

ABSTRAKSI

Seiring dengan perkembangan jaman dimana peta bisnis telekomunikasi mengalami perubahan yang sangat cepat dan tidak menentu, PT. TELKOM sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyedia jasa telekomunikasi berusaha untuk memberikan layanan terbaik bagi kastemer agar dapat bertahan. Untuk itu dibutuhkan proses bisnis yang sederhana dan memudahkan dalam evaluasi dan perbaikan, dimana kerangka *enhance Telecom Operation Map (eTOM)* yang didefinisikan oleh TM Forum menjawab kebutuhan tersebut. *eTOM* merupakan suatu model framework proses bisnis yang menyediakan proses enterprise yang dibutuhkan oleh penyedia jasa. *eTOM* bisa diadopsi pada berbagai level sehingga memudahkan dalam evaluasi dan perbaikan proses bisnis yang ada.

Pada penelitian ini dilakukan pemetaan proses bisnis pengembangan dan manajemen produk TELKOM RisTI ke dalam kerangka *eTOM*. Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan justifikasi proses bisnis eksisting ke dalam kerangka *eTOM*, langkah ini dilakukan untuk mengetahui proses bisnis eksisting masuk ke dalam area mana dalam kerangka *eTOM*. Langkah selanjutnya adalah melakukan dekomposisi proses mulai dari level 0 sampai dengan level terendah sehingga dapat diketahui proses bisnis high level dan end levelnya. Selain itu dengan melakukan dekomposisi proses akan terlihat aliran proses sehingga memudahkan pelaku proses dalam memahami proses bisnis dan mengetahui tanggung jawabnya. Setelah dilakukan justifikasi proses bisnis eksisting kemudian dilakukan pendesainan ulang proses bisnis berdasarkan kerangka kerja *eTOM*.

Pada pemetaan Business Process Level 0 (*The Conceptual View*) didapatkan proses bisnis pengembangan dan manajemen TELKOM RisTI menempati area *Strategy, Infrastructure & Product*. Untuk Business Process Level 1 (*The CEO View*) yaitu justifikasi secara functional, masuk ke dalam area *Strategy, Infrastructure & Product functional grouping*. Selanjutnya justifikasi pada Level 2 didapatkan area *Marketing & Offer Management* dan *Resource Development & Management*. Dari level 2 dilakukan dekomposisi proses, pada *Marketing & Offer Management* hasil pendekomposisian prosesnya adalah *Product & offer development & retirement – gather & analyze new product ideas, Product & offer development & retirement – develop new product business proposal, Product & offer development & retirement – develop detailed product spesifications, Product & offer development & retirement – manage product development, Product & offer development & retirement – launch new product, Product & offer development & retirement – manage product exit*. Sedangkan untuk *Resource Development & Management* hasil dekomposisinya adalah *Resource strategy & planning – gather & analyze resource information, Resource strategy & planning – produce resource business plan*.

Langkah selanjutnya adalah pendekomposisian pada level 4, disini dilakukan perancangan proses bisnis dengan menggunakan pendekatan *swim-lane*. Lane yang dipakai adalah sesuai dengan kerangka eTOM pada Level 2 yaitu *Marketing & Offer Management lane, Service Development & Management lane, Resource Development & Management lane, Supply Chain Development & Management lane*. Pada level ini dapat terlihat jelas detail dan aliran proses untuk setiap proses bisnis yang ada sehingga keterkaitan antar proses dapat terlihat

Kata Kunci : Proses bisnis, Desain ulang, *enhance Telecom Operation Map (eTOM)*.