

ABSTRAK

Informasi terdokumentasi adalah informasi yang diperlukan untuk dikontrol, dikelola dan dikendalikan oleh organisasi dan media didalamnya. Dalam mendukung penerapan ISO 21001:2018 pada SMK Pariwisata Telkom Bandung diperlukan manajemen informasi terdokumentasi yang baik sebagai alat untuk mengembangkan dan memantau kinerja organisasi, serta membantu organisasi dalam memudahkan proses audit.

Pada SMK Pariwisata Telkom Bandung diketahui bahwa kondisi aktual pendokumentasian informasi yang dilakukan pada proses persiapan dan pelaksanaan KBM belum baik, hal ini disebabkan karena pelaksana proses belum mengetahui kebutuhan informasi yang perlu didokumentasikan dan manfaatnya. Maka dari itu, perlu untuk mengetahui informasi apa saja yang sudah tersedia pada kondisi aktual serta bagaimana kondisi aktual dari pendokumentasian informasi pada proses persiapan dan pelaksanaan KBM.

Pendekatan metodologi penelitian adalah *business process management* dengan melihat langsung informasi yang dihasilkan dari proses. Penelitian dimulai dengan melakukan identifikasi permasalahan lalu melakukan pemodelan proses bisnis aktual pada proses persiapan dan pelaksanaan KBM. Berikutnya, melakukan identifikasi alur informasi dari mulai informasi muncul dimana hingga berakhir dimana dan dilakukan identifikasi kebutuhan informasi berdasarkan *requirements* ISO 21001:2018, proses, dan akreditasi untuk mengetahui kegunaan serta level ketersediaan informasi yang berikutnya dilakukan analisis *Gap*. Selanjutnya, dilakukan perancangan isi informasi yang belum tersedia yang setelah itu dilakukan analisis *significance* dan *manageability* kebutuhan informasi yang telah ditentukan.

Hasil dari penelitian ini yaitu diketahui bahwa terdapat 13 informasi yang wajib untuk didokumentasikan berdasarkan manfaatnya dan terkait kondisi aktual pengelolaan informasi yang perlu didokumentasikan, dapat diketahui seluruh kebutuhan informasi masih *manageable* atau mudah untuk dikelola. Rekomendasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu SMK Pariwisata Telkom Bandung dapat mendokumentasikan kebutuhan informasi yang perlu didokumentasikan untuk mendukung penerapan dan sertifikasi ISO 21001:2018 serta mendukung *continuous improvement*.

Kata Kunci: Proses Bisnis, Manajemen Proses Bisnis, Informasi Terdokumentasi, Pengelolaan Informasi, ISO 21001:2018