

ABSTRAK

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

Kata kunci : Persyaratan, *Gap analysis*, *Risk assessment*, Pengendalian informasi terdokumentasi, *Business process improvement*