

## ABSTRAK

PT. Indonusa Telemedia (TelkomVision) merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang dimiliki dalam rangka perluasan bisnisnya pada layanan Non-POTS (Plain Old Telephone Services) yang bergerak dalam bidang Jasa Penyiaran TV berlangganan. Adanya persaingan bisnis dalam menyediakan layanan TV berlangganan yang semakin ketat, TelkomVision dituntut untuk memiliki kesigapan, kehandalan dan komitmen SDM serta sistem pelayanan yang mampu memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya. Untuk itu diperlukan pendefinisian proses bisnis yang baik untuk setiap aktivitas penyediaan layanan yang langsung berhubungan dengan pelanggan, seperti pada proses bisnis penanganan gangguan.

Pada data hasil realisasi penanganan gangguan bulan November-Desember 2010, terlihat bahwa waktu penyelesaian penanganan gangguan jauh berada diatas standar SLA yang telah ditetapkan, terutama pada keluhan *List channel* hilang, Decoder/ Kartu rusak, *No Signal*, Scramble E-48 tidak ada sinyal. Standar SLA yang ada, ditetapkan, berdasarkan estimasi dari pihak *customer care* sehingga pengukuran masih bersifat subjektif. Untuk itu diperlukan pengukuran waktu aktivitas kembali dengan menggunakan metode jam henti, kemudian dilakukan simulasi untuk mengetahui hasil efisiensi dari pengukuran *existing*. Selain itu, perlu juga dilakukan *Business Process Improvement* pada proses bisnis penanganan gangguan YES TV sebagai langkah awal dalam merumuskan *Service Level Agreement* (SLA). Dengan adanya perumusan SLA yang tepat, evaluasi terhadap waktu penyelesaian sebuah proses tidak hanya dilihat secara keseluruhan tetapi dilihat secara lebih detail untuk setiap unit terkait dan aktivitas yang dilakukan. Selain itu, SLA juga berfungsi sebagai alat ukur dan kontrol terhadap proses bisnis yang bersangkutan sehingga memudahkan melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses bisnis.

Desain SLA proses bisnis penanganan gangguan dibagi menjadi dua jenis yaitu dokumen kontrol SLA dan SLA per aktivitas. Dokumen kontrol ini memuat deskripsi layanan, peserta kerjasama, cakupan layanan (waktu layanan, kondisi layanan, kualitas layanan), report layanan dan dokumentasi, perubahan pada perjanjian layanan, evaluasi level layanan, dan penalti atau hukuman jika terjadi pelanggaran terhadap SLA. Dari hasil desain SLA yang telah diusulkan, dapat dibuat sebuah desain usulan waktu *Service Level Guarantee* (SLG) yang dibuat berdasarkan *maximum resolution time* dari waktu SLA yang telah ditetapkan.

Simpulan dari hasil perbaikan dan usulan SLA dan desain SLG adalah, *List channel* hilang memiliki usulan waktu SLA 1778.3 menit, Decoder/ Kartu rusak memiliki usulan waktu SLA 1702.3 menit, *No Signal* memiliki usulan waktu SLA 1582.3 menit, dan Scramble E-48 tidak ada sinyal memiliki usulan waktu SLA 1631.3 menit. Kesemua jenis gangguan ini memiliki desain waktu SLG yang sama, yaitu 3x24 jam.

Kata Kunci: SLA, SLG, *Business Process Improvement*