

## ABSTRAK

Universitas Telkom adalah salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang terdapat di Bandung yang telah memiliki standarisasi ISO 9001:2008. Namun seiring berkembangnya jaman, ISO 9001:2008 akan habis masa berlakunya pada tahun 2018, maka Universitas Telkom pun ingin memperbaharui dan menerapkan ISO 9001:2015 sebagai standard mereka. Perubahan yang mencolok pada ISO 9001:2015 ini adalah adanya risk based thinking dimana organisasi harus mempertimbangkan risiko pada setiap prosesnya. Untuk merancang proses kegiatan infrastruktur maka perlu memenuhi persyaratan pada ISO 9001:2015 klausul 7.1.3. Perancangan proses kegiatan pemeliharaan infrastruktur dilakukan dengan mempertimbangkan analisis kondisi aktual dan analisis *gap* dengan persyaratan. Selain itu perancangan proses kegiatan pemeliharaan infrastruktur berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 7.1.3 harus menentukan *input* dan *output*, urutan proses, dan *improvement*. Setelah itu dilakukan perbaikan proses menggunakan business proces improvement dengan melakukan analisis *value added* pada setiap aktivitas dan diberikan usulan menggunakan tools yang terdapat pada improvement technique wheel, sehingga proses tersebut menjadi lebih efisien. Kemudian proses yang telah diperbaiki menghasilkan usulan proses pemeliharaan infrastruktur. Proses tersebut dibuat ke dalam bentuk SOP yang dapat digunakan sebagai panduan perusahaan dalam memelihara infrastruktur. Melalui SOP ini diharapkan agar Universitas Telkom dapat memonitor, mengukur, menganalisis dan mengevaluasi hasil kegiatan pemeliharaan infrastruktur dengan lebih efektif dan efisien.

KATA KUNCI : *ISO 9001:2015, SOP, Risk Based Thinking, Pemeliharaan Infrastruktur, Business Process Improvement*