ABSTRAK

Proyek TITO merupakan proyek pergantian jaringan telepon kabel tembaga menjadi serat fiber optik yang akan meningkatkan kecepatan akses internet melalui telepon rumah menjadi 10 Mbps—80 Mbps. Konversi *knowledge* diperlukan untuk mempertahankan aset yang terdapat dalam suatu organisasi dengan cara mendokumentasikan *knowledge* yang dimiliki oleh pelaku proses bisnis dalam bentuk *tacit knowledge* menjadi bentuk *explicit knowledge,* sehingga dapat tersimpan dengan baik dan dapat dengan mudah dipelajari oleh pelaku proses. Pelaku proses survei dinamakan *surveyor,* sedangkan pelaku proses *design* dinamakan *drafter.* Kegiatan survei dan *design* belum memiliki dokumentasi yang baik dan terdapat beberapa perbedaan alur proses dari setiap *surveyor* dan *drafter.* Hal ini disebabkan adanya perbedaan pengalaman dan kebiasaan dalam melakukan proses survei dan *design.* Untuk mendapatkan proses bisnis yang seragam dan terdokumentasi dengan baik diperlukan *best practice* proses survei dan *design.*

Metode SECI terdiri dari empat tahap *knowledge conversion* yaitu *socialization, externalization, combination,* dan *internalization.* Pada tahap awal dilakukan eksplorasi data dengan karakteristik *key person* yang memiliki kualitas *output*, pengalaman dan pemahaman yang baik. Setelah itu, dilakukan dokumentasi hasil wawancara, alur proses bisnis, *tacit knowledge* dan *explicit knowledge.* Untuk mendapatkan *best practice* proses survei dan *design* yang berupa SOP dan menjadi acuan pengerjaan proses dilakukan perhitungan menggunakan *factor rating method*. Nilai Wtd terbesar pada proses survei ISP adalah yang dilakukan oleh *surveyor* ISP 3 dengan nilai 13,017, pada proses survei OSP yang dilakukan oleh *surveyor* OSP 1 dengan nilai 9,715, pada proses *design* ISP yang dilakukan oleh *drafter* ISP 1 dengan nilai 9,868, dan pada proses *design* OSP yang dilakukan oleh *drafter* OSP 4 dengan nilai 9,332. Setiap *best practice* proses tidak sepenuhnya merujuk kepada proses bisnis yang memiliki nilai tertinggi karena belum tentu proses bisnis yang tidak terpilih tidak baik. Maka setiap aktivitas yang terdapat pada proses bisnis akan dikonsultasikan kembali kepada pelaku proses. Tahap akhir yaitu melakukan FGD untuk memperkenalkan *best practice* proses kepada pelaku proses. Hasil dari FGD yaitu setiap *best practice* proses dapat diaplikasikan oleh pelaku proses.

Kata kunci : *Standard Operation Procedure* (SOP), *best practice,* survei, *design, knowledge conversion*.