetapkan Risiko dan Peluang

Pada penelitian ini *requirement* mengenai manajemen risiko, yaitu ISO 9001:2015 klausul 6.1, ISO 31000:2009, dan teori manajemen risiko diintegrasikan dengan mengelompokkan klausul yang serupa dan membuat klausul yang baru jika tidak bisa dikelompokkan. Berikut ini merupakan penjabaran dari persyaratan ISO 9001:2015 klausul 6.1, ISO 31000:2009, dan teori manajemen risiko yang telah digabungkan:

##### 1. Sub Klausul 6.1.1 Tindakan Untuk Menetapkan Risiko dan Peluang

Dalam mengembangkan sistem manajemen mutu, organisasi harus mempertimbangkan isu-isu internal dan eksternal serta menetapkan risiko dan peluang untuk :

- Menjamin penerapan sistem manajemen mutu mencapai target yang diinginkan
- Meningkatkan dampak yang diharapkan
- Mencegah atau mengurangi dampak yang tidak diinginkan,
- Mencapai perbaikan kinerja yang berkelanjutan

##### 2. Sub Klausul 6.1.2 Tindakan Untuk Menetapkan Risiko dan Peluang

- Langkah-langkah pengendalian risiko dan peluang
- Cara untuk :

- Mengintegrasikan dan mengambil tindakan proses sistem manajemen mutu sehingga setiap proses telah teridentifikasi risikonya
- Melakukan evaluasi keefektifan tindakan yang telah diambil dengan cara *monitoring* atau dilakukan audit
- Tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang harus sesuai terhadap dampak kesesuaian produk dan jasa

#### B. Hasil Identifikasi Gap

Hasil perbandingan antara *requirement ISO 9001:2015 klausul 6.1* dengan kondisi aktual, perbandingan antara ISO 31000:2009 dengan kondisi aktual, dan perbandingan teori dan kondisi aktual menghasilkan *gap*, berikut ini hasil *gap* yang dilakukan:

- Perusahaan harus melakukan penetapan isu-isu internal dan eksternal secara berkala
- Perusahaan harus melakukan pendokumentasian dari manajemen risiko perusahaan
- Perusahaan mengintegrasikan manajemen risiko dengan sistem manajemen mutu
- Perusahaan melakukan perencanaan dalam melakukan manajemen risiko
- Perusahaan harus membuat langkah-langkah manajemen risiko

6. Perusahaan harus melakukan evaluasi terhadap penanganan risiko
7. Perusahaan melakukan peninjauan terhadap sistem manajemen risiko.

Hasil dari *requirement* yang telah diintegrasikan dan telah menghasilkan *gap* merupakan masukan untuk membuat perancangan proses menetapkan risiko dan peluang, sehingga pada proses tersebut telah memenuhi *ISO 9001:2015* klausul 6.1, *ISO 31000:2009*, dan teori manajemen risiko.

#### C. Proses Bisnis Menetapkan Risiko dan Peluang

Dalam melakukan perancangan proses dilakukan penetapan urutan aktivitas didalam proses tersebut, kemudian ditentukan sumber daya sebagai penanggung jawab pada setiap aktivitas tersebut. Tabel I merupakan hasil rancangan urutan proses berdasarkan *requirement*.

TABEL I  
PROSES BISNIS BERDASARKAN REQUIREMENT

No.	Aktivitas	Pemilik Proses
1	Melakukan perencanaan pelaksanaan manajemen risiko perusahaan	Direksi dan Bag. <i>Quality Control</i>
2	Melakukan koordinasi	Direksi dan Unit Kerja Terkait
3	Menentukan konteks dan <i>stakeholder</i>	Direksi dan Unit Kerja Terkait
4	Melakukan persiapan <i>self assessment</i>	Unit Kerja Terkait
5	Melakukan <i>self assessment</i> risiko	Unit Kerja Terkait
6	Melakukan pengambilan keputusan dan penanganan risiko	Unit Kerja Terkait
7	Melakukan monitoring dan kaji ulang risiko	Unit Kerja Terkait dan Bag. <i>Quality Control</i>
8	Membuat laporan hasil audit penanganan risiko	Unit Kerja Terkait
9	Melakukan tinjauan manajemen risiko	Direksi dan Unit Kerja Terkait
10	Melakukan perbaikan	Direksi dan Bag. <i>Quality Control</i>

Kemudian menentukan kriteria proses sebagai indikator apakah proses tersebut berjalan baik atau tidak. Kriteria pada proses tindakan untuk menangani risiko dan peluang adalah efektivitas penanganan risiko pada setiap proses yang ditangani. Tabel II merupakan kriteria pada proses.

TABEL II  
KRITERIA PROSES

Kinerja	Indikator Kinerja	Kriteria	Frekuensi Pengukuran
Efektivitas penanganan risiko pada setiap proses yang ditangani	$EP = (\text{Jumlah penanganan dengan hasil efektif} / \text{Jumlah proses yang ditangani}) \times 100\%$	$EP > 90\%$	6 bulan sekali
Penerapan manajemen risiko di setiap unit	$P = (\text{Jumlah unit yang menangani risiko} / \text{Jumlah unit di perusahaan}) \times 100\%$	$P = 100\%$	6 bulan sekali

#### D. Hasil Rancangan Proses dengan Melakukan Perbaikan Menggunakan Metode *Business Process Improvement*

Pada proses menetapkan risiko dan peluang dilakukan perbaikan menggunakan metode *BPI*. Berikut ini *tools*

berdasarkan *improvement technique* yang digunakan pada saat memperbaiki proses menetapkan risiko dan peluang:

##### 1. *Automation*

*Tool* ini digunakan pada aktivitas ke-5 pada proses menetapkan risiko dan peluang yang telah di rancang, yaitu ketika melakukan *assessment* risiko. Pada aktivitas ke-5 melakukan identifikasi risiko, nilai risiko, dan juga tindakannya secara manual. Untuk menghemat biaya perusahaan dalam pengeluaran kertas, maka sebaiknya perusahaan menggunakan bantuan sistem informasi. Aplikasi berbasis web yaitu *Joget Workflow* merupakan salah satu solusi yang bisa diterapkan perusahaan, dimana setiap unit perusahaan akan melakukan pengisian melalui *form* yang ada pada aplikasi tersebut. Dengan menggunakan aplikasi berbasis web akan memudahkan perusahaan dalam melakukan *input* data, kemudian perusahaan juga bisa melakukan *update* data jika terdapat perubahan atau penambahan. Fitur lainnya adalah terdapat laporan mengenai risiko yang telah di *input* berbentuk diagram, sehingga akan memudahkan perusahaan dalam melakukan pelaporan risiko yang berada di unit masing-masing. Keuntungan lainnya ialah dokumen tidak mudah hilang dan juga tercecer, sehingga pendokumentasian dapat terstruktur secara rapi.

##### 2. *Simplifying*

Perbaikan yang dilakukan dengan *tool* ini yaitu pada aktivitas ke-2, ke-3, ke-5, dan ke-6 pada proses menetapkan risiko dan peluang yang telah di rancang, karena pada aktivitas tersebut terdapat penggunaan *form* dan terdapat aktivitas yang memiliki penanggung jawab yang sama. Sehingga diusulkan untuk menggunakan *form* yang dirancang yang ringkas agar mengurangi kompleksitas dari penggunaan *form* tersebut. Selain itu untuk aktivitas yang memiliki penanggung jawab yang sama, aktivitas tersebut digabungkan sehingga terlihat ringkas.

#### E. Hasil Rancangan Proses dengan Kesesuaian *Gap Analysis*

Perancangan proses menetapkan risiko dan peluang dibuat berdasarkan *gap analysis*. *Gap analysis* tersebut yaitu membandingkan antara kondisi aktual dengan *requirement ISO 9001:2015* klausl 6.1, *requirement ISO 31000:2009*, dan *requirement* manajemen risiko berdasarkan teori. Dari perbandingan tersebut terdapat tujuh *gap*, sehingga proses yang dirancang berdasarkan tujuh *gap* tersebut. Untuk mengetahui kesesuaian hasil rancangan yang telah dibuat, maka dilakukan pemeriksaan kesesuaian hasil rancangan proses dengan hasil *gap analysis*. Tabel III merupakan kesesuaian *gap analysis* dengan hasil rancangan proses.

#### F. Rancangan *Standard Operating Procedure* Menetapkan Risiko dan Peluang

Hasil rancangan *standard operating procedure* menetapkan risiko dan peluang merupakan *output* yang dihasilkan setelah dilakukan perancangan proses menetapkan risiko dan peluang. Proses menetapkan risiko dan peluang didokumentasikan menjadi sebuah *standard operating procedure* yang berguna sebagai langkah-langkah atau panduan

perusahaan untuk melakukan manajemen risiko perusahaan. *Standard Operating Procedure* yang telah dibuat telah memenuhi *requirement ISO 9001:2015* klausul 6.1, *requirement ISO 31000:2009*, dan *requirement* teori manajemen risiko. Hasil *standard operating procedure* telah diverifikasi oleh perusahaan, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah menyetujui dan aktivitas yang ada di dalam prosedur tersebut bisa diimplementasikan oleh perusahaan. Prosedur menetapkan risiko dan peluang telah dilampirkan pada lembar Lampiran 1.

TABEL III  
KESESUAIAN PROSES DENGAN GAP

Gap Analysis	Hasil Rancangan Proses
Penetapan isu internal dan isu eksternal secara berkala	Pada hasil rancangan melakukan penetapan di rapat manajemen perusahaan
Membuat dokumentasi isu internal dan eksternal	Dihasilkan form sebagai dokumentasi isu internal dan eksternal
Penilaian risiko dilakukan di tiap proses	Hasil rancangan terdapat penilaian risiko di setiap unit kerja perusahaan
Melakukan perencanaan manajemen risiko	Pada hasil rancangan terdapat aktivitas melakukan perencanaan pelaksanaan manajemen risiko perusahaan untuk mengetahui <i>timeline</i> yang akan diimplementasikan
Mendokumentasikan langkah-langkah Menetapkan risiko dan peluang	Didokumentasikan dalam bentuk SOP menetapkan risiko dan peluang
Evaluasi penanganan risiko secara berkala	Evaluasi dilakukan setiap 6 bulan sekali yaitu pada saat monitoring dan review tindakan terhadap risiko
Melakukan tinjauan manajemen risiko secara berkala	Diakhir aktivitas terdapat peninjauan terhadap implementasi yang dilakukan perusahaan, aktivitas ini dilakukan setiap akhir tahun

#### G. Hasil Risk Management Application

Risk management application merupakan sebuah alat bantu untuk perusahaan dalam hal mendokumentasikan manajemen risikonya. Aplikasi ini dibuat dengan *software Joget Workflow*. Aplikasi ini memudahkan pengguna untuk melakukan penilaian pada risiko dan pada saat melakukan *monitoring* risiko. Pengguna juga bisa membuat laporan dengan menggunakan aplikasi ini, sehingga aplikasi ini merupakan otomatisasi dari aktivitas penilaian hingga pelaporan pengelolaan risiko. Terdapat tampilan dari aplikasi *risk management* yang telah dilampirkan pada Lampiran 2.

#### V. KESIMPULAN

Pada penelitian di CV XYZ didapatkan beberapa gap berdasarkan *requirement ISO 9001:2015* klausul 6.1, *requirement ISO 31000:2009*, dan *requirement* teori manajemen risiko, selain itu merancang proses menetapkan risiko dan peluang sebagai acuan perusahaan dalam menangani risiko. Proses yang telah dirancang tersebut kemudian didokumentasikan menjadi SOP Menetapkan risiko dan peluang sesuai dengan *requirement* pada *ISO 9001:2015*, *ISO 31000:2009*, dan *requirement* teori manajemen risiko.

Berdasarkan analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil gap yang mengacu pada *requirement ISO 9001:2015* klausul 6.1, *requirement ISO 31000:2009*, dan *requirement* teori manajemen risiko, didapatkan bahwa dalam mengidentifikasi konteks organisasi dan stakeholder harus dilakukan secara berkala karena kondisi tersebut dapat berubah-ubah. Kemudian dalam menerapkan proses manajemen risiko, perusahaan tidak bisa hanya menerapkan di satu proses saja. Hal ini dikarenakan menurut *ISO 9001:2015* klausul 6.1, risiko dan peluang harus dipertimbangkan untuk setiap proses di dalam perusahaan. Setelah dilakukan pelaksanaan manajemen risiko perusahaan harus melakukan tinjauan manajemen risiko sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan manajemen risiko perusahaan, sehingga proses menetapkan risiko dan peluang diperbaiki secara terus menerus.
2. Hasil analisis gap digunakan sebagai *input* dalam melakukan perancangan proses menetapkan risiko dan peluang. Sebelum melakukan perancangan, dilakukan penentuan input dan output, urutan proses dan penanggung jawab, dan kriteria dari proses tersebut. Pada proses menetapkan risiko dan peluang meliputi beberapa aktivitas seperti, perencanaan manajemen risiko perusahaan, melakukan *self assessment* unit kerja, melakukan pengambilan keputusan untuk penanganan risiko, monitoring hasil penanganan risiko hingga melakukan tinjauan manajemen risiko perusahaan.
3. Setelah dilakukan perancangan kemudian dilakukan perbaikan perancangan dengan menggunakan metode *business process improvement*, yaitu dengan menggunakan cara *apply improvement technique* sehingga proses tersebut menjadi lebih efektif dan efisien.
4. Hasil rancangan proses menetapkan risiko dan peluang yang dibuat telah sesuai dengan persyaratan pada *ISO 9001:2009* klausul 6.1 dengan melalui beberapa pendekatan *ISO 31000:2009* dan teori manajemen risiko agar proses tersebut bisa diterapkan di CV XYZ. Kemudian rancangan proses tersebut didokumentasikan berupa *standard operating procedure* sebagai informasi terdokumentasi perusahaan.
5. Selain rancangan proses yang didokumentasikan menjadi SOP, terdapat *software Joget Workflow* berupa aplikasi *Risk Management Application* untuk mendukung proses menetapkan risiko dan peluang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Badan Pusat Statistik, "Jumlah Perusahaan Industri Mikro dan Kecil Menurut Provinsi, 2013-2015," 8 Oktober 2016. [Online]. Available: <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1004>.
- [2] J. Priede, "Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and Its Strategic

- Necessity," *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, vol. 58, pp. 1466-1475, 2012.
- [3] L. Miguel, "ISO 9001 Quality Management Systems through the Lens," *Quality Access to Success*, vol. 16, pp. 54-59, 2015.
- [4] D. V. B. Durai Anand Kumar, "A Study on ISO 9001 Quality Management System," *Global Journal of Management and Business Research*, vol. 1, no. 9, pp. 43-49, 2011.
- [5] J. PLURA, "CONTINUAL IMPROVEMENT WITHIN THE QUALITY," *KVALITA INOVÁCIA PROSPERITA*, vol. 4, pp. 13-22, 2000.
- [6] B. S. Nasional, "Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015," 2015.
- [7] S. Hery, *Manajemen Risiko Bisnis*, Jakarta: PT Grasindo, 2015.
- [8] The University of Adelaide , "Risk Management Framework," *Annals of Physics*, p. 258, 2009.
- [9] P. Hopkin, *Fundamental Of Risk Management*, Kogan Page Limited, 2010.
- [10] B. Andersen, *Business Process Improvement Toolbox Second Edition*, Milwaukee: ASQ Quality Press, 2007.
- [11] Khairunnisa, S., Widaningrum, S., & Lalu, H. (2016). PERANCANGAN SOP AUDIT INTERNAL BERDASARKAN INTEGRASI ISO 9001:2015 (KLAUSUL 9.2) DAN ISO 14001:2015 (KLAUSUL 9.2) DENGAN MEMPERTIMBANGKAN RISIKO MENGGUNAKAN METODE BENCHMARK DI CV XYZ. *Jurnal Rekayasa Sistem & Industri (JRSI)*, 3(02), 38-46.
- [12] Farhana, N., Widaningrum, S., & Lalu, H. (2016). PERANCANGAN SOP MANAGEMENT REVIEW BERDASARKAN INTEGRASI ISO 9001:2015 (KLAUSUL 9.3) DAN ISO 14001:2015 (KLAUSUL 9.3) DENGAN MEMPERTIMBANGKAN RISIKO MENGGUNAKAN METODE BENCHMARK DI CV XYZ. *Jurnal Rekayasa Sistem & Industri (JRSI)*, 3(03), 39-47.

Lampiran 1

PROSEDUR MENETAPKAN RISIKO DAN PELUANG (1)		
Alur Proses	Deskripsi Proses	Informasi Terdokumentasi
<pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[Direksi dan Bag. Quality Control Melakukan perencanaan pelaksanaan manajemen risiko perusahaan]     Step1 --&gt; Step2[Direksi dan Unit Kerja Terkait Melakukan koordinasi]     Step2 --&gt; Step3[Unit Kerja Terkait Melakukan persiapan self assessment]     Step3 --&gt; Step4[Unit Kerja Terkait Melakukan Self Assessment Risiko]     Step4 --&gt; Step5[Unit Kerja Terkait dan Bag. Quality Control Melakukan monitoring dan kaji ulang risiko]     Step5 --&gt; End((A))         </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Direksi dibantu Bag. <i>Quality Control</i> melakukan perencanaan pelaksanaan manajemen risiko perusahaan setiap awal tahun</li> <li>2.a. Direksi memberikan informasi mengenai pelaksanaan manajemen risiko kepada pimpinan Unit Kerja Terkait</li> <li>2.b. Direksi dan seluruh pimpinan Unit Kerja Terkait melakukan rapat manajemen perusahaan secara berkala setiap enam bulan untuk membahas isu risiko perusahaan yang akan mempengaruhi sasaran perusahaan dan proses perusahaan</li> <li>2.c. Direksi dan seluruh pimpinan setiap unit kerja terkait melakukan rapat manajemen perusahaan secara berkala setiap enam bulan untuk menentukan <i>stakeholder</i> dan kebutuhan <i>stakeholder</i></li> <li>2.d. Direksi memberi arahan kepada pimpinan Unit Kerja terkait untuk melakukan <i>self assessment</i> risiko pada masing-masing fungsi kerja</li> <li>3. Seluruh Unit Kerja Terkait mempersiapkan dokumen-dokumen yang terkait untuk melakukan <i>self assessment</i> risiko</li> <li>4.a. Setiap Unit Kerja Terkait melakukan <i>self assessment</i> risiko yang telah dilampirkan langkah-langkahnya pada lampiran SOP</li> <li>4.b. Setiap Unit Kerja Terkait menentukan keputusan dan penanganan terhadap risiko yang akan terjadi di unit kerjanya</li> <li>5.a. Bag. <i>Quality Control</i> setiap akhir tahun melakukan audit manajemen mutu berdasarkan risiko terhadap unit kerja terkait yang telah melakukan penanganan risiko.</li> <li>5.b. Jika masih terdapat sisa risiko yang belum diterima (nilai risiko tidak rendah) maka status risiko tetap <i>open</i> dan melakukan penanganan yang baru</li> <li>5.c. Jika risiko bisa diterima perusahaan (nilai risiko rendah) maka status risiko <i>closed</i>.</li> <li>5.d. Jika terdapat potensi risiko yang baru, maka dilakukan <i>update risk register</i></li> <li>5.e. Jika tidak terdapat potensi risiko yang baru, maka tidak dilakukan <i>update risk register</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.a. Form Konteks Organisasi</li> <li>1.b. Sasaran setiap proses pada unit kerja perusahaan</li> <li>1.c. Sasaran perusahaan</li> <li>2.a. Sasaran setiap proses pada unit kerja perusahaan</li> <li>2.b. Form <i>Risk Registration</i></li> <li>3.a. Sasaran setiap proses pada unit kerja perusahaan</li> <li>3.b. Form <i>Risk Registration</i></li> <li>3.c. <i>Risk Register</i></li> <li>4. <i>Risk Register</i></li> </ol>

PROSEDUR MENETAPKAN RISIKO DAN PELUANG (2)

Alur Proses	Deskripsi Proses	Informasi Terdokumentasi
<pre> graph TD     A((A)) --&gt; B[Bag. Quality Control Membuat laporan hasil audit manajemen mutu berdasarkan risiko]     B --&gt; C[Direksi dan Unit Kerja Terkait Melakukan tinjauan manajemen risiko]     C --&gt; D[Direksi dan Bag. Quality Control Melakukan perbaikan]     D --&gt; E([Selesai])         </pre>	<p>6.a. Bag. <i>Quality Control</i> membuat laporan hasil audit manajemen mutu berdasarkan risiko</p> <p>6.b. Bag. <i>Quality Control</i> melaporkan hasil audit kepada direksi perusahaan</p> <p>7.a. Direksi menerima laporan hasil audit</p> <p>7.b. Direksi mengundang setiap pimpinan Unit Kerja untuk dilakukan <i>review</i> setiap akhir tahun</p> <p>7.c. Direksi dan setiap pimpinan Unit Kerja memberikan <i>feedback</i> terhadap pelaksanaan manajemen risiko di perusahaan</p> <p>8. Direksi dibantu Bag, <i>Quality Control</i> melakukan perbaikan atas pelaksanaan manajemen risiko di perusahaan berdasarkan <i>feedback</i> yang diberikan</p>	<p>5.Laporan Hasil Audit</p> <p>6.Laporan Hasil Audit</p>

# Risk Management Application CV.XYZ

Dashboard All Access

Risk Registration All Access

**Submit Risk**

Risk Register

Approver Inbox

Home > Risk Registration All Access > Submit Risk

Admin Admin

Account Settings

Profile

Logout

## Risk Assessment - Submit Risk

**Risk Registration**

ID Risiko: AUTO

Nama PIC: Admin Admin

Unit:

Tanggal:

Deskripsi Risiko:

Likelihood:

**Table 1 - Consequences of Likelihood**

Level	Descriptor	Description	Frekuensi
A	Sangat Sering	Hampir pasti terjadi	Lebih dari 50x terjadi
B	Sering	Besar kemungkinannya terjadi	21-50 kejadian
C	Sedang	Dapat terjadi, dapat juga tidak, kemungkinan fifty-fifty	11-20 kejadian
D	Jarang	Kemungkinan kecil terjadi	6-10 kejadian
E	Sangat Jarang	Hampir tidak mungkin terjadi	1-5 kejadian

Impact:

**Table 2 - Consequences of Impact**

Index	Kriteria	Deskripsi
1	Sangat Kecil	Hanya berdampak sangat kecil terhadap sasaran dan target kinerja masih mampu dicapai
2	Kecil	Tidak tercapainya sasaran dan kinerja hanya sedikit dibawah target
3	Sedang	Tertundanya pencapaian sasaran cukup besar
4	Besar	Tertundanya pencapaian sasaran sangat signifikan
5	Sangat Besar	Tidak tercapainya sasaran

Nilai Risiko (impact x likelihood):

Likelihood	Consequences				
	Sangat Kecil	Kecil	Sedang	Besar	Sangat Besar
A (Sangat Sering)	M	H	S	B	B
B (Sering)	M	H	S	B	B
C (Sedang)	L	M	H	S	B
D (Jarang)	L	M	H	S	B
E (Sangat Jarang)	L	M	H	S	B

Key	Description
B	Sangat Tinggi, Segera dibutuhkan penanganan terhadap risiko
H	Tinggi, Dibutuhkan penanganan risiko
M	Meningkat, Penanganan dibutuhkan untuk mengurangi risiko
L	Rendah, Menerima risiko

Mitigasi:

Deskripsi Mitigasi:

Status Risiko:

Efektivitas Penanganan diisi ketika monitoring risiko

Efektivitas Penanganan:

Powered by Tri Imam W.

