

ABSTRAK

Kegiatan *advertising* yang dijalankan oleh Divisi *Marketing* PT. Telkomsel, Tbk. Regional Jawa Barat mencakup fungsi periklanan, *sponsorship*, dan kegiatan lainnya yang bertujuan untuk mempromosikan perusahaan. Ini sebabnya pelaksanaan *advertising* perlu dijadikan lebih efisien.

Penelitian ini untuk mengefisienkan waktu siklus dari proses bisnis kegiatan *advertising* dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Metode BPI ini akan menghasilkan proses bisnis usulan dengan melakukan analisis *streamlining* dan perubahan-perubahan yang inkremental terhadap proses bisnis *existing*. Proses bisnis usulan ini disusun dengan mempertimbangkan harapan dan keluhan pelanggan serta *input* dari pihak Telkomsel. Selain menghasilkan suatu proses bisnis usulan, penelitian ini juga akan menyusun beberapa *Standard Operational Procedure* (SOP) dari beberapa aktivitas dalam proses bisnis usulan. SOP ini dimaksudkan untuk mempermudah transisi pihak Telkomsel dari proses bisnis *existing* ke usulan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah SOP dapat disertai pada proses bisnis usulan hasil BPI untuk merealisasikan waktu siklus hasil perbaikan. Hasil dari penelitian ini berupa proses bisnis *advertising* usulan dengan efisiensi sebesar 67% dan waktu siklus selama 199.9 jam. Selain itu disusun SOP sebanyak delapan buah untuk mengakomodasi sebelas aktivitas hasil analisis *streamlining*.

Kata kunci: Proses bisnis, *advertising*, *Business Process Improvement* (BPI), *Standard Operational Procedure* (SOP).