

ABSTRAK

Telkom Foundation merupakan gabungan dari YPT dan YSPT yang semua struktur organisasi dan proses bisnisnya telah berganti menjadi yang baru, sehingga banyak proses bisnis yang tidak berjalan sesuai dengan fungsi dan standar yang ada. Salah satunya adalah proses bisnis pengembangan pegawai melalui pelatihan. Permasalahan seperti ini harus diidentifikasi dari segi manajemen level berdasarkan SOTK sebelum dijadikan dokumentasi berupa *Standard Operating Procedure* (SOP) seperti yang diatur dalam ISO 9001:2008.

Data yang digunakan dalam penelitian adalah data proses bisnis *existing* pengembangan pegawai melalui pelatihan, SOTK dan Peraturan Kepegawaian. Setelah didapat data tersebut, dilakukan evaluasi perbandingan antara proses bisnis *existing* dengan *framework* APQC dan ISO 9001:2008 klausul 6.2 yang menghasilkan GAP. Kemudian dari hasil GAP tersebut digunakan untuk mengidentifikasi setiap prosesnya berdasarkan manajemen level sehingga terdapat tiga level yang terdiri dari strategi, taktis, dan operasional. Selanjutnya merancang SOP pada level operasional. Tahap ini menunjukkan perbaikan-perbaikan yang akan dilakukan berdasarkan kondisi *actual* direktorat di Telkom Foundation.

Hasil pada penelitian ini adalah (1) proses bisnis pada level strategi, taktis, dan operasional. Pembuatan SOP usulan pada level operasional saja yang terdiri dari (2) prosedur pelatihan internal, (3) prosedur pelatihan eksternal, dan (4) KPI proses pelatihan internal eksternal dan KPI outputnya.

Kata kunci: *Standard Operating Procedure*, APQC, ISO 9001:2008 klausul 6.2., Proses Bisnis, Manajemen level.