ABSTRAKSI

PT. PLN merupakan perusahaan listrik negara yang memiliki misi berorientasi kepada *kepuasan pelanggan.* Untuk mencapai misi tersebut perusahaan harus meningkatkan kualitas layanannya. Dalam Tugas Akhir ini, penulis akan melakukan perbaikan proses bisnis pada bagian layanan penanganan gangguan PT. PLN. Hal ini dikarenakan tidak efektifnya proses bisnis eksisting layanan penanganan gangguan, sehingga memerlukan waktu yang cukup panjang dalam prosesnya.

Dalam melakukan perbaikan proses bisnis, metode yang digunakan adalah *Business Process Improvement* (BPI), yaitu menganalisis setiap sub proses yang ada dalam proses tersebut dan dapat diketahui sub proses mana yang termasuk dalam sub proses kritis. Setiap sub proses dianalisis menggunakan tools yang terdapat dalam BPI, yaitu *Streamlining*. Dengan menganalisisnya, maka dapat dihasilkan proses bisnis yang efektif dan efisien. Metode BPI juga dapat membantu perusahaan melihat performansi eksisting dengan mengukur efisiensi berdasarkan kategori waktu siklusnya.

Dalam melakukan analisis, maka proses penanganan gangguan tersebut dibagi menjadi tiga proses yaitu : proses perbaikan tetap, perbaikan sementara material tersedia dan perbaikan sementara material tidak tersedia.

Total waktu siklus pada proses bisnis eksisting untuk perbaikan tetap adalah 94.23 menit, perbaikan sementara material tersedia 171.19 menit dan perbaikan sementara material tidak tersedia 147.78 menit.

Berikut adalah perbandingan hasil perbaikan yang telah dilakukan pada setiap prosesnya :

Kategori Waktu Siklus	**Proses Perbaikan Tetap**		**Proses Perbaikan Sementara, Material Tersedia**		**Proses Perbaikan Sementara, Material Tidak Tersedia**	
	Eksisting	Improvement	Eksisting	Improvement	Eksisting	Improvement
RVA (menit)	*85.00*	*48.00*	*124.05*	*88.00*	*111.06*	*80.00*
BVA (menit)	*9.23*	*2.00*	*47.14*	*22.00*	*36.72*	*15.00*
NVA (menit)	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total Waktu Siklus	*94.23*	*50.00*	*171.19*	*110*	*147.78*	*95.00*
Effisiensi Waktu Siklus	*0.90*	*0.96*	*0.72*	*0.80*	*0.75*	*0.84*

Setelah dilakukan perbaikan pada proses bisnis eksisting, maka didapatkan waktu siklus usulan yang diberikan kepada pihak PLN, untuk jenis perbaikan tetap 50.00 menit, perbaikan sementara material tersedia 110.00 menit dan perbaikan sementara material tidak tersedia 95.00 menit.