

ABSTRAK

Politeknik Telkom merupakan perguruan tinggi swasta yang akan melakukan sertifikasi ISO 9001:2008. Untuk itu, Politeknik Telkom harus menerapkan standar penjaminan mutu berdasarkan Standar BAN-PT dan Standar ISO 9001:2008. Kedua standar tersebut membutuhkan adanya proses bisnis yang terdokumentasi. Namun, proses bisnis di Politeknik Telkom khususnya bagian SDM masih belum efektif dan efisien karena belum mengacu pada standar apapun. Oleh karena itu, proses bisnis tersebut harus diperbaiki sebelum didokumentasikan. Salah satu bentuk dokumentasi adalah berupa SOP.

Penelitian ini difokuskan terhadap persyaratan BAN-PT standar 4 dan ISO 9001:2008 klausul 6.2 tentang sumber daya manusia. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data proses bisnis *existing* bidang *Professional Development* di Politeknik Telkom, persyaratan BAN-PT standar 4 dan ISO 9001:2008 klausul 6.2. Setelah didapat data tersebut, dilakukan identifikasi dan analisis proses bisnis yang disyaratkan kedua standar tersebut sehingga akan muncul *gap* yang harus disesuaikan dengan kedua standar tersebut sehingga dapat memenuhi persyaratan BAN-PT standar 4 dan ISO 9001:2008 klausul 6.2. Proses bisnis yang sudah sesuai dengan kedua standar tersebut selanjutnya diperbaiki menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) agar menjadi proses bisnis yang efektif dan efisien menggunakan *tools streamlining*. Terakhir, proses bisnis usulan tersebut akan didokumentasikan ke dalam bentuk SOP.

Hasil yang akan didapatkan dalam penelitian ini adalah (1) proses bisnis bagian *Professional Development* usulan di Politeknik Telkom yang sesuai dengan persyaratan BAN-PT standar 4 dan ISO 9001:2008 klausul 6.2, (2) dokumentasi proses bisnis yang efektif dan efisien berupa SOP. SOP yang dihasilkan antara lain : (a) SOP Evaluasi Kinerja, (b) SOP Penyelenggaraan Pelatihan, (c) SOP Penyelenggaraan Pendidikan, (d) SOP Penyusunan *Job Description* dan *Job Competence*, (e) SOP Rekrutasi Asisten, (f) SOP Rekrutasi dosen LB, (g) SOP Rekrutasi *Outsourcing*. Hasil penelitian dimaksudkan untuk membantu Politeknik Telkom dalam menerapkan proses bisnis yang sesuai standar BAN-PT dan ISO 9001:2008 untuk mempersiapkan sertifikasi ISO 9001:2008 pada tahun 2013.

Kata kunci : Proses Bisnis, *Standard Operating Procedure*, Standar BAN-PT, ISO 9001:2008, BPI