

## ABSTRAK

Persaingan dalam industri jasa khususnya jasa telekomunikasi semakin meningkat dengan semakin banyaknya operator seluler di Indonesia. PT Excelcomindo sebagai salah satu operator seluler ketiga terbesar di Indonesia selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi kastemer melalui proses bisnis yang memudahkan dalam perbaikan dan evaluasi terutama pada proses bisnis yang berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan. Untuk itu diperlukan suatu perbaikan proses bisnis yang dapat menghasilkan suatu proses bisnis yang lebih efisien dan efektif. Reengineering sebagai salah satu metode perbaikan proses bisnis menjadi sebuah alternatif yang dapat memberikan perubahan yang cukup signifikan. Dalam melakukan perbaikan secara reengineering diperlukan sebuah konsep yang akan mendukung perubahan proses bisnis secara reengineering. *eTOM* merupakan suatu model framework proses bisnis yang menyediakan proses enterprise yang dibutuhkan oleh penyedia jasa. Dalam tugas akhir ini penulis melakukan pemetaan proses bisnis *Network Planning & Operation* dengan menggunakan pendekatan reengineering dan kerangka eTOM.

Perbaikan proses bisnis dilakukan berdasarkan tahapan-tahapan reengineering. Langkah-langkahnya meliputi tinjauan awal, penentuan konsep, pembuatan model, dan hasilnya adalah proses bisnis baru. Tinjauan awal dimaksudkan untuk menentukan proses bisnis apa yang akan diperbaiki dan konsep yang akan digunakan dalam perbaikan proses bisnis adalah eTOM. Pembuatan model proses bisnis diawali dengan menganalisis proses bisnis eksisting untuk memahami hal-hal yang perlu diperbaiki dalam proses bisnis tersebut. Selanjutnya dilakukan pengumpulan data yang akan digunakan dalam pemetaan proses bisnis ke dalam kerangka eTOM. Pemetaan akan disesuaikan dengan tahapan-tahapan dalam kerangka kerja eTOM. Pemetaan proses ini terdiri dari tiga tahapan utama yaitu penentuan area penggrupuan, dekomposisi proses, dan perancangan aliran proses. Hasil analisis terhadap proses bisnis eksisting akan membantu dalam menentukan area penggrupuan atau posisi proses bisnis eksisting dalam kerangka eTOM. Selanjutnya proses yang telah diposisikan dalam kerangka eTOM akan didekomposisi sesuai dengan level-level yang terkait dengan proses bisnis eksisting. Tiap proses akan memiliki nomor identitas yang berbeda-beda untuk memudahkan dalam mengelola dan mengevaluasi proses. Perancangan aliran proses dilakukan dengan pendekatan swim lane sehingga aliran perpindahan informasi dan keterkaitan proses dengan pelanggan lebih terlihat.

Pada pemetaan proses bisnis didapatkan bahwa pada Business Process Level 0 (*The Conceptual View*) *Network Planning & Operation* berada pada area operations. Untuk level 1 berada pada area *Functional Operation* sedangkan untuk level 2 berada pada area fungsional *Resource Management & Operation* dan *Supplier/Partner Relationship Management*. Dari dua area pada level 2 dilakukan dekomposisi untuk level 3, hasilnya adalah *Enable Resource Provisioning, Enable Resource Performance Management, Enable Resource Data Collection & Distribution, Allocate & Install Resource, Track & Manage Resource Trouble, Report Resource Trouble, Support S/P Settlements & Payments Management*.

Pendekomposisian level 4 dilakukan dengan menggunakan swim lane untuk menggambarkan aliran proses yang terjadi. Lane yang digunakan adalah *Customer Lane, Customer Relationship Management Lane, Information Lane, Service Management & Operations Lane* dan *Resource Management & Operation Lane, Supplier/Partner Lane*. Adanya *customer lane* akan memudahkan perusahaan dalam mengidentifikasi proses kritis yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Kata Kunci : Business Process Reengineering (BPR), eTOM, Proses Bisnis