


# Advanced SOP & Business Process Improvement

## Writing according to International standard

Ada setidaknya dua fakta mencengangkan dari sebuah mini-Survey yang diadakan pada tahun 2008-2010 dengan responden peserta pelatihan Pembuatan/ Penulisan Prosedur. Salah satu hasil survey yang mencengangkan tersebut adalah bahwa 90% penulis Prosedur tidak terlatih! Hal inilah yang membuat Prosedur ditempat kerja menjadi counter-productive dan seringkali hanya berfungsi menjadi dokumen arsip.

**Trainer: Ady A Subagya**

**WAKTU PELAKSANAAN**

09 - 10 November 2027

09:00 - 17:00 WIB

**TEMPAT PELATIHAN**

Location: Kuretakeso Hotel - Kemang / Best Western Premier - Cawang / The Aryaduta Hotel Semanggi

**Harga**

Group Price: Rp 5.350.000
Full Fare: Rp 5.950.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk makan siang, snack, sertifikat, dan modul.*

SOP tidak sama dengan Prosedur, apabila Prosedur dibuat oleh pihak independen berdasar asas top-down, SOP dibuat melalui kesepakatan antara penulis, pihak manajemen dan pengguna (3 pihak). Salah satu penyebab SOP tidak berfungsi semestinya adalah karena dibuat dengan tanpa melibatkan pengguna.

Keefektifan sebuah SOP dapat dilihat dari:

- Sejauhmana ia digunakan dan memberi nilai tambah
- Sejauhmana ia digunakan dan dapat menyamakan persepsi antar bagian/departemen

- Sejauhmana ia dapat berfungsi sebagai pengendali dan pemantau kinerja proses. Apabila SOP ditempat kerja anda tidak demikian, anda wajib meninjau ulang SOP atau bahkan menulis ulang SOP yang ada.

SOP yang dapat juga disederhanakan sebagai *Who does What and How* menjadi tidak terarah apabila:

- Tidak dikerndalikan
- Tidak dibuat dengan cara yang tepat sesuai kompleksitas bisnis
- Tidak dinamis.

Standard Operating Procedure adalah salah satu metode kerja yang dibuat untuk memastikan proses bisnis berjalan sesuai dengan rencana dan aturan-aturan dan untuk kepuasan pelanggan; baik eksternal maupun internal.Penyusunan SOP yang mudah dibaca dan dipahami terbukti meningkatkan produktifitas kerja dan dapat meningkatkan hubungan kerja yang harmonis antar departemen.

Pelatihan Writing Procedure Advanced Class ini dirancang khusus untuk mereka-mereka yang sudah sering dan sangat sering membuat Prosedur tetapi tidak yakin apakah sudah menggunakan kaidah yang berstandar Internasional.

Dengan mengikuti program ini, pertanyaan anda selama ini akan terjawab:

- Bagaimana mengantisipasi Prosedur yang dinamis oleh karena Peraturan Bank Indonesia yang sering bertambah dan berubah,
- Bagaimana membuat hirarki dokumen dari PBI hingga Prosedur dan Instruksi kerja?
- Bagaimana membuat Prosedur bagan alir yang diakui oleh Auditor BI/OJK,
- Bagaimana merubah fungsi SOP sebagai alat pandu menjadi alat kendali,
- Bagaimana membuat SOP dengan dua macam profil pengguna (Pemula dan Ahli),
- Kapan harus menambahkan masa berlaku SOP?
- Mengapa Flowchart tidak dimulai dengan ”Start” atau ”Mulai”?
- Bagaimana mengintegrasikan SOP dengan Risk Management, Key Performance Indicator dan Service Level Agreement?
- Bagaimana mengendalikan SOP dengan Document control dan Master lists?
- Mengapa SOP harus berbatas waktu (SOP Lifecycle)?

## Outline Materi

1. Filosofi dan difinisi proses bisnis, prosedur dan instruksi kerja
   SOP dan hubungannya dengan *fundamental business systems* ISO 9000
   Sesi ini membekali peserta dengan persespi umum mengenai SOP mulai dari pemahaman peristilahan (misalnya: manajemen, system, proses, dokumen, record, prosedir, instruksi kerja dll) hingga pendekatan penulisan SOP berdasarkan standar internasional ISO 9000.
   mengulas persamaan SOP dengan Prosedur, Juklak, Juknis dan Protap, juga menggambarkan secara umum bagaimana SOP selama ini dibuat.

2. SOP Lifecycle
   Peserta ditunjukkan dengan berbagai SOP yang tidak dinamis, SOP yang dibuat berdasarkan *Write what you do!* Dan peserta diajak merubah salah satu SOP tersebut menjadi SOP yang dinamis dan mengikuti siklus SOP Lifecycle.

3. Business process mapping (BPM), analisa keefektifan proses bisnis
   Pada sesi ini peserta memahami beragam jenis proses bisnis, mulai dari tingkat tertinggi hingga terendah, peserta berlatih memetakkan proses bisnis sebuah organisasi kelas menengah dagang mebel dan berlatih membedakan proses utama (core process) dan proses pendukung (support process), latihan selanjutnya adalah menetapkan proses kerja yang memerlukan SOP, KPI, dan SLA. Peserta mempelajari jenis process modelling. Peserta diajak membuat BPM As Is dan Should-Be.

4. SOP Tehnis v.s SOP Administratif
   Secara umum terdapat dua jenis SOP yaitu Tehnis dan Administratif, SOP Tehnis merupakan SOP operasional yang mendukung proses inti, dan SOP Adminstratif bersifat pendukung. Peserta, pada sesi ini berlatih merancang dan menyelesaikan kedua jenis SOP tersebut.

5. Format SOP: Simple steps, hierarchy, flowchart, graphical dan video
   Pada sesi ini peserta mempelajari dan membuat sedikitnya 2 format SOP, simple steps, hierarchical, flow-chart, graphical dan video. memperagakan bagiamana membuat graphical SOP untuk jenis SOP administratif (SOP Penanganan keluhan pelanggan, SOP Pembelian)
   Pada sesi ini mendemonstrasikan bagaimana membuat SOP Flowchart muti-user dengan berbagai model sesuai process parameters. Beberapa pictorials dan video SOP juga akan ditunjukkan.

6. Teknik penulisan efektif dan format dan elemen SOP
   Peserta, pada sesi ini, berlatih menulis menggunakan bahasa Indonesia secara efektif dan *concised*, memberikan contoh beberapa SOP yang ditulis secara tidak efektif, SOP yang ditulis menggunakan bahasa Indonesia yang berputar-putar. Pada sesi ini juga, peserta memahami elelemen-elemen SOP dan atribut pengendali (nama, nomor, tanggal efektif, tanggal kadaluarsa dll)

7. Menentukan dan memilih tingkat perincian SOP (Who Does What) Beyond Write What You Do
   SOP mempunyai format yang bermacam dan berbeda-beda dan untuk pengguna yang berbeda juga—setidaknya Pengguna pemula dan Pengguna ahli, seringkali Pengguna pemula memerlukan SOP yang rinci dan dalam sedangkan Pengguna ahli hanya memerlukan langkah besarnya saja. Pada sesi ini peserta berlatih membuat SOP dengan dua macam kedalaman.

8. Merancang SOP yang up-to-date dan masih diperbaharui
   Sesi ini berhubungan dengan SOP lifecycle, peserta membuat rencana tindak-lanjut di tempat kerja dengan merancang SOP yang dinamis.

9. Merancang SOP untuk mendukung Balanced Scorecard dan Key Performance Indicators.
10. Merancang SOP untuk Marketing, Perencanaan dan Produksi, Logistik, Pembelian dan Keuangan dll
11. Dengan *template* yang disediakan oleh fasilitator, peserta diajak berlatih membuat SOP operasional, latihan-latihan ini akan menjadi bekal dalam merevisi atau menulis ulang SOP yang ada di perusahaan masing-masing.
12. Definition and concepts
13. Systems, Process, Procedures
14. Process Analysis
15. Process parameters
16. Process design and reengineering
17. Developing process parameters
18. Component and Structure of processes
19. Process-based SOP, Process-based Job Desc and Process-based OrganiCharts
20. Balance Scorecards for Process Standards
21. Key skills, role and responsibility in implementing BPMProcess implementation and reviews

## Persyaratan

- Pelatihan ini dirancang bagi mereka yang sudah terlibat dalam tim penulisan SOP.
- **Peserta DI WAJIBKAN membawa LAPTOP**

## Referensi

- Pelatihan ini menggunakan beberapa referensi antara lain:
- Pengalaman ketika terlibat dalam Pembentukan BPM dan SOP di PT Star Motors Indonesia (Distributor Mercedes Benz)
- Pengalaman ketika menyususun SOP di Siemens Lightings
- Pengalaman mengajar SOP di Indosat, Berca Hardayaperkasa, Telesindo, Bank UOB Indonesia, TEAC Indonesia, Energizer Indonesia, KPK, BPK, LAPAN, Bridgestone Engineeering dan beberapa perusahaan menengah.
- Pengalaman mengajar untuk Tempo Komunitas (Jakarta dan Denpasar)

## Buku

- Managing Business Process Flows, Ravi Anupindi dan Rekan
- Business Process Mapping (Guidebook) oleh J. Mike Jacka
- Business Process Mapping (Workbook) olhe J. Mike Jacka

## Fasilitas

Peserta mendapat sebuah Workshop kit berisi materi hardcopy, CD berisi kumpulan contoh SOP, jenis SOP, panduan menulis SOP (SOP penulisan SOP), sertifikat, makan siang dan snacks.

Biaya termasuk materi dalam CD, buku pegangan, contoh SOP, sertifikat dan goodybags.

## Instruktur Pelatihan

### Ady A Subagya

Ady A. Subagya adalah seorang praktisi standar mutu Internasional. Konsultan manajemen mutu ISO 9000, 14000, OHSAS 18001 dan telah membantu puluhan organisasi dalam merancang ulang business process, prosedur dan instruksi kerja. Ia juga seorang praktisi standar mutu Internasional, telah bersertifikat dari IRCA UK (ISO/TS 16949, ISO 9000 dan OHSAS 18001).

Ady A. Subagya pernah bekerja di Mercedes Benz Indonesia dan Siemens Lightings Indonesia dengan pengalaman dibidang pelatihan dan sistem manajemen mutu dan K3 Materi pelatihan pengembangan pelatih yang dirancangnya berjudul Accelerated Learning, Creativity for Training, Training Visualisation, Sizzling Powerpoint, Mental Fitness (Juggling 3 Balls), 20 Games Trainers Must Modify and Play.

Beberapa perusahaan yang pernah Ia bantu untuk program Inhouse, diantaranya:
Mercedes Benz (Daimler Chrysler), Kelompok Kompas Gramedia, Pos Indonesia, Indosat, Berca Hardaya Perkasa, Aisin Indonesia, Multibintang Indonesia, Mandom Indonesia, United Tractors dsb.

## CONTACT US


**Operational Office**

ILP CENTER 2nd Floor R19, Jl. Raya Pasar Minggu 39A, Jakarta Selatan

**Phone**

+62 813-8834-2078

**Email**

regtraining@valueconsulttraining.com

**Website**

www.valueconsulttraining.com