BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pada era globalisasi ini perkembangan teknologi telah mengalami kemajuan yang sangat signifikan terutama dalam teknologi telekomunikasi. Berkembangnya teknologi komunikasi mendorong perusahaan untuk memberikan produk dan layanan yang beragam kepada pelanggan. Banyaknya penyedia jasa telekomunikasi menyebabkan konsumen bebas memilih penyedia jasa telekomunikasi yang sesuai dengan keinginannya. Untuk itu para penyedia jasa telekomunikasi berupaya keras dalam meningkatkan performansi kerja terutama dalam hal strategi bisnis agar dapat memenangkan persaingan. Penggunaan proses bisnis yang tepat merupakan salah satu strategi yang mampu membuat manusia dan teknologi yang terkait bekerja dengan efektif, efisien dan terarah sehingga perusahaan mampu meningkatkan kualitas layanan dengan tarif yang kompetitif dan *time to market* yang lebih cepat.

PT Excelcomindo Pratama sebagai salah satu operator seluler ketiga terbesar di Indonesia selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi kastemer. Sukarja (2003) mengatakan bahwa sebagai operator dengan kualitas terbaik (suara jernih) PT Excelcomindo masih perlu meningkatkan jangkauan (*coverage*). Selain itu pada layanan jaringan terdapat sekitar 10% komplain yang terlayani tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh Excelcomindo. Hal ini merupakan suatu feedback yang penting bagi PT Excelcomindo untuk meningkatkan kualitas jaringan dan layanannya.

Penggunaan model bisnis proses yang sistematis akan memudahkan evaluasi dan perbaikan proses-proses tersebut. TMN (*Telecomunication Management Network*), yang di tetapkan oleh ITU-T, badan internasional yang bertanggung jawab menetapkan standar telekomunikasi, menggambarkan rangkaian arsitektur dan antar muka yang berfokus pada infrastruktur untuk manajemen jaringan dan layanan telekomunikasi, termasuk perencanaan, instalasi, persediaan, operasi, perawatan dan administrasi. Pemodelan proses bisnis pada TMN menggunakan kerangka *enhance Telecom Operation Map* (eTOM) yang digunakan oleh penyedia jasa (*service provider)* dalam industri telekomunikasi untuk membantu melakukan pendefinisian, pengembangan, pengadaan, serta pengembangan *Operation Support Systems* (OSS) dan *Business Support Systems* (BSS). Kerangka eTOM itu sendiri dikeluarkan dan dikembangkan oleh TeleManagement Forum (TMF). eTOM yang berbasiskan *customer centric,* dapat digunakan untuk memahami bagaimana kerangka proses-proses dari suatu *service provider* dihubungkan dengan model pada umumnya dan bagaimana aliran data dan informasi yang mendukung proses tersebut.

Belum adanya pemetaan proses bisnis berdasarkan proses pada PT Excelcomindo yang dapat mempermudah dalam melakukan operasi pada bagian *Network* maka diperlukan peninjauan ulang proses bisnis dengan menggunakan kerangka kerja *eTOM*, khususnya proses bisnis di bagian *Network Planning & Operation* yang bertanggung jawab pada penyediaan kegiatan jaringan sehari-hari.

1.2 Perumusan Masalah

Sebagaimana telah dibahas pada latar belakang diatas, maka diidentifikasikan sejumlah masalah yang ditemui dalam penelitian ini. Permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana kondisi eksisting proses bisnis *Network Planning & Operation* di PT Excelcomindo?
2. Bagaimana mendesain ulang proses bisnis *Network Planning & Operation* di PT Excelcomindo berdasarkan pendekatan reengineering dan kerangka eTOM?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Memetakan kondisi eksisting proses bisnis *Network Planning & Operation* di PT Excelcomindo.
2. Mendesain ulang proses bisnis *Network Planning & Operation* di PT Excelcomindo berdasarkan pendekatan reengineering dan kerangka eTOM.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan masukan kepada PT Excelcomindo dalam mendesain ulang proses bisnis *Network Planning & Operation* yang sesuai dengan Telecommunication Management Network (TMN) model dan kerangka *enhance Telecom Operation Map (eTOM)* untuk mendukung strategi perusahaan dalam memberikan layanan yang maksimal kepada pelanggan..

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah adalah sebagai berikut :

1. Pembahasan hanya difokuskan pada proses bisnis *Network Planning & Operation* PT Exelcomindo sedangkan detail aktivitas yang dilakukan oleh pihak rekanan dalam proses bisnis tidak dibahas.

2. kerangka kerja eTOM yang dibahas adalah kerangka proses bisnis untuk *Resource Management & Operations* dan *Supplier/Partner Relationship Management* sedangkan untuk *CRM Operations*, *Service Management & Operations*, dan lainnya tidak dibahas.
3. Pada penelitian ini tidak dibahas masalah waktu siklus, waktu proses, dan biaya.
4. Output dari penelitian ini adalah usulan desain ulang proses bisnis sedangkan implementasi perbaikan proses bisnis tidak dibahas.