

ABSTRAK

Fakultas Rekayasa Industri (FRI) adalah salah satu fakultas yang berada di Universitas Telkom, yang mengutamakan kualitas manajemen mutu yang baik, sehingga perlunya memerhatikan kualitas infrastruktur sebagai penunjang pada proses pelaksanaan kegiatan pengajaran. Namun, saat ini Bagian Sumber daya, Keuangan, dan Logistik Fakultas Rekayasa Industri belum memiliki dan menerapkan prosedur pemeliharaan infrastruktur yang mengacu pada *requirement* ISO 9001:2015 klausul 7.1.3 tentang infrastruktur. Ketiadaan SOP ini mengakibatkan perawatan infrastruktur yang tidak optimal, yang dapat mengurangi efektivitas operasional infrastruktur tersebut. Hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan dikarenakan AC tidak berfungsi dengan baik pada ruangan kelas di Lantai 9 Gedung TULT sebanyak 37%, dan adanya keluhan terkait *mouse* pada laboratorium di Gedung TULT tidak dapat berfungsi dengan baik sebesar 39%. Tujuan dari penelitian ini untuk merancang standar prosedur operasional (SOP) pemeliharaan infrastruktur yang memenuhi persyaratan ISO 9001:2015 klausul 7.1.3 untuk diterapkan di Fakultas Rekayasa Industri.

Penelitian ini menggunakan metode *Business Process Management* (BPM) yang meliputi tahap *process identification*, *process discovery*, *process analysis*, dan *process design*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa rancangan SOP Pemeliharaan Infrastruktur yang dibuat berdasarkan ISO 9001:2015 telah menyediakan kerangka kerja yang terstruktur dan sistematis. SOP ini mencakup langkah-langkah rinci untuk pelaksanaan pemeliharaan preventif dan korektif, memastikan bahwa setiap tindakan pemeliharaan memenuhi standar ISO 9001:2015.

Perancangan SOP ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pemeliharaan infrastruktur di FRI, mengurangi keluhan pengguna, meminimalkan biaya operasional, dan mendukung pemeliharaan infrastruktur yang berkelanjutan. Selain itu, SOP ini diharapkan dapat memperpanjang umur pakai infrastruktur di Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom.

Kata kunci : ISO 9001 : 2015, Pemeliharaan Infrastruktur, SOP, BPM