

ABSTRAK

PT. INTI (Industri Telekomunikasi Indonesia) merupakan perusahaan yang memiliki orientasi bisnis berbasis solusi kesisteman, khususnya dalam bidang sistem infokom dan integrasi teknologi. Salah satu divisi yang terdapat di PT. INTI adalah divisi MSDM. Hambatan yang dimiliki divisi MSDM adalah tidak adanya proses bisnis dan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang terdokumentasi. Oleh karena itu, perbaikan dibutuhkan untuk memperbaiki kondisi yang ada menjadi lebih efektif, efisien, dan adaptif.

Perbaikan dasar yang dilakukan adalah dengan memetakan proses bisnis *existing*. Terdapat 24 proses bisnis di divisi MSDM. Dari semua proses tersebut, perbaikan dilakukan dengan memilih proses – proses yang dianggap kritis. Pemilihan proses kritis menggunakan metode *Management Selection Approach*, yaitu pemilihan proses kritis dengan melihat 2 daftar. Daftar pertama berisi tentang proses penting dalam perusahaan dan daftar kedua berisi proses yang memiliki masalah. Terdapat 4 proses kritis yang didapat, yaitu: (1) Proses bisnis perencanaan SDM, (2) Proses bisnis pembentukan tim rekrutmen, (3) Proses bisnis penentuan pihak ketiga, dan (4) Proses bisnis PHK atas hukuman disiplin. Analisis aktivitas dilakukan kepada keempat proses kritis tersebut. Setelah melakukan analisis aktivitas, perbaikan dilakukan dengan menggunakan *streamlining* guna membuat proses menjadi lebih efektif, efisien, dan adaptif. Proses bisnis dan SOP usulan didapatkan setelah melakukan perbaikan dengan *streamlining*.

Berdasarkan proses bisnis kritis, terdapat 4 rancangan proses bisnis yang diusulkan, yaitu: (1) Proses bisnis perencanaan SDM, (2) Proses bisnis pembentukan tim rekrutmen, (3) Proses bisnis penentuan pihak ketiga, dan (4) Proses bisnis PHK atas hukuman disiplin. Dari keempat proses usulan tersebut, perancangan SOP dilakukan terhadap proses yang menggunakan perbaikan standarisasi pada analisis *streamlining*. Terdapat 3 proses yang menggunakan perbaikan standarisasi, yaitu (1) SOP perencanaan SDM, (2) SOP penentuan pihak ketiga, dan (3) SOP PHK atas hukuman disiplin.

Kata kunci : proses kritis, *streamlining*, *standard operating procedure*, *business process improvement*