
IMPLEMENTASI ISO 15489:2016 DI BANK INDONESIA

Sambas Ali Muhidin, Resa Regina
sambas@upi.edu; resaregina@student.upi.edu

Program Pendidikan Manajemen Perkantoran
Fakultas Pendidikan ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.
Jl. Dr. Setiabudhi, No.229 Bandung, Jawa Barat, Indonesia
Email: sambas@upi.edu; resaregina@student.upi.edu

ABSTRAK

Penelitian tentang implementasi ISO 15489:2016 tentang *Record Management* di Bank Indonesia KPw Jawa Barat bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem manajemen arsip berbasis standar internasional yaitu ISO 15489:2016 *Record management* dan untuk mengetahui hambatan serta faktor keberhasilan di dalam menerapkan ISO 15489:2016 di Bank Indonesia. Penerapan ISO 15489:2016 dapat dilihat dari 6 aspek yaitu (1) penentuan kebijakan, (2) tanggung jawab manajemen arsip, (3) monitoring dan evaluasi pengelolaan arsip, (4) penilaian atau manajemen resiko arsip, (5) kompetensi dan pelatihan arsip, dan (6) pengendalian *record*.

Kata kunci: *Arsip, ISO 15489:2016*

Pendahuluan

Arsip dalam organisasi akan selalu menjadi bagian terpenting, karena di setiap kegiatan organisasi arsip akan senantiasa tercipta sebagai media yang berisi informasi yang dibutuhkan dalam setiap kegiatan yang sedang dan akan dilaksanakan. Arsip yang berisi informasi tersebut akan berfungsi sebagai referensi bagi seluruh pegawai di dalam menjalankan kegiatan pelayanan administrasi bagi eksternal maupun internal perusahaan, khususnya pimpinan organisasi sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, baik dalam perencanaan maupun pengendalian organisasi. Dengan demikian keberadaan arsip di dalam organisasi menjadi sangat penting (*urgent*) karena dapat dijadikan sebagai alat bukti yang sah dan bukti pertanggungjawaban kinerja organisasi.

Pentingnya arsip bagi organisasi dirasakan oleh semua organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Oleh karena itu setiap organisasi akan terus berusaha untuk mengelola arsip sebaik mungkin, agar penyediaan layanan informasi yang ada dalam arsip dapat dilakukan secara optimal. Kurang optimalnya pengelolaan arsip akan mengakibatkan lambatnya informasi yang disediakan, sehingga akan menghambat proses aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Praktik pengelolaan arsip oleh organisasi perlu melibatkan banyak sumber daya dan juga regulasi yang tepat dari pemerintah agar pengelolaan arsip dapat berjalan dengan baik. Di Indonesia pengelolaan arsip diatur dalam Undang-undang No. 43 tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2012. Adapun lembaga yang mewakili pemerintah dalam membina kearsipan di Indonesia adalah Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Oleh karena itu

ANRI dijadikan rujukan dalam mengelola arsip organisasi sebagai wujud dari tata kelola organisasi yang baik (*good corporate governance*). Selanjutnya dalam konteks global, standar pengelolaan arsip diatur dalam ISO 15489:2016 tentang *Record Management*.

Bank Indonesia (BI) merupakan bank pertama di Indonesia yang menerapkan ISO 15489. Penerapan ISO 15489 oleh Bank Indonesia diharapkan dapat meningkatkan kinerja Bank Indonesia dalam pengelolaan arsip. Implementasi ISO 15489 di Bank Indonesia dimulai pada November 2014. Setelah melalui *audit compliance* pada Maret 2015, TUV SUD menyatakan Bank Indonesia berhak menerima sertifikat ISO 15489. Adanya ISO 15489 diharapkan dapat memperjelas kebijakan kearsipan yang ada di Bank Indonesia dan terciptanya tata tertib pengelolaan arsip yang baik serta menjalankan fungsi-fungsi pengawasan dan perbaikan dalam pengelolaan kearsipan. Dengan pencapaian tersebut Bank Indonesia berharap dapat meningkatkan tata kelola lembaga publik yang baik atau *good public governance*.

Implementasi ISO 15489 sejauh ini belum banyak diketahui dan dilakukan oleh organisasi, sehingga kajian tentang implementasi ISO 15489 menjadi suatu yang penting karena dapat dijadikan referensi tentang bagaimana ISO 15489 diimplementasikan dalam organisasi. Sehingga penelitian tentang pengelolaan arsip berstandar ISO 15489 di Bank Indonesia akan menjadi model atau percontohan bagi organisasi dalam mengelola arsip dengan standar ISO 15489.

Manajemen Arsip

Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (UU No. 43/2009). Definisi arsip dalam UU No. 43/2009 tersebut memberikan pemahaman bahwa arsip dapat menceritakan sebuah peristiwa/kejadian/kegiatan dari awal sampai akhir, sehingga informasi yang diperoleh dari arsip dapat diterima secara lengkap/utuh.

Arsip yang dimiliki organisasi adalah arsip yang diterima dan yang telah dibuat oleh organisasi. Dick Weisinger (2011:10) menyebutkan: “*A document is recorded information or an object which can be treated as a unit. In short, records are a subset of all documents that enter or that have been created within an organization. Records are that group of documents which contain information about the actions, decisions, and operations that have occurred in the organization.*” Ricks (1992) menyebutkan: “*Recorded information, regardless of medium or characteristic, made or received by an organization that is useful in the operation of the organization*”. (Sambas Ali Muhidin dan Hendri Winata, 2016:2). Sementara ARMA International (*an Association for Information Management Professionals*) menyebutkan bahwa: “*a record as stored information, regardless of media or characteristics, made or received by an organization that is evidence of its operations and has value requiring its retention for a specific period of time.*” (Read and Ginn, 2010:5). Batasan konsep dari Dick Weisinger (2011), Ricks (1992), dan ARMA International (Read and Ginn, 2010), memberikan pemahaman bahwa arsip adalah informasi yang tersimpan, yang dibuat atau diterima oleh organisasi sebagai bukti pertanggungjawaban yang sah dan memiliki nilai dalam jangka waktu tertentu. Oleh karena itu arsip perlu dikelola dengan baik, agar keberadaan arsip baik fisik maupun informasinya tetap terjaga, dan dapat ditemukan dengan mudah ketika dibutuhkan.

Pengelolaan arsip yang baik, tidak hanya menyangkut fisik dan informasinya, tetapi semua sumber daya organisasi yang dibutuhkan dalam pengelolaan arsip, mulai dari penciptaan, penggunaan dan pemeliharaan, serta penyusutan arsip. Dengan demikian manajemen kearsipan dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan sumber daya organisasi dalam pengelolaan arsip, mulai dari penciptaan, penggunaan dan pemeliharaan, serta penyusutan arsip, sehingga keberadaan arsip baik fisik maupun informasinya tetap terjaga, dan dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan serta mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Konsep ISO 15489

International Organization for Standardization (ISO) adalah organisasi/badan internasional yang menetapkan standar internasional untuk semua hal yang terkait standar industrial dan komersial dunia. Salah satu produk yang dihasilkan adalah ISO 15489 tentang *Records Management*. Arsip dalam ISO 15489 disebutkan “*Records contain information created, received, and maintained as evidence and information by an organization or person, in pursuance of legal obligations or in the transaction of business*”. (Dick Weisinger, 2011:9). Dengan demikian dapat dipahami bahwa ISO 15489 adalah *a standard for records management policies and procedures*. Selain dari itu, batasan konsep dalam ISO 15489 relatif sama dengan konsep-konsep yang telah dikemukakan oleh para pakar kearsipan bahwa arsip adalah informasi yang diciptakan, diterima, dan dipelihara oleh organisasi sebagai bukti dan informasi untuk memenuhi kewajiban hukum atau kinerja.

Aspek standar ISO 15489:2016 meliputi kebijakan, tanggung jawab, monitoring dan evaluasi, penilaian, kompetensi dan pelatihan, pengendalian *records*, dan proses *creating, capturing, and managing records*.

Metode Penelitian

Implementasi ISO 15489 di Bank Indonesia dikaji secara deskriptif dan mendalam untuk mendapatkan gambaran yang valid dan reliabel. Penelitian menganalisis entitas-entitas dalam ISO 15489:2016 berdasarkan standar yang ada di panduan dengan penerapannya di Bank Indonesia, sehingga setiap persyaratan standar pada ISO 15489 yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia dapat dijelaskan dengan efektif.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bank Indonesia menerapkan ISO 15489 dari tahun 2014 melalui *audit compliance* yang dilakukan oleh PT. Roberre TUV Singapore. Penerapan kebijakan ISO 15489 dituangkan dalam Manajemen Dokumen Bank Indonesia (MDBI). MDBI merupakan interpretasi terhadap klausul-klausul pada ISO 15489. Sehingga penerapan ISO 15489: 2016 oleh Bank Indonesia dapat dilihat dari beberapa persyaratan yang ada pada standar, dan gambaran penerapan ISO 15489:2016 dapat dijelaskan dengan melihat kesesuaian antara penerapan di lapangan dengan standar panduan ISO 15489:2016. Adapun aspek yang diamati meliputi kebijakan, tanggung jawab, monitoring dan evaluasi, penilaian, kompetensi dan pelatihan, pengendalian *records*, dan proses *creating, capturing, and managing records*.

1. *Kebijakan*. Dalam panduan standar ISO 15489:2016 disebutkan bahwa aspek kebijakan organisasi harus menetapkan dan mendokumentasikan kebijakan manajemen *records*. Tujuannya adalah agar penciptaan dan manajemen *records* dapat dipercaya, bernilai guna dan autentik sehingga dapat mendukung fungsi kerja dan kegiatan selama diperlukan.

Tabel 1. Hasil Checklist Kesesuaian Kebijakan

Aspek yang diamati	Indikator	Ceklis Kesesuaian		Catatan Mutu
		Ya	Tidak	
Kebijakan (Sumber klausul 6.2)	Penetapan kebijakan pengelolaan arsip	✓		
	Penyebarluasan kebijakan manajemen arsip pegawai	✓		
	Sasaran arsip yang dikomunikasikan dan dipantau dalam organisasi	✓		
	Pemahaman pegawai mengenai kebijakan manajemen arsip berstandar ISO		✓	

2. *Tanggung jawab.* ISO mengharuskan organisasi menentukan tanggung jawab dan kewenangan manajemen secara rinci, dan disebarluaskan dalam organisasi, sehingga apabila muncul kebutuhan spesifik untuk menciptakan dan menyimpan arsip, maka harus jelas siapa yang bertanggung jawab melakukannya. Tanggung jawab ini hendaknya diberikan kepada semua karyawan yang terlibat dalam penciptaan arsip.

Tabel 2. Hasil Checklist Kesesuaian Tanggung Jawab

Aspek yang diamati	Indikator	Ceklis Kesesuaian		Catatan Mutu
		Ya	Tidak	
Tanggung Jawab (Sumber klausul 6.3)	Pembagian tugas dan tanggung jawab manajemen arsip	✓		
	Pemahaman tanggung jawab terkait manajemen arsip		✓	
	Tanggung jawab dan wewenang terkait dengan record management system secara tertulis	✓		

3. *Monitoring dan evaluasi.* ISO mengharuskan pemantauan penyelesaian harus dilakukan secara reguler untuk menjamin agar prosedur dan proses sistem rekaman dapat dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan persyaratan organisasi dan memenuhi hasil yang diperhitungkan. Peninjauan ulang harus menguji kinerja organisasi dan kepuasan pemakai yang berkaitan dengan sistem. Dalam hal ini untuk memaksimalkan proses pemantauan di dalam pengelolaan arsip meliputi pelaporan kinerja manajemen arsip kepada pimpinan satuan kerja, pelaporan rutin perkembangan jumlah arsip satuan kerja, pelaksanaan audit internal secara periodik, pemeriksaan kesesuaian antara implementasi dengan sasaran manajemen dokumen. Melihat hasil penelitian dari lembar observasi dan wawancara, monitoring dan evaluasi sudah di terapkan secara berkala di Bank Indonesia hal ini menunjukkan persyaratan standard ISO 15489:2016 telah terpenuhi berdasarkan standar yang ada.

Tabel 3. Hasil Checklist Kesesuaian Monitoring dan Evaluasi

Aspek yang diamati	Indikator	Ceklis Kesesuaian		Catatan Mutu
		Ya	Tidak	
Monitoring dan Evaluasi (Sumber klausul 6.4)	Pelaporan kinerja sistem Manajemen arsip kepada pimpinan satker	✓		
	Pelaporan rutin perkembangan jumlah arsip satker	✓		
	Pelaksanaan audit internal secara periodic	✓		
	Pemeriksaan kesesuaian antara implementasi dengan sasaran manajemen dokumen	✓		
	Rapat kaji ulang audit kearsipan	✓		
	Analisis keefektifan sistem kearsipan	✓		

4. Penilaian adalah proses mengevaluasi kegiatan bisnis untuk menentukan catatan mana yang perlu dibuat dan ditangkap dan berapa lama catatan itu harus disimpan. Catatan Standar Internasional ini (semua bagian) memperluas penggunaan tradisional untuk istilah "penilaian" untuk memasukkan analisis konteks bisnis, kegiatan bisnis dan risiko untuk memungkinkan pengambilan keputusan tentang catatan apa yang akan dibuat dan ditangkap, dan bagaimana memastikan pengelolaan catatan yang tepat selama waktu. Penilaian menggabungkan pemahaman tentang konteks bisnis dengan identifikasi persyaratan untuk bukti bisnis yang harus dipenuhi melalui catatan. Ini melibatkan hal-hal berikut:
- ISO mengharuskan perusahaan untuk melakukan penilaian risiko untuk menentukan catatan apa yang harus dibuat dan bagaimana catatan tersebut harus dikelola untuk memenuhi berbagai persyaratan yang berlaku. Penilaian ini melibatkan (1) risiko yang mempengaruhi bisnis secara umum, dan (b) risiko yang dapat dikelola melalui penciptaan, penangkapan, dan pengelolaan catatan. Penilaian harus dilakukan bekerja sama dengan pemangku kepentingan internal dan, jika perlu, pemangku kepentingan eksternal.
 - Dalam upaya memastikan pengelolaan dokumen telah di jalankan sesuai dengan Mutu Dokumen Bank Indonesia (MDBI), divisi arsip melakukan penilaian ketertiban pengelolaan dokumen satker melalui program pembinaan dan pengawasan MDBI, yang mengacu 8 (delapan) Sasaran Manajemen Mutu Dokumen Bank Indonesia.

Tabel 4. Hasil Checklist Kesesuaian Penilaian (Manajemen Risiko)

Aspek yang diamati	Indikator	Ceklis Kesesuaian		Catatan Mutu
		Ya	Tidak	
Penilaian/ Manajemen Risiko	Penilaian terhadap risiko dan peluang terkait sistem manajemen arsip	✓		
	Penilaian terkait persyaratan arsip	✓		

5. *Pelatihan dan kompetensi.* Pelatihan merupakan bentuk upaya perusahaan untuk mengembangkan pengimplementasian sebuah standar. Suatu organisasi yang ingin melakukan penyesuaian dengan bagian standar ini harus mengembangkan program berkelanjutan tentang pelatihan yang memenuhi persyaratan bagi manajemen rekaman dan praktik tertentu harus megarah pada peran dan tanggung jawab dan di tujukan pada semua anggota pimpinan, karyawan dan pribadi lain yang bertanggung jawab atas keseluruhan dan sebagian aktivitas bisnis dakam pembuatan rekreasi.

Tabel 5. Hasil Checklist Kesesuaian Pelatihan dan Kompetensi

Aspek yang diamati	Indikator	Ceklis Kesesuaian		Catatan Mutu
		Ya	Tidak	
Pelatihan dan Kompetensi	Rencana pelatihan pengelolaan arsip sesuai standar ISO	✓		
	Terdapat cek Pemahaman hasil pelatihan	✓		

6. *Pengendalian records.* ISO mengharuskan perusahaan untuk dapat mengadakan pengendalian *records*. Pengendalian *records* ini harus dikembangkan untuk membantu memenuhi persyaratan catatan (Klausul 7.5, ISO 15489:2016). Pengendalian *records* meliputi: (a) skema metadata untuk catatan, (b) skema klasifikasi bisnis, (c) akses dan izin, dan (d) disposisi.

Tabel 6. Hasil Checklist Kesesuaian Pengendalian Records

Aspek yang diamati	Indikator	Ceklis Kesesuaian		Catatan Mutu
		Ya	Tidak	
Pengendalian Records	Pengendalian arsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku	✓		
	Penyusunan metadara sesuai dengan identitas record	✓		
	Skema klasifikasi manajemen rekaman	✓		
	Pengamanan sarana simpan arsip	✓		
	Penerapan aturan akses dan izin kearsipan	✓		

7. *Proses creating, capturing and managing records.* Berdasarkan standar ISO 15489:2016, proses untuk membuat, menangkap, dan mengelola *records* harus diintegrasikan ke dalam prosedur dan sistem yang berlaku, termasuk sistem catatan, dan harus melibatkan penggunaan kontrol catatan, jika perlu (lihat Klausul 8 ISO 15489:2016). Prosedur tersebut juga harus didukung oleh kebijakan, tanggung jawab yang ditentukan, prosedur dan pelatihan (Klausul 6 ISO 15489:2016). Proses *records* ini meliputi: (a) membuat *records*, (b) mengambil *records*, (c) klasifikasi dan pengindeksan, (d) kontrol akses, (e) menyimpan *records*, (f) menggunakan dan menggunakan kembali, (g) migrasi atau konversi, dan (h) disposisi. Berdasarkan panduan dokumen ISO 15489:2016 proses penciptaan arsip, perekaman dan pengelolaan arsip harus terintegrasikan dengan sistem yang di terapkan

Tabel 7. Hasil Checklist Kesesuaian Proses Creating, Capturing and Managing Records

Aspek yang diamati	Indikator	Ceklis Kesesuaian		Catatan Mutu
		Ya	Tidak	
Proses <i>creating, capturing and managing records</i> (Sumber Klausul 9)	Pemberkasan arsip yang telah dilakukan sesuai dengan ketentuan dan persyaratan ISO 15489 dan system pengarsipan yang disepakati	✓		
	Pengambilan dan pemetaan arsip yang dilakukan sesuai dengan aturan yang disepakati	✓		
	Arsip yang di klasifikasikan sesuai dengan aturan pengendalian arsip	✓		
	Pengendalian akses dan pembatasan penggunaan arsip termasuk arsip rahasia	✓		
	Arsip disimpan dan dipelihara sesuai standar yang ditentukan termasuk Apar dan standar kebersihan	✓		
	Peminjaman arsip sudah dilakukan sesuai dengan aturan yang disepakati	✓		
	Alih media konversi dan migrasi sudah dikendalikan sesuai dengan ketentuan		✓	
	Disposisi dan pemusnahan arsip termasuk pemindahan arsip sesuai ketentuan	✓		

Hambatan Penerapan Sistem ManajmenArsip ISO 15489:2016

Dalam penerapan implementasi ISO 15489:2016 tentunya Bank Indonesia mengalami beberapa hambatan sehingga membuat tidak optimalnya proses pengelolaan arsip berdasarkan standar Internasional tersebut. Adapun beberapa hambatan yang di alami oleh Bank Indonesia KPW Jawa Barat. Berdasarkan pengamatan serta hasil wawancara yang peneliti lakukan yaitu: (1) Kurangnya pegawai yang kompeten, (2) Pembagian tugas dan tanggung jawab yang tidak jelas, (3) Kurangnya pengetahuan pegawai mengenai sistem yang baru, (4) Pegawai tidak menjalankan sistem dengan konsisten, dan (5) Pelaksanaan prosedur belum jelas dan rinci

Bank Indonesia sudah mengupayakan berbagai perbaikan yang terjadi, karena apabila di diabaikan maka akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Namun dalam mengatasi hambatan ini juga perlu adanya pegawai yang memiliki kepedulian terhadap keberlangsungan perusahaan sehinggamenerapkan sistem dengan sebagaimana mestinya. Faktor-faktor diatas tentu menjadi permasalahan yang menghambat penerapan ISO 15489:2016 di Bank Indonesia KPW Jawa Barat. Dalam upaya penerapan itu diperlukan komitmen yang kuat dari setiap pihak

yang terlibat dalam organisasi. Hambatan-hambatan ini dapat merugikan perusahaan di kemudian hari jika terus diabaikan. Oleh karena itu, organisasi perlu merumuskan suatu perencanaan, pengendalian, dan peningkatan mutu yang berkelanjutan sehingga hambatan yang ada dapat diatasi.

Faktor Keberhasilan Penerapan Sistem Manajemen Arsip ISO 15489:2016

Hambatan dalam penerapan Sistem Manajemen Arsip ISO 15489:2016 dapat diatasi dengan memperhatikan faktor-faktor berikut:

1. *Manajemen*. Manajemen berperan penting di dalam mengatur dan mengendalikan sebuah proses yang ada di perusahaan.
2. *Sumber Daya Manusia (SDM)*. SDM merupakan suatu peranan yang sangat penting di dalam implementasi system mutu yang ada di perusahaan. SDM harus kompetensi yang baik agar proses produksi yang di hasilkan memenuhi persyaratan dengan kualitas produk dan pelayanan yang baik.
3. *Sistem proses bisnis perusahaan*. kegiatan atau proses bisnis perusahaan harus memiliki prosedur atau SOP yang jelas. Dengan adanya sebuah sistem yang jelas penerapan implementasi sistem mutu dapat mudah di terapkan.
4. *Fasilitas dan Sarana*. Fasilitas dan sarana merupakan faktor pendukung di dalam penerapan standar ISO 15489 yang ada. Sarana dan prasarana yang memadai akan meningkatkan proses dalam implementasi system mutu dan mendukung proses bisnis perusahaan yang baik.
5. *Komitmen*. Komitmen diperlukan agar penerapan sistem manajemen tetap konsisten di terapkan. Dengan komitmen tinggi akan meningkatkan kualitas terhadap layanan yang disediakan Bank Indoensia dan sebaliknya. dari manajemen puncak menjadi salah satu alasan terbanyak kenapa penerapan ISO 9001 tidak berjalan mulus; tidak berjalan sama sekali atau hanya perolehan sertifikat belaka yang tidak diikuti oleh penerapan nyata di lapangan

Kesimpulan

Berdasarkan penerapan persyaratan yang ada di setiap klausul yang ada gambaran Implementasi ISO 15489:2016 di Bank Indonesia sudah cukup baik karena konsistensi penerapan persyaratan ISO harus terus di terapkan agar tetap mendapatkan sertifikasi ISO 15489 adapun pemenuhan persyaratan tersebut berupa kebijakan, tanggung jawab, monitoring dan evaluasi, penilaian, kompetensi dan pelatihan, pengendalian *records, processing for creating, capturing, and managing records..* Penerapan ISO 15489 ini di wujudkan dalam Mutu Dokumen Bank Indonesia dan di implementasikan melalui sistem kearsipan BI-RMS.

Dalam menerapkan ISO 15489:2016 di setiap unit bisnisnya, perusahaan menghadapi beberapa hambatan antara lain: Kurangnya pegawai yang kompeten, Pembagian tugas dan tanggung jawab yang tidak jelas, Kurangnya pengetahuan pegawai mengenai sistem yang baru, Pegawai tidak menjalankan sistem dengan konsisten, Pelaksanaan prosedur belum jelas dan rinci

Faktor keberhasilan yang dirasakan Bank Indonesia adalah konsistensi di dalam menerapkan standar ISO 15489:2016 yaitu: manajemen, Sumber Daya Manusia (SDM), sistem proses bisnis perusahaan, fasilitas dan sarana, serta komitmen.

Saran yang dapat diberikan adalah sebaiknya komitmen *top management* di dalam organisasi terus di pertahankan. *Top management* harus bersikap tegas apabila ada pegawai yang tidak menjalankan sebuah sistem sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu perusahaan

perlu mematangkan pemetaan alur prosedur pengelolaan arsip, sehingga kearsipan lebih tertata. Tanggung jawab pihak yang menciptakan atau menyimpan rekod harus lebih di perjelas lagi. Sosialisasi yang lebih mendalam perlu diberikan pada semua pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis perusahaan bahwa saat ini perusahaan telah menggunakan sistem manajemen yang berbasis ISO 9001:2016 dan memberikan tindakan tegas sehingga mengharuskan pegawai untuk mentaati sistem yang ada

Daftar Pustaka

- Dick Weisinger. (2011). *Records Management*. Birmingham UK: Published by Packt Publishing Lt.
- ISO. (2013). *The International Organization for Standardization. In Membership Manual ISO* (p. 7).
- Organization, I. S. (2001). *ISO 15489-1. Information and Documentation-Records Management, Part 1: General*. Geneva: International Standards Organization.
- Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2012 Penjelasan UU No. 43 Tahun 2019 tentang Kearsipan.
- Read, J., & Ginn, M. L. (2010). *Record Management* (Edisi Sepuluh). London: Cengage Learning.
- Sambas Ali Muhidin dan Hendri Winata. (2016). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.