

## ABSTRAKSI

Proses perwalian merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh setiap perguruan tinggi untuk perencanaan studi dan membimbing mahasiswa dalam penyelesaian studi selama di perguruan tinggi. IT Telkom sebagai sebuah institusi yang bertujuan untuk menyediakan pendidikan yang berkualitas menginginkan sebuah proses bimbingan akademik yang efektif dalam membimbing mahasiswa dan meningkatkan kepuasan dari stakeholder. Namun pada kenyataannya dari proses yang telah dijalankan selama ini bimbingan akademik hanya dijadikan sebagai persetujuan kontrak studi mahasiswa dan mahasiswa masih belum merasakan manfaat dari bimbingan akademik. Berdasarkan wawancara dengan beberapa mahasiswa yang dilakukan, hampir 90% mahasiswa belum merasakan kepuasan terhadap pelaksanaan perwalian, dan dari institusi sendiri masih merasakan banyak masalah selama prosesnya.

Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dilakukan pengidentifikasian masalah-masalah yang meliputi prosedur, kebijakan dan sumber daya yang terjadi selama proses perwalian yang telah dijalankan selama ini dan membuat sebuah proses usulan baru terhadap prosedur pelaksanaan perwalian di IT Telkom. Untuk melakukan semua hal ini akan dilakukan dengan metode bisnis proses *improvement* dengan memperhatikan fungsi manajemen.

Kata kunci: *Business Process Improvement, POAC (Planning,organizing, Actuating, dan Controlling)*, Prosedur, Kebijakan, Sumber daya