

ABSTRAK

SMK Telkom merupakan sekolah kejuruan yang memiliki dukungan dan kedekatan yang kuat dengan Telkom *Groups*. Demi mewujudkan visinya dukungan terhadap kualitas program studi dalam proses belajar mengajar disamping keberadaan kurikulum dibidang ICT lembaga juga menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001. Kondisi saat ini perusahaan ISO telah menerbitkan SMM terbaru yaitu ISO 9001:2015 yang harus diterapkan perusahaan atau lembaga. Dalam menerapkan ISO 9001: 2008, akan tetapi ISO baru saja mengeluarkan standar ISO 9001: 2015. Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam persyaratan ISO 9001: 2015 yaitu organisasi mempertimbangkan risiko pada setiap prosesnya, maka diperlukan proses tindakan penanganan risiko dan peluang. Untuk merancang proses tindakan untuk menangani risiko dan peluang, maka perusahaan perlu memenuhi persyaratan pada ISO 9001: 2015 klausul 6.1, ISO 31000: 2009, dan teori manajemen risiko. Perancangan proses penanganan risiko dan peluang dilakukan berdasarkan identifikasi *gap* antara kondisi aktual dengan *requirement*. Selain itu perancangan proses tindakan untuk menangani risiko dan peluang dibuat berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 4.4.1 dimana harus menentukan *input* dan *output*, urutan proses, penanggung jawab, sumber daya, dan *improvement*. Setelah proses dirancang, dilakukan analisis metode *business process improvement* dengan *value added* dan *improvement technique* sehingga proses menjadi lebih efisien. Kemudian proses yang telah diperbaiki dibuat rancangan SOP tindakan untuk menangani risiko dan peluang. Hasil rancangan SOP ini diharapkan dapat digunakan oleh SMK Telkom dalam menanganani risiko dan peluang yang akan terjadi.

Kata kunci : *business process improvement, ISO 9001: 2015, ISO 31000: 2009, Standart Operating Procedure.*