

ABSTRAK

Telkom *Foundation* merupakan sebuah yayasan yang diprakarsai oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT Telkom). Telkom *Foundation* telah menerapkan sistem manajemen mutu berupa ISO 9001:2008 untuk menjamin kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat di bidang pendidikan. Namun dalam keadaan di lapangan sekarang, Telkom *Foundation* memiliki masalah yang diakibatkan oleh berubahnya struktur organisasi perusahaan. Perubahan ini menyebabkan beberapa aspek dari proses bisnis yang ada tidak berjalan sesuai dengan seharusnya. Direktorat *Primary & Secondary Education* Telkom *Foundation* merupakan salah satu direktorat yang memiliki beberapa proses bisnis dianggap kritis karena akan berpengaruh pada proses bisnis lainnya dan juga mutu pada implementasinya.

Penelitian ini difokuskan pada proses bisnis kritis di Direktorat *Primary & Secondary Education* Telkom *Foundation* dengan Standar ISO 9001:2008. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu proses bisnis eksisting, standar ISO 9001:2008, dan kuesioner proses bisnis kritis. Perbaikan proses bisnis dimulai dari menentukan proses bisnis kritis dengan metode *management selection approach* dan melihat tingkat kepentingan proses bisnis. Setelah proses bisnis kritis terpilih, selanjutnya dilakukan perbaikan dengan metode BPI (*Business Process Improvement*). Pada tahap selanjutnya dilakukan analisis aktivitas guna memperbaiki aktivitas yang belum efektif menjadi efektif dengan proses *streamlining*. Hasil dari analisis aktivitas dan *streamlining* akan menjadi dasar atau pedoman untuk melakukan usulan perbaikan pada proses bisnis kritis.

Pembuatan proses bisnis usulan berdasarkan standar ISO 9001:2008. Dilihat dari analisis gap dan hasil wawancara dengan pemilik proses, ditemukan proses bisnis eksisting penyusunan RKA & RKM Pendidikan Menengah tidak efektif dikarenakan adanya perubahan struktur organisasi di Direktorat *Primary & Secondary Education* Telkom *Foundation*. Oleh karena itu, dibuatlah usulan proses bisnis penyusunan RKA & RKM Pendidikan dasar dan menengah berdasarkan struktur organisasi baru.

Kata kunci: ISO 9001:2008, *Business Process Improvement*, Proses Bisnis, *Standard Operating Procedure*