

ABSTRAK

PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo) adalah perusahaan penyelenggara jasa telekomunikasi, informatika dan atau jasa teknologi konvergensi terkemuka di Indonesia. Seiring pesatnya teknologi, perusahaan saat ini dihadapkan pada persaingan, agar dapat tetap unggul dalam persaingan dunia bisnis global, perusahaan harus mengembangkan pengelolaan proses bisnis dan pemanfaatan teknologi. Proses bisnis memiliki peran penting dalam memberikan produk dan layanan yang berkualitas tinggi (Bandara et al., 2007). Dengan menerapkan proses bisnis, perusahaan dapat meningkatkan efektifitas kinerja mereka. Untuk dapat memastikan efisiensi dan keefektifan perusahaan, perlu dilakukan pengukuran tingkat kematangan proses bisnis perusahaan. Pengukuran adalah kunci perbaikan. *Business Process Maturity Model* (BPMM) menjadi acuan untuk mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) proses bisnis yang dijalankan organisasi dengan tujuan untuk mencapai tingkat kematangan tertinggi yaitu perbaikan berkelanjutan. Penilaian dilakukan dengan menilai seluruh tingkat kematangan berdasarkan *specific goals dan specific practice* pada *Business Process Maturity Model*. Hasil dari penilaian tingkat kematangan, perusahaan berada pada tingkat 2 dengan kondisi di tingkat 3 hampir terpenuhi dengan nilai 89%, sehingga dilakukan usulan perbaikan yang dianjurkan terhadap setiap *specific practice* yang belum mencapai penilaian maksimal.

Kata kunci—*proses bisnis, business process maturity model, tingkat kematangan, manajemen, indosat, pengukuran*