



Analisis Peran Business Process Excellence Dalam Meningkatkan Kualitas Dokumentasi Instruksi Kerja di PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Rangga Meulligga Daniarko¹, Nurhadi Nurhadi²
UPN Veteran Jawa Timur, Indonesia

Jl.Raya Rungkut Madya, Gunung Anyar, Surabaya, Indonesia

Email Korespondensi : rangga070503@gmail.com, 2nurhadi.ab@upnjatim.ac.id

Abstract. *This research is motivated by the need of PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. to improve the quality of work instruction documentation in order to achieve uniformity, efficiency, and compliance with stringent regulations. Inconsistent documentation quality can lead to operational inefficiencies and increased risk of workplace accidents. Therefore, the company has adopted an approach involving the Business Process Excellence (BPE) department to improve and refine work instruction documentation. This research employs a qualitative descriptive method with data collection techniques including field observations, interviews with relevant sources, and documentation. Primary data were obtained from observations and interviews, while secondary data were sourced from books, journals, and websites. Data analysis was conducted using a descriptive-narrative technique. The research findings indicate that the implementation of BPE has successfully enhanced documentation quality through three stages: review and evaluation, development and refinement, and continuous monitoring and evaluation.*

Keywords: BPE, Documentation, Work Instructions

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. untuk meningkatkan kualitas dokumentasi instruksi kerja guna mencapai keseragaman, efisiensi, dan kepatuhan terhadap regulasi yang ketat. Kualitas dokumentasi yang tidak konsisten dapat mengakibatkan ketidakefisienan operasional dan risiko kecelakaan kerja. Oleh karena itu, perusahaan mengadopsi pendekatan dengan adanya departemen Business Process Excellence (BPE) untuk memperbaiki dan menyempurnakan dokumentasi instruksi kerja. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara dengan narasumber terkait, dan dokumentasi. Data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara, sementara data sekunder berasal dari buku, jurnal, dan website. Analisis data dilakukan dengan teknik deskriptif-naratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan BPE mampu meningkatkan kualitas dokumentasi melalui 3 tahapan yaitu, revidi dan evaluasi, pengembangan dan penyempurnaan, monitoring dan evaluasi berkelanjutan.

Kata Kunci : BPE, Dokumentasi, Instruksi Kerja

1. LATAR BELAKANG

PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. merupakan perusahaan semen terbesar di Indonesia dan Asia Tenggara yang telah beroperasi sejak tahun 1957. Dengan kapasitas produksi yang besar dan jaringan distribusi yang luas, perusahaan ini memainkan peran vital dalam mendukung pembangunan nasional. Namun, perusahaan menghadapi tantangan besar dalam menjaga konsistensi dan kualitas proses operasional, termasuk dalam hal dokumentasi instruksi kerja. Dokumentasi yang berkualitas adalah kunci untuk memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan, memandu operasional sehari-hari, mengelola risiko, meningkatkan efisiensi, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Kualitas dokumentasi instruksi kerja di PT Semen Indonesia sebelumnya sering kali tidak memenuhi standar yang diharapkan, yang menyebabkan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan tugas, kesalahan operasional, dan potensi kecelakaan kerja. Untuk mengatasi masalah ini, PT Semen Indonesia mengadopsi pendekatan Business Process Excellence (BPE). BPE adalah pendekatan sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan proses bisnis dalam organisasi agar lebih efisien dan efektif. Implementasi BPE diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas dokumentasi instruksi kerja melalui perbaikan dan standarisasi proses.

2. KAJIAN TEORITIS

Business Process Excellence (BPE)

Business Process Excellence (BPE) adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kinerja bisnis melalui optimalisasi proses. Davenport dan Spanyi (2019) menyatakan bahwa inovasi proses sangat penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan. BPE melibatkan analisis proses yang ada, identifikasi area yang memerlukan perbaikan, dan penerapan perubahan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Pradana dan Nugraha (2021) menemukan bahwa penerapan BPE di perusahaan manufaktur di Indonesia meningkatkan efisiensi produksi dan mengurangi biaya operasional.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses mencatat, menyimpan, dan mengelola informasi untuk memastikan data penting tersedia dan dapat diakses saat dibutuhkan. Nguyen dan Waring (2019) menekankan pentingnya dokumentasi yang efektif dalam mendukung manajemen proses bisnis di sektor manufaktur. Dokumentasi yang baik membantu standarisasi proses dan memfasilitasi perbaikan berkelanjutan. Garcia dan Molina (2021) menyatakan bahwa dokumentasi yang akurat dan terstruktur penting dalam transformasi digital dan manajemen proses bisnis. Haryanto (2020) menemukan bahwa dokumentasi yang baik di perusahaan jasa di Indonesia dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, serta memfasilitasi audit dan kepatuhan terhadap standar industri.

Instruksi Kerja

Instruksi kerja adalah panduan tertulis yang memberikan langkah-langkah rinci untuk menyelesaikan tugas atau prosedur tertentu. Dawson dan Andriopoulos (2018) menemukan bahwa instruksi kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mengurangi kesalahan operasional. Panduan yang jelas dan terstruktur memungkinkan

karyawan memahami tugas mereka dengan lebih baik dan meningkatkan efisiensi operasional.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dari hasil observasi di lapangan, wawancara dengan narasumber terkait, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deskriptif-naratif, yang memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan dan menganalisis data secara mendalam.

Teknik Pengumpulan Data

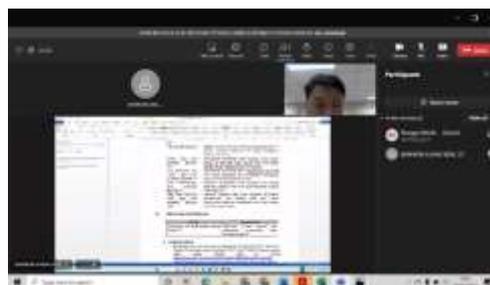
1. **Observasi Lapangan:** Peneliti melakukan pengamatan langsung di unit kerja Business Process Excellence (BPE) di PT Semen Indonesia untuk memahami proses dokumentasi instruksi kerja yang sedang berlangsung.
2. **Wawancara:** Wawancara dilakukan dengan karyawan BPE dan manajemen untuk mendapatkan informasi mendalam tentang praktik dan tantangan dalam dokumentasi instruksi kerja.
3. **Dokumentasi:** Peneliti mengumpulkan dokumen terkait seperti SOP, laporan kinerja, dan contoh instruksi kerja untuk dianalisis.

Sumber Data

1. **Data Primer:** Diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan karyawan dan manajemen PT Semen Indonesia.
2. **Data Sekunder:** Diperoleh dari referensi buku, jurnal ilmiah, dan website yang relevan dengan topik penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

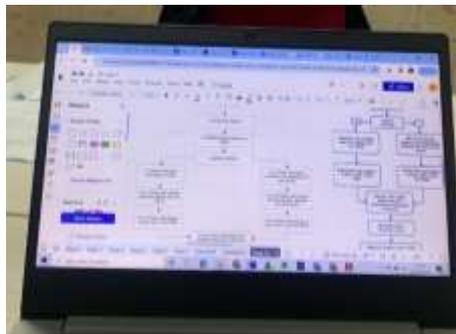
Reviu dan Evaluasi Dokumen Instruksi Kerja



Gambar 4.1 Proses Reviu Dokumen IK

Tahap awal reviu dan evaluasi dokumen instruksi kerja merupakan langkah kritis dalam memastikan kejelasan dan kesesuaian dokumen dengan standar perusahaan. Proses dimulai dengan penerimaan dokumen oleh mentor, di mana penulis melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap format dokumen, termasuk margin, spasi, jenis, dan ukuran font. Tujuannya adalah untuk menilai kualitas serta kelengkapan instruksi kerja, serta mengidentifikasi potensi kesenjangan yang memerlukan perbaikan. Selama proses ini, penulis berkolaborasi dengan mentor untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang area yang perlu diperbaiki, menggunakan checklist untuk memastikan tidak ada aspek yang terlewat, dan memerlukan pemahaman yang komprehensif tentang standar perusahaan serta regulasi yang berlaku.

Pengembangan dan Penyempurnaan Dokumentasi



Gambar 4.2 Proses Pembuatan Diagram Alir Bab 4

Pengembangan dan penyempurnaan dokumen melibatkan serangkaian langkah untuk memastikan bahwa setiap bagian dari dokumen instruksi kerja terdefinisi dengan baik dan mudah dipahami. Ini mencakup pengecekan keseluruhan dokumen, memastikan tujuan yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, serta menjelaskan definisi dan istilah dengan benar dan konsisten. Selain itu, penulis juga merinci risiko dan pengendalian yang berkaitan dengan setiap langkah kerja, serta menyusun mekanisme dan proses kerja dengan cara yang efektif. Kolaborasi dengan tim BPE penting dalam tahap ini untuk memastikan dokumentasi mencakup semua aspek penting dari operasi perusahaan dan untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin muncul.

Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan



Gambar 4.3 Proses Monitoring Dan Evaluasi Bersama Mentor

Monitoring dan evaluasi berkelanjutan dilakukan secara rutin untuk memastikan efektivitas dari perubahan yang diterapkan pada dokumen instruksi kerja. Proses ini melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber, analisis data, dan diskusi mendalam dengan mentor dan tim untuk mengidentifikasi tren serta memutuskan tindakan lanjutan yang perlu diambil. Tujuannya adalah untuk memonitor implementasi instruksi kerja yang telah diperbaiki, mengumpulkan data untuk evaluasi lebih lanjut, dan mengidentifikasi area yang memerlukan tindakan korektif. Selama sesi evaluasi, penulis juga membuat catatan dan dokumentasi tentang umpan balik yang diterima serta rencana tindakan yang akan diambil selanjutnya. Proses ini penting untuk memastikan bahwa dokumentasi instruksi kerja terus diperbaharui sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan praktik terbaik yang berlaku.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Business Process Excellence secara efektif dapat meningkatkan kualitas dokumentasi instruksi kerja di PT Semen Indonesia. Melalui reviu dan evaluasi, pengembangan dan penyempurnaan dokumentasi, serta monitoring dan evaluasi berkelanjutan, perusahaan dapat mencapai keseragaman, efisiensi, dan kepatuhan terhadap regulasi serta peningkatan kualitas dokumentasi.

Saran

1. **Peningkatan Keterlibatan Karyawan:** Melibatkan lebih banyak karyawan dalam proses reviu dokumen instruksi kerja dapat memberikan perspektif yang lebih luas dan membantu mengidentifikasi area yang mungkin terlewatkan. Workshop dan

sesi pelatihan tentang pentingnya instruksi kerja dapat meningkatkan pemahaman dan komitmen karyawan terhadap proses dokumentasi.

2. **Penggunaan Teknologi untuk Manajemen Dokumen:** Implementasi sistem manajemen dokumen digital dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan dokumen instruksi kerja. Teknologi ini memungkinkan pembaruan dokumen secara real-time dan memudahkan akses serta kolaborasi antar departemen.
3. **Penyempurnaan dan Standarisasi Format Dokumen:** Meskipun format dokumen sudah ditetapkan, terus melakukan penyempurnaan dan standarisasi berdasarkan umpan balik dari pengguna dokumen dapat membantu dalam menciptakan instruksi kerja yang lebih user-friendly. Panduan visual dan contoh yang konkret dapat ditambahkan untuk membantu pemahaman.

Melalui implementasi saran-saran di atas, PT Semen Indonesia dapat lebih meningkatkan kualitas dan efektivitas dokumen instruksi kerja, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada operasional perusahaan yang lebih efisien dan aman.

DAFTAR REFERENSI

- Zidane Khulud Kautsar, W. A. (2022). Usulan perbaikan instruksi kerja dan alat bantu berdasarkan set-up process reengineering pada mesin KBA di Perum Peruri. *Go-Integratif: Jurnal Teknik Sistem Dan Industri*, 3(1), 59–73.
- Miller, A., & Davis, S. (2020). Continuous monitoring in process improvement. *Operational Excellence Quarterly*, 34(1), 77–89.
- Mariya Markova, G. T. (2024). A theoretical framework of developing leadership capacity for successful organizational outcomes. *Journal of Leadership in Organizations*, 6(1), 1–20.
- Johnson, L., et al. (2020). Evaluating the effectiveness of business documentation. *Journal of Organizational Behavior*, 42(4), 245–259.
- Garcia, M., & Lopez, R. (2018). The importance of accurate documentation in business processes. *Business Review*, 47(2), 98–113.
- Eko Ruddy Cahyad, F. Y. (2021). Understanding oil palm smallholders' behavioral intention on sustainable. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 12(2), 81–88.
- Dyah Lintang, A. M. (2019). Usulan pengendalian kualitas GGBFS menggunakan metode Six Sigma di PT. Krakatau Semen Indonesia. *Journal Industrial Services*, 5(1), 4–9.
- Brown, J., & Green, P. (2022). Continuous improvement in organizational processes. *Journal*

of Business Management, 58(3), 145–160.

Ardhia Meianti, F. R. (2021). Dokumen bisnis sosial yang efektif dalam komunikasi organisasi. *Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 1(2), 140–148.