

ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin) merupakan perusahaan yang melayani jaringan internasional. Dalam menjalankan kegiatan operasional, PT. Telin memiliki proses bisnis, salah satunya adalah proses bisnis *carrier enterprise pre sales*. Tujuan dari proses bisnis tersebut yaitu mengubah peluang menjadi transaksi bisnis yang menguntungkan melalui aktivitas proses yang dikerjakan dalam waktu 25 hari. Akan tetapi, pada aktivitas audit yang dilakukan oleh tim, menunjukkan bahwa proses bisnis *Carrier Enterprise Pre Sales* aktual belum diimplementasikan dengan baik ditandai dengan muncul kesalahan yang seharusnya *zero mistake*, dilandasi oleh lima kriteria audit kesalahan dan waktu pengerjaan proses bisnis aktual lebih dari waktu seharusnya, yakni 37 hari. Akibatnya proses bisnis tersebut mengalami keterlambatan dan juga beberapa transaksi berpotensi mengalami *negative margin*. Kendala yang dihadapi perusahaan saat melakukan aktivitas proses bisnis ini menjadi latar belakang untuk melakukan usulan perbaikan dengan *business process improvement*, mengingat proses bisnis ini merupakan proses bisnis yang sangat penting bagi PT. Telin. Dengan demikian, penelitian ini dijalankan dengan identifikasi gap dan didapatkan dua hasil gap yang kemudian dilakukan perbaikan *improvement technique wheel* pada proses bisnis *carrier enterprise pre sales*. Hasil akhir penelitian ini berupa usulan proses bisnis *carrier enterprise pre sales* yang dirancang dengan menerapkan teknik *value added, simplification, automation, dan eliminating bureaucracy* yang menghasilkan berkurangnya jumlah aktivitas pada proses bisnis dan melibatkan perbaikan beberapa komponen proses baru yaitu penambahan fungsi kontroling pada sumber daya manusia, menetapkan kapabilitas untuk *officer, manager, dan vice president, serta* melakukan *improvement* pada infrastruktur yakni sistem informasi. Selanjutnya menentukan usulan kriteria kinerja untuk PT. Telin. Kemudian menentukan *policies and rules* terkait sosialisasi secara berkala, melakukan *assessment* tiap triwulan, serta menetapkan kebijakan standar waktu pengerjaan secara menyeluruh.

Kata kunci: *business process improvement, improvement technique wheels, proses bisnis*