

## ABSTRAKSI

PT. Telkom merupakan perusahaan penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia. PT Telkom dengan Visi "To Become a Leading InfoCom Player in the Region" senantiasa berusaha untuk memberikan layanan dan jasa terbaik bagi masyarakat Indonesia. Salah satu layanan yang diberikan PT. Telkom adalah berupa layanan akses internet yang diberi nama Telkom Speedy. Telkom Speedy adalah layanan akses internet dengan kecepatan tinggi menggunakan teknologi ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line). Dengan layanan ini, jaringan akses telepon pelanggan ditingkatkan kemampuannya menjadi jaringan digital berkecepatan tinggi, sehingga selain mendapatkan fasilitas telepon (voice), pelanggan juga dapat melakukan akses internet. Dengan adanya layanan ini diharapkan PT. Telkom dapat memberikan sesuatu yang baru bagi masyarakat. Akan tetapi, masih banyak terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat tentang ketidakpuasan mereka terhadap layanan Telkom Speedy yang diberikan oleh PT. Telkom sampai saat ini. Selain itu, waktu siklus proses pelayanan Telkom Speedy ini juga lama. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan proses pelayanan Telkom Speedy yang sudah berlangsung selama ini agar proses pelayanan produk tersebut dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

Proses evaluasi dan desain usulan perbaikan terhadap pelayanan Speedy eksisting dilakukan dengan menggunakan metode Business Process Improvement (BPI). Pada dasarnya proses bisnis pelayanan Telkom Speedy terdiri dari tiga proses inti yaitu pasang baru, penanganan gangguan dan penanganan klaim tagihan. Dengan metode BPI ini, proses-proses inti ini diidentifikasi aktifitas-aktifitasnya beserta input outputnya. kemudian dilakukan pengukuran waktu proses dan waktu siklus. Selain itu juga dilakukan identifikasi terhadap keluhan dan harapan pelanggan serta identifikasi terhadap kemampuan perusahaan. Dari hasil identifikasi proses bisnis eksisting, kemudian dilakukan analisis terhadap penyebab lamanya waktu siklus serta keluhan atau kendala yang ada. Berdasarkan analisis tersebut kemudian dibuat suatu usulan perbaikan proses bisnis.

Dari hasil analisis dan perbaikan proses bisnis diperoleh penurunan waktu siklus eksisting. Perbandingan waktu siklus eksisting dan waktu siklus usulan yaitu :

Proses	Eksisting	Usulan
Total waktu siklus pasang baru	4225,2 menit	1328,2 menit
Total waktu siklus penanganan gangguan	2490,5 menit	2008,4 menit
Total waktu siklus penanganan klaim tagihan	2746 menit	1339,4 menit
Efisiensi pasang baru	30,7%	84,9%
Efisiensi penanganan gangguan	67,7%	78,5%
Efisiensi penanganan klaim tagihan	38,4%	78,8%

Dapat disimpulkan bahwa dari desain usulan perbaikan proses bisnis pelayanan Telkom Speedy didapatkan kenaikan nilai efisiensi waktu siklus untuk setiap proses dalam proses pelayanan Telkom Speedy tersebut. Hal ini menunjukkan terdapat perbaikan sistem kerja mendasar yang dilakukan terhadap manusia, prosedur, fasilitas teknologi dan kebijakan perusahaan. Dengan perbaikan yang terus menerus dan terhadap semua aspek yang berkaitan dengan proses bisnis tersebut, diharapkan nilai efisiensi akan terus meningkat dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun semakin baik.