

ABSTRAKSI

IT Telkom sudah mengimplementasikan SMM berdasarkan pada standar mutu ISO 9001:2008 sejak tahun 2010. Berdasarkan hasil Audit Mutu Internal pada bulan Mei 2013 teridentifikasi temuan pada unit-unit strategis yang didominasi oleh lemahnya perencanaan yang menjadi tanggung jawab utama unit-unit ini, yang berarti berakar menjadi temuan pada pimpinannya, sehingga perencanaan yang dibuat oleh pimpinan perlu diukur pencapaiannya (kinerja dan hasil). Kegiatan AMI yang dilakukan baru sebatas dokumen serta tentang tata kelola organisasi.

Oleh karena itu, peneliti melakukan perancangan sistem kepemimpinan dengan menggunakan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence (MBPE) 2011-2012 Kategori 1 (Leadership)* terintegrasi ISO 9001:2008 sebagai metode pencapaian kesesuaian dalam perencanaan yang dilakukan IT Telkom untuk membantu meningkatkan kinerja secara keseluruhan dan terus-menerus (*continuously improvement*) selain dari memenuhi kebutuhan akan persyaratan dokumentasi proses.

Perancangan difokuskan pada identifikasi *requirements* dan rancangan berdasarkan identifikasi gap dan analisis *benchmarking*. Data yang digunakan pada penelitian adalah data kondisi eksisting dan dokumen IT Telkom, data *benchmark* perusahaan lain dan dokumen standar mutu ISO 9001:2008 dan MBPE 2011-2012 Kategori 1 (*Leadership*). Untuk mengidentifikasi gap, peneliti melakukan perbandingan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence (MBPE) 2011-2012 Kategori 1 (Leadership)* dan klausul-klausul ISO 9001:2008. Selanjutnya, dilakukan analisis *benchmarking* antara kondisi eksisting IT Telkom dan perusahaan lain. *Benchmarking* merupakan cara membandingkan dengan perusahaan lain untuk diperoleh *best practices*. Dalam penelitian ini yang menjadi mitra *benchmark* adalah Telkom Dirve-V Kandatel Jember. Perusahaan ini telah mengintegrasikan ISO 9001:2008 dan MBPE sejak tahun 2003.

Hasil penelitian ini adalah daftar *requirements* seperti prosedur, proses, program kerja, aturan/kebijakan dan dokumen serta rancangan sistem kepemimpinan yang diperlukan IT Telkom berdasarkan *Malcolm Baldrige for Performance Excellence (MBPE) 2011-2012 Kategori 1 (Leadership)* terintegrasi ISO 9001:2008

Kata Kunci : Kinerja, Mutu, *Bechmarking*, ISO 9001:2008, MBPE, Integrasi