

ABSTRAKSI

PT TELKOM sebagai salah satu provider layanan internet senantiasa berusaha memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Dalam hal memasarkan layanan Speedy yang menjadi layanan unggulannya, selain pihak PT TELKOM sendiri, PT TELKOM juga dibantu oleh pihak luar yaitu vendor. Dengan banyaknya vendor yang menangani pemasaran layanan Speedy, unit Data & VAS dari PT TELKOM mengalami kendala dalam kecepatan *update*-an data pelanggan dari setiap vendor dan sistem basis data yang saat ini digunakan kurang mampu mendukung penyimpanan data yang dibutuhkan. Selain itu, mengingat layanan Speedy merupakan bisnis dibidang jasa dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama, unit Data & VAS dari PT TELKOM juga mengalami kendala yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti ketidakpastian waktu proses pemasangan Speedy ke pelanggan. Oleh karena itu sebagai solusi dari masalah tersebut diatas, pada tugas akhir ini akan dirancang suatu sistem informasi berdasarkan analisis proses bisnis pasang baru Speedy.

Sebelum melakukan perancangan sistem informasi diperlukan gambaran menyeluruh dan kekurangan dari proses bisnis eksisting dengan dilakukan pemetaan proses bisnis pasang baru Speedy dengan didukung pengumpulan data-data yang ada. Perbaikan proses bisnis ini dilakukan berdasarkan kriteria waktu dengan penerapan sistem informasi. Analisis dilakukan per aktivitas untuk setiap proses dengan pendekatan analisis nilai tambah (*value added assessment*) untuk mendapatkan proses bisnis yang lebih efektif, efisien, dan adaptif. Pada perancangan sistem informasi ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara, baik itu menyangkut keadaan sistem eksisting maupun kebutuhan informasi terhadap sistem baru. Data sekunder didapat dengan mengumpulkan dokumen yang terdapat pada tempat studi kasus. Pada pengembangan perangkat lunak, aplikasi menggunakan bahasa pemrograman PHP (*Personal Home Page*) yang didukung *database* MySQL.

Berdasarkan hasil pemetaan dan pengukuran waktu dari proses bisnis eksisting, didapat bahwa masih terdapat proses yang mempunyai peluang untuk lebih ditingkatkan baik dalam hal efektivitas, efisiensi, dan adaptibilitas proses. Hasil pemetaan proses bisnis eksisting menunjukkan bahwa terdapat 21 aktivitas. Setelah dilakukan perbaikan proses bisnis eksisting dengan menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* dan penerapan sistem informasi, didapatkan pengurangan aktivitas menjadi 20 aktivitas dengan nilai rata-rata *cycle time efficiency* meningkat 3 % untuk setiap proses.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan, sistem informasi pelayanan *Speedy vendor* dapat membantu PT TELKOM memperbaiki proses pelayanan pasang baru Speedy menjadi lebih efektif, efisien, dan adaptif dan mampu menangani *update* data pelanggan layanan Speedy melalui vendor serta mampu melakukan pengolahan data untuk perhitungan nilai penjualan dan penilaian performansi kerja vendor dengan sistem yang mudah diakses, cepat, dan akurat yang pada akhirnya akan meningkatkan performansi PT TELKOM dalam melayani kebutuhan pelanggan Speedy.

Kata kunci : Pasang Baru Speedy, Sistem Informasi, *Business Process Improvement*, *Value Added Assessment*, *Cycle Time Efficiency*.