

## ABSTRAK

Telkom Regional III Jawa Barat (TR3) memiliki portofolio produk berdasarkan segmen pelanggan salah satunya adalah *Digital Business* untuk segmen *wholesale* dengan Telkomsel sebagai pelanggan utamanya. Layanan yang ditawarkan adalah Radio IP untuk transmisi Node B Telkomsel. TR3 memiliki bisnis proses *assurance* Radio IP yang mengatur proses terkait penanganan gangguan Radio IP. TR3 menetapkan target waktu penyelesaian gangguan Radio IP / *mean time to recovery* (MTTR) yaitu 9 jam. Namun rata - rata realisasi MTTR di lapangan di tahun 2018 melebihi target yaitu diatas 18 jam.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses - proses dalam proses bisnis *assurance* Radio IP yang berkontribusi terhadap besarnya nilai MTTR Radio IP dan menganalisis proses bisnis *assurance* Radio IP yang dapat memenuhi target MTTR Radio IP dengan perancangan simulasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan teori *Business Process Reengineering* dan *Business Process Simulation*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi (kuantitatif dan kualitatif) dan simulator Arena untuk melakukan perancangan simulasi proses bisnis *assurance* Radio IP.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses – proses dominan dalam proses bisnis *assurance* Radio IP yaitu *Troubleshooting*, *Sparepart Request Huawei*, *Travel Time* langsung ke Site, *Location Permission*, *Technical Closed*, dan *Analysis*. Selanjutnya proses bisnis *assurance* yang dapat memenuhi target MTTR Radio IP sesuai hasil skenario simulasi adalah proses bisnis *assurance* Radio IP yang *eliminate* proses *sparepart request* Huawei dan *simplify* proses *troubleshooting*, *sparepart request huawei*, *travel time* langsung ke site, *location permission*, *technical closed*, dan *analysis*. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan implementasi proses bisnis tersebut dan menganalisis perbandingan hasil implementasi dengan hasil simulasi dari sisi efektifitas *resources* teknisi dan biaya.

Kata Kunci : *Business Process Reengineering*, *Business Process Simulation*, *Mean Time To Recovery*, *Assurance*, Radio IP