

ABSTRAKSI

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan informasi (*InfoComm*) terbesar di Indonesia, selalu berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik bagi kstemernya melalui proses bisnis yang memudahkan dalam perbaikan dan evaluasi terutama pada proses bisnis yang berkaitan langsung dengan pelanggan seperti *proses penyelesaian Pasang Sambung Baru (PSB)*. Sebagai suatu organisasi bisnis atau unit usaha yang profesional, PT. Telkom perlu mendefinisikan skenario manajemen operasi atau juga framework proses bisnis untuk setiap aktivitas penyediaan layanan. Sehingga mempunyai definisi yang baku untuk setiap alur proses kerja (*workflow*) yang diberlakukan pada setiap unit, yang mempunyai standar input dan output yang jelas pada setiap proses bisnis masing-masing. Hal inilah yang mendasari setiap proses bisnis harus memiliki *Service Level Agreement* yang nantinya berfungsi sebagai bentuk kesepakatan antara unit – unit yang berkepentingan tentang komitmen terhadap pelaksanaan suatu proses bisnis.

Tahap pertama yang dilakukan dalam desain *Service Level Agreement* menggunakan *SLA Process Flows* adalah identifikasi dan pemahaman proses bisnis eksisting. Hal ini dilakukan untuk mengetahui alur kerja proses bisnis eksisting. Setelah itu menentukan isi dan batasan *SLA* dan kriteria evaluasinya, karena *SLA* pada dasarnya adalah kesepakatan antara pelaku proses dalam proses bisnis itu sendiri terhadap masing – masing aktivitas yang terdapat didalamnya.

Desain *Service Level Agreement (SLA)* proses bisnis penyelesaian Pasang Sambung Baru di PT. Telkom dibuat dalam dua jenis yaitu dokumen kontrol *Service Level Agreement* keseluruhan dan *Service Level Agreement* per Aktivitas yang terdapat pada satu berkas *SLA* dengan kesepakatan antara bagian *Customer Care* dan bagian *Access Network Operation*. Dokumen kontrol *Service Level Agreement* adalah *SLA* keseluruhan dari proses bisnis penyelesaian Pasang Sambung Baru (*PSB*) yang merupakan kesepakatan antara penanggung jawab setiap aktivitas dalam proses bisnis tersebut. Dokumen kontrol ini memuat deskripsi service, peserta kerjasama, cakupan service (waktu service, kondisi service, kualitas service), report service dan dokumentasi, perubahan pada perjanjian service, evaluasi service level, dan penalti atau hukuman jika terjadi pelanggaran terhadap *SLA*. Sedangkan *SLA* per aktivitas dibuat per bagian agar memudahkan melakukan evaluasi dan kontrol performansi terhadap masing-masing bagian dengan penetapan *maksimum resolution time* menggunakan faktor penyesuaian dan faktor kelonggaran pada metode jam henti. Simpulan *SLA* sebagai berikut:

a. *SLA* Proses Bisnis Keseluruhan

No.	Layanan (Proses Bisnis)	Deskripsi Layanan	Maksimum Resolution Time	Related Departement
1.	Penyelesaian Pasang Sambung Baru (PSB)	layanan yang diberikan kepada kstemernya sesuai dengan permintaan untuk mendapatkan jaringan sambungan telepon baru.	3 x 24 jam	

b. *SLA* per Aktivitas

No.	Layanan (Aktivitas)	Deskripsi Layanan	Maksimum Resolution Time	Related Departement
1.	Registrasi Permintaan PSB	Aktivitas input data terhadap kstemernya yang melakukan permintaan PSB .	30 menit	Bagian Customer Care (Plasa Telkom)
2.	Feasibility Jaringan	Aktivitas check terhadap ketersediaan jaringan di sekitar kawasan tempat tinggal kstemernya.	10 menit	Bagian Customer Care (Plasa Telkom)
3.	Validasi Data Pelanggan	Aktivitas validasi data pelanggan, termasuk hasil pembayaran yang berlangsung pada aktivitas sebelumnya.	5 menit	Bagian Customer Care (Plasa Telkom)
4.	Perintah WO (Work Order)	Aktivitas pengiriman adanya perintah WO (Work Order) ke bagian terkait.	30 menit	Bagian Customer Care (Plasa Telkom)
5.	Instalasi MDF	Aktivitas instalasi pada jaringan kabel telepon di sentral.	7 jam	Bagian Access Network Operation (Telasi Sentral)
6.	Instalasi Kabel Primer	Aktivitas instalasi pada jaringan kabel primer di Rumah Kabel (RK).	4 jam	Bagian Access Network Operation (Telasi RK)
7.	Instalasi Kabel Sekunder & IKR (Instalasi kabel Rumah)	Aktivitas instalasi pada jaringan kabel sekunder pada <i>Distribution Point (DP)</i> dan <i>IKR</i> langsung di dalam tempat tinggal kstemernya.	5 jam	Bagian Access Network Operation (Telasi DP)
8.	Konfirmasi "telepon ringing"	Aktivitas penyampaian "salam perdana" kepada pelanggan baru mengenai penyelesaian PSB.	4 jam	Bagian Customer Care (Plasa Telkom)