

## ABSTRAKSI

*Fixed Wire line* (Telepon tetap kabel) sampai saat ini masih memberikan kontribusi yang besar dalam pendapatan perusahaan. Pada akhir desember 2004 telepon tetap kabel memberikan kontribusi sebesar 81.33 miliar sedangkan telepon tetap nirkabel sebesar 1.2 miliar (laporan tahunan PT. Telkom 2004). Mengingat kontribusi telepon tetap kabel tersebut, sudah selayaknya PT.Telkom mengimbangnya dengan peningkatan mutu layanan bagi pelanggan telepon tetap kabel.

PT. Telkom telah menetapkan ketentuan bahwa pelayanan penyelesaian gangguan yang menjadi tanggung jawab PT. Telkom maksimal 3 hari dengan ketentuan 3x8 jam kerja. Jika dalam jangka waktu tersebut gangguan belum dapat diselesaikan, maka pelanggan akan mendapat kompensasi yaitu maksimal dibebaskannya biaya *abodemen* selama satu bulan sesuai dengan ketentuan *Service Level Guarantee* (SLG) dari PT. Telkom.

Dari data bulan januari sampai dengan juni 2005 dapat dilihat bahwa pelayanan penyelesaian gangguan telepon tetap kabel belum semuanya mampu mencapai standar yang telah ditentukan oleh PT.Telkom. Rata-rata jumlah gangguan yang dapat diselesaikan sesuai standar pada bulan januari sampai juni adalah 85.36%. berarti sisanya masih belum mencapai standar yang telah ditetapkan oleh PT. Telkom.

Dalam penelitian ini melihat proses bisnis penanganan gangguan yang dilakukan oleh PT Telkom dengan sudut pandang yang lebih luas. Tidak hanya melakukan penelitian proses bisnis pada level operasional, tetapi melakukan penelitian di level strategis. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa ternyata tidak ada proses bisnis yang bertujuan untuk mengontrol atau mengendalikan proses bisnis pelaksanaan penanganan gangguan. Selain itu juga dilakukan identifikasi mengenai kemampuan perusahaan, yaitu sumber daya manusia, fasilitas dan teknologi yang dimiliki perusahaan yang berperan dalam pelaksanaan proses penanganan gangguan.

Penelitian ini memberikan usulan perbaikan dengan memperhitungkan pengendalian dan evaluasi pada proses yang dilaksanakan. Memberikan usulan perbaikan proses penanganan gangguan yang bertujuan agar gangguan dapat diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh PT. Telkom. Dengan perbaikan proses yang terus- menerus dan menyeluruh terhadap semua aspek yang berkaitan dengan proses penanganan gangguan tersebut, diharapkan nilai efisiensi akan terus meningkat dan pelayanan yang semakin cepat sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan telepon.

**Kata kunci:** Perbaikan proses, Service Level Guarantee (SLG)

STTTTELKOM