

Industri telekomunikasi di Indonesia semakin hari mengalami peningkatan yang signifikan dan menimbulkan kompetisi yang semakin pesat (Miranti, 2003). Kompetisi ini menuntut PT.Telkom untuk tidak hanya fokus pada usaha menarik *customer* saja tetapi juga harus mempertahankan *customer* yang telah dimilikinya dengan meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan pada PT Telkom Kandatel Solo sudah baik. Tetapi ternyata masih saja ada *customer* yang masih merasa belum puas dengan pelayanan yang ada khususnya pada layanan Pasang Sambungan Baru (PSB) *Fix Phone*. Perbaikan proses secara intensif dan terus-menerus atau *Continuous Improvement* perlu dilakukan pada PT. Telkom Kandatel Solo. Walaupun dilakukan secara bertahap, dengan *Continuous Improvement* diharapkan adanya peningkatan proses pelayanan yaitu bertambahnya efisiensi dan efektifitas tiap-tiap aktivitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan *customer*.

Dalam mendesain ulang proses bisnis, diperlukan model dan simulasi proses bisnis eksisting dengan software Promodel untuk mengidentifikasi dan melakukan penilaian secara komprehensif dan terpadu terhadap bagian-bagian proses atau aktifitas yang memberi atau tidak memberi nilai tambah bagi perusahaan. Hasil simulasi menunjukkan bahwa waktu siklus pada masing-masing unit yang terlibat secara langsung pada proses PSB masih terlalu lama dan belum optimal. Inilah yang menjadi input untuk dilakukan *improvement*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Continuous Improvement* menghasilkan perbaikan waktu siklus PSB *fix phone* baik pada waktu siklus tiap-tiap subproses maupun waktu siklus PSB secara keseluruhan. Dengan *reduce variation* dan *reduce cycle time* pada perbaikan subproses, harapan *customer* yang menginginkan adanya perbaikan yang signifikan terhadap waktu layanan PSB di Plasa dapat terpenuhi, proses yang semula bervariasi dan mencapai lebih dari 1 jam menjadi maksimal 12 menit. Begitu juga dengan perbaikan pada waktu siklus PSB secara keseluruhan, dengan mempersingkat birokrasi dengan menghilangkan unit yang kurang aktif, maka proses PSB akan membutuhkan waktu 7.625 jam atau dalam waktu 1 hari PT Telkom Kandatel Solo dapat *deliver* layanan PSB *fix phone*.

Kata kunci : *Continuous Improvement*, model, simulasi, *reduce variation*, *reduce cycle time*.