ABSTRAKSI

PT. Telkomsel sebagai operator pemimpin penyedia jasa telekomunikasi selular Indonesia, selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik bagi kastemer melalui proses bisnis yang berusaha meningkatkan performansi jaringannya. Proses bisnis Integrasi *New Network Element (NE)* di Direktorat *Operation* Telkomsel yang ada saat ini statusnya masih situasional, artinya membutuhkan banyak perbaikan. Proses bisnis Integrasi *New Network Element (NE)* terdiri dari proses perencanaan di bagian *planning*, kemudian dibangun oleh bagian *project*, dan jika sudah selesai maka diserahkan kepada bagian operasional. Proses penyerahan dari bagian *project* ke bagian operasional seharusnya memenuhi aspek-aspek yang dipersyaratkan, sehingga nantinya tidak menjadi beban untuk bagian operasional.

Tahap pertama yang dilakukan dalam pendesainan proses bisnis dengan metode *reengineering*, khususnya dengan pendekatan kertas bersih yaitu melakukan identifikasi terhadap proses eksisting di Telkomsel. Setelah itu dilakukan tahap ide kreatif dimana dalam tahap ini dapat dilalui dalam 3 tahap yaitu *benchmarking, brainstorming* dan *fantasizing*. Setelah itu dilakukan perancangan proses yang berasal dari ide kreatif, tetapi harus mempertimbangkan faktor SDM, teknologi dan proses itu sendiri (target proses). Dalam perancangan proses bisnis ini juga dianalisis dengan pendekatan kerangka eTOM. Setelah itu dilakukan validasi dengan menggunakan simulasi.

Hasil dari pendisainan proses bisnis adalah proses bisnis Integrasi *new network element* UTRAN 3G, dimana Proses bisnis Integrasi *New Network Element* UTRAN 3G terdiri atas dua buah Proses bisnis yaitu proses bisnis Integrasi *New* RNC dan Proses Bisnis Integrasi *New* Node B. Secara garis besar aktivitas – aktivitas proses bisnis integrasi *New Network Element* UTRAN 3G memiliki kesamaan dengan proses bisnis integrasi *new element* 2G, sebagian besar aktivitas adalah pengoptimalan performansi, sesuai dengan output yang diharapkan yaitu performansi Node B dan RNC baru yang sesuai dengan KPI (*Key Performance Indicators*). Dari hasil simulasi diperoleh bahwa proses bisnis hasil perancangan dapat berjalan dengan baik walau terjadi *bottleneck*. Namun untuk proses bisnis Integrasi *New* RNC terjadi *bottleneck*, namun tidak membuat penurunan target kuantitas RNC yang diintegrasi pada periode 2008. *Proses owner* dari proses bisnis Integrasi *New Network Element* UTRAN 3G yaitu divisi *Integration & Operation Support.*

Kata Kunci : BPR, *reengineering*, kerangka eTOM, Proses bisnis