

## ABSTRAK

Universitas Telkom masih sering mengalami perubahan untuk penyesuaian, seperti perubahan pada SOTK yang menyebabkan beberapa fungsi bisnis di dalamnya mengalami perubahan pula sehingga tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Salah satunya yaitu proses pelatihan. Pelatihan untuk pegawai TPA sudah dilakukan namun belum sesuai dengan kebutuhan pelatihnannya dan tidak terorganisir dengan baik. Proses pelatihan telah di dokumentasikan dalam bentuk SOP berdasarkan ISO 9001:2008. Dengan adanya penyempurnaan versi terbaru, SOP tersebut harus diperbaharui berdasarkan ISO 9001:2015 serta mempertimbangkan risiko.

Pada penelitian ini dilakukan analisis gap antara kondisi aktual, SOP aktual dengan *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 7.2 tentang kompetensi dan teori pelatihan, serta membuat *risk register*. SOP pelatihan aktual juga akan dilakukan perbaikan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Metode BPI ini menghasilkan usulan perbaikan dengan menerapkan salah satu tahapan dalam metode BPI yaitu *Apply Improvement Technique*. Teknik perbaikan yang ditawarkan ada enam *tools* yang disesuaikan dengan kondisi aktivitas dari proses pelatihan.

Hasil dari penelitian ini yaitu rancangan SOP Pelatihan usulan yang terdiri dari 4 prosedur yaitu prosedur analisis kebutuhan pelatihan, prosedur perancangan pelatihan, prosedur pelaksanaan pelatihan, dan prosedur evaluasi pelatihan. Rancangan usulan tersebut telah mempertimbangkan *requirement* ISO 9001:2015 dalam merancang proses, tentang kompetensi, serta pertimbangan risiko.

Rancangan SOP Pelatihan usulan telah diverifikasi oleh *process owner* dan orang yang telah tersertifikasi ISO bahwa rancangan tersebut sudah memenuhi *requirement* ISO 9001:2015, teori tahapan pelatihan, *risk based thinking* dan perbaikan proses.

**Kata kunci:** Pelatihan, SOP, ISO 9001:2015, *Business Process Improvement*, *Risk Based Thinking*.