

## ABSTRAKSI

Kebutuhan telekomunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan, oleh sebab itu sebagai salah satu operator terkemuka, PT.Telkom harus dapat memenuhi keinginan pelanggan. Untuk mempertahankan pelanggan serta meningkatkan *market share*, PT Telkom perlu memfokuskan perhatian lebih pada pemberian layanan agar dapat menjaga loyalitas dan kepuasan pelanggan. *Customer Care* merupakan salah satu divisi yang menjadi penggerak dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan salah satu bentuk layanannya yaitu penyelesaian komplain tagihan telepon PSTN.

Saat ini pelaksanaan proses penyelesaian komplain tagihan telepon dirasakan masih harus diperbaiki. Hal ini dikarenakan dari data komplain pada tahun 2007, persentase jumlah komplain yang dapat diselesaikan dalam waktu kurang lebih 14 hari hanya 25 % sedangkan sisanya diselesaikan dalam waktu lebih dari 14 hari.

Sebagai sebuah perusahaan telekomunikasi terkemuka yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik bagi kastemer dan semakin ketatnya persaingan, maka diperlukan suatu perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*) agar perusahaan ini bisa terus mempertahankan loyalitas pelanggannya. Salah satu cara untuk memperbaikinya adalah dengan melakukan perbaikan proses menggunakan metode *Continuous Improvement* pada aktivitas yang dirasa masih kurang efektif.

Beranjak dari kondisi eksisting, maka perlu disusun suatu proses usulan guna meningkatkan performansi perusahaan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada kastemer. Adapun langkah-langkah yang dapat ditempuh dalam menciptakan suatu usulan perbaikan adalah pemahaman terhadap proses eksisting serta pengukuran waktu siklus beserta efisiensinya. Dari informasi yang didapatkan kemudian dilakukan analisis dengan mempertimbangkan aspek SDM, teknologi dan informasi yang ada.

Usulan perbaikan proses ini disusun berdasarkan analisis aktivitas dan *streamlining* sehingga akan menghasilkan nilai efisiensi yang lebih baik dari pada kondisi eksisting dan memberikan perubahan-perubahan terhadap proses eksisting.

Berikut ini adalah data hasil perbandingan kondisi proses eksisting dengan usulan

Proses Penyelesaian Komplain Tagihan Telepon

No	Nama Aktivitas	Eksisting			Usulan		
		Jumlah Aktivitas	Waktu Siklus (menit)	Efisiensi	Jumlah Aktivitas	Waktu Siklus (menit)	Efisiensi
1	pengajuan komplain	3	883.4	0.354	3	44.11	0.920
2	pembuatan nota dinas	2	26213.7	0.000	2	6.25	0.000
3	pemeriksaan SSKA	4	81551	0.135	4	296	0.752
4	pemeriksaan jaringan	4	174340.1	0.094	4	284.27	0.958
5	Investigasi	4	256406	0.000	4	27.4	0.000
6	membuat surat jawaban	3	272721.4	0.005	3	24.3	1.000

Kata Kunci : *continuous improvement, streamlining, proses bisnis.*