

ABSTRAK

PT Telkom merupakan salah satu BUMN yang turut berperan untuk mencerdaskan anak bangsa. Sejumlah program seperti beasiswa dan kesempatan belajar langsung di PT Telkom ditawarkan kepada siswa dan mahasiswa sebagai bukti kesungguhan PT Telkom. Kegiatan belajar langsung ini umum disebut kerja praktek. Kerja praktek memungkinkan siswa dan mahasiswa belajar langsung sambil bekerja sama dengan para pegawai di PT Telkom. Di PT Telkom Kandatel Lembong dimana dilakukan pengamatan, divisi HRD merupakan divisi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kerja praktek di wilayah Bandung. Hambatan yang dialami oleh divisi HRD dalam melakukan pelayanan kerja praktek adalah tidak adanya *database* yang terintegrasi terutama dalam mengelola daya tampung STO – STO terhadap peminat di wilayah Bandung, proses pencatatan dan penempatan yang masih belum diotomatisasi dan belum adanya *Standard Operating Procedure (SOP)* yang terdokumentasi. Hal ini menyebabkan belum efektifnya proses bisnis *existing* dimana masih ditemukannya keluhan dari peminat dan adanya perbedaan antara waktu kerja standar dan waktu kerja sesungguhnya.

Penelitian ini difokuskan pada kekurangan sistem yang sudah diterapkan saat ini dimana dilakukan pengamatan terhadap proses *existing*. Perbaikan proses bisnis diyakini dapat membantu penyederhanaan proses sehingga proses menjadi lebih efektif dan efisien. Perbaikan dilakukan berdasarkan analisis di setiap aktivitas sebelum dilakukan penyederhanaan (*streamlining*) dan melakukan analisis *value added* terhadapnya. Perbaikan proses yang dilakukan dapat menggunakan konsep *Business Process Improvement (BPI)* agar dicapai kondisi yang efektif dan efisien.

Pada sistem usulan nantinya akan terjadi peningkatan terutama dalam efisiensi waktu siklus dari 0,72 % menjadi 81,7 %. Rancangan yang diusulkan dalam penelitian ini adalah (1) SOP yang memuat proses bisnis yang lebih efektif dan efisien. (2) proses bisnis baru dimana aktivitas berpusat pada penggunaan sistem informasi berupa aplikasi pelayanan peminat kerja praktek berbasis web.,

Kata kunci : *Business Process Improvement, SOP, Prosedur, Proses Bisnis*