

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin) yang didirikan pada tahun 2007 merupakan perusahaan layanan jaringan internasional yang berpusat di Jakarta, Indonesia. PT. Telin menawarkan rangkaian jaringan operator internasional berkualitas tinggi, layanan data, dan solusi bisnis yang ditujukan untuk pelanggan perusahaan, pemutar digital, dan ritel. Layanan Telin termasuk data konektivitas, internet & konten, mobilitas, layanan perusahaan, dan solusi lain. Semua layanan yang masuk akan diproses melalui kegiatan operasional yang mengacu pada proses bisnis yang ada di PT. Telin.

Proses bisnis pada PT. Telekomunikasi Indonesia International disesuaikan berdasarkan proses, yang disebut dengan siklus. Terdapat delapan siklus diantaranya adalah *revenue*, *expense*, *asset*, *procurement*, *tax*, *treasury*, *invest divest*, dan *financial reporting*. Proses bisnis *carrier enterprise pre sales*, *assurance and invoicing carrier enterprise*, *connectivity provisioning*, dan *digital provisioning* termasuk dalam siklus *revenue*. Namun pada penelitian ini, akan membahas proses bisnis *carrier enterprise pre sales* saja. Proses bisnis tersebut krusial karena memiliki potensi mendatangkan keuntungan paling tinggi bagi perusahaan dan jika implementasinya tidak sesuai seharusnya maka mampu merugikan perusahaan. Proses *Carrier enterprise pre sales* ini berkedudukan sebagai proses bisnis awal yang perlu dilakukan sebelum proses bisnis lainnya. Tujuan proses bisnis ini adalah mengubah peluang menjadi transaksi bisnis yang menguntungkan melalui aktivitas proses yang dikerjakan dalam waktu 25 hari. Proses bisnis *carrier enterprise pre sales* dijalankan oleh empat unit yaitu *carrier enterprise sales – AM*, *sales solution – sales enabler*, *administration & customer database – sales enabler*, dan *partnership & sourcing*. Komponen proses yang ada pada *carrier enterprise pre sales* meliputi sumber daya manusia, sistem informasi, kebijakan, sarana dan prasarana.

Namun hasil audit yang dilakukan oleh tim menunjukkan 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, sehingga ditemukan *negative margin* pada transaksi perusahaan periode Januari 2019 hingga Juni

2019. Audit ditujukan untuk memastikan bahwa *Business Process Revenue Assurance* telah diimplementasikan dengan baik. Pelaksanaan audit meliputi pemeriksaan transaksi perusahaan pada TW I – TW II (Januari 2019 – Juni 2019) untuk memastikan implementasi proses bisnis *carrier enterprise pre sales* sudah sesuai dari segi ketepatan waktu pengerjaan dan setiap transaksi bebas dari kesalahan yang dilandasi dari 5 kriteria audit kesalahan yaitu *incomplete documentation*, *unmatched revenue* (pendapatan) & *expense* (beban), *incomplete revenue & expense*, *value SOF* >< *value ES*, dan *profit negative*. Kriteria pertama adalah *incomplete documentation* yaitu setiap transaksi wajib memiliki *Service Order Form* (SOF) dan *Activation Certificate of Acceptance* (ACA). Pada SOF terdapat *service details* dan *contract details* sedangkan untuk ACA terdapat rincian sirkuit hingga *handover* dan *bill start date*. Kriteria kedua adalah *unmatched revenue & expense* yaitu kondisi nominal *revenue* lebih kecil dari pada nominal *expense*. kriteria ketiga adalah *incomplete revenue & expense*, setiap transaksi yang dimasukkan harus memiliki *revenue* dan *expense*. Kriteria keempat adalah *value SOF* >< *value ES* yaitu kondisi dimana terjadi gap antara *value SOF* (nominal dan tanggal) dengan *value* yang dimasukkan ke dalam *enterprise system* (nominal dan tanggal). Kriteria kelima adalah *profit* < 0 yaitu kondisi beban lebih besar dari pada pendapatan.

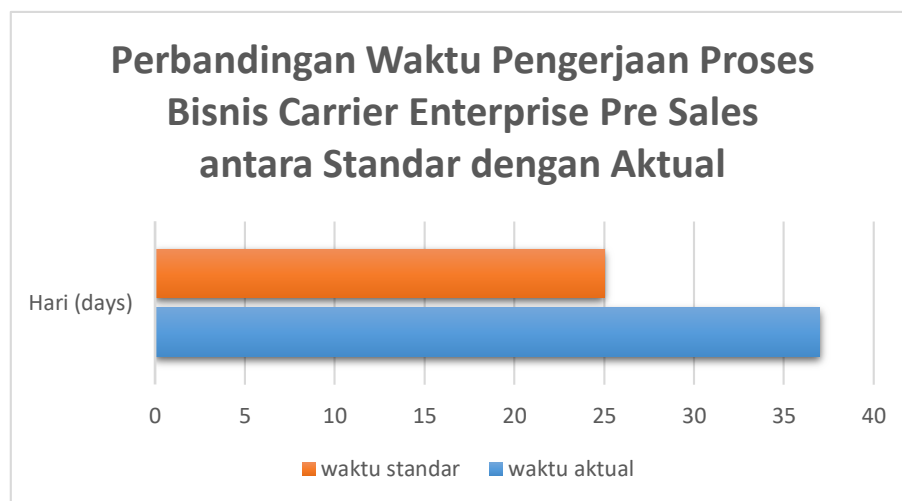
Tabel I. 1 Hasil Audit *Telin's Enterprise System (ES) Business Process and Operation*

Sample	Incomplete documentation (transaksi)	Unmatched R & E (transaksi)	Incomplete R & E (transaksi)	value SOF >< value ES (transaksi)	Profit < 0 (transaksi)
75	16	12	27	55	21
%	21%	16%	36%	73%	28%

Berdasarkan tabel I.1 Hasil Audit *Telin's Enterprise System (ES) Business Process and Operation*, dari 75 *sample* transaksi terdapat 21% *incomplete documentation* yang artinya sebanyak 21% transaksi tidak memiliki kelengkapan dokumen wajib, 16% *unmatched R & E* artinya ada 16% transaksi yang *revenue* dan *expense* tidak sesuai, 36% *incomplete R & E*, 73% *value SOF* >< *value ES* artinya adalah terdapat 73% transaksi tidak sesuai antara nilai pada kontrak dengan ES, dan 28% *profit* < 0 menunjukkan terdapat 28% transaksi yang berpotensi rugi. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa masih ada kesalahan yang terjadi pada implementasi proses bisnis *carrier enterprise pre sales*, sedangkan kondisi standar, tidak memperbolehkan adanya kesalahan. Terjadinya kesalahan tersebut

mengakibatkan *negative margin* pada masing-masing transaksi yang berpotensi merugikan perusahaan.

Negative margin didapatkan dari analisa audit terhadap transaksi pada TW I – TW II (Januari 2019- Juni 2019) yang melihat dari nominal *Monthly Recurring Charge* (MRC) yang merupakan biaya bulanan yang perlu dikeluarkan oleh *customer* kepada penyedia layanan dan *One Time Charge* (OTC) suatu biaya yang dikeluarkan dalam satu periode tertentu yang telah disepakati oleh *customer* dengan penyedia layanan. Hasil menunjukkan E (*expense*) > R (*revenue*) adalah beban lebih besar dari pada pendapatan, $E > R$ MRC dengan total kerugian \$38.218 dan $E > R$ OTC dengan total kerugian \$23.100. Tidak hanya itu, hasil pengamatan penulis terkait dengan ketepatan waktu pengerjaan, proses bisnis *carrier enterprise pre sales* mengalami keterlambatan, kemudian masih terdapat aktivitas dalam proses yang tidak memiliki standar waktu.



Gambar I. 1 Perbandingan Waktu Standar dengan Waktu Aktual *Carrier Enterprise Pre Sales*

Gambar I.1 menunjukkan perbandingan antara waktu standar dengan waktu aktual. Standar waktu pengerjaan proses bisnis *carrier enterprise pre sales* yaitu 25 hari, namun pada kondisi aktual waktu pengerjaannya adalah 37 hari. Penulis berdiskusi dengan tim *internal audit* mengenai munculnya kesalahan pada implementasi proses bisnis *carrier enterprise pre sales* yang menyebabkan tidak tercapainya standar waktu pengerjaan dari proses bisnis tersebut. Penulis melihat dari lima kriteria kesalahan audit, terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebabnya seperti *officer* yang tidak paham mengenai proses bisnisnya dan

rendahnya kualitas kontrol yang dilakukan, belum optimal dalam memanfaatkan sistem informasi, dan penilaian terhadap karyawan yang belum terukur.

Oleh karena itu, perlu dilakukan langkah perbaikan dengan meninjau, mengevaluasi, melakukan perbaikan komponen proses dan merancang kembali proses bisnis *carrier enterprise pre sales* PT. Telekomunikasi Indonesia International. Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian pada tugas akhir ini akan berfokus pada usulan perbaikan proses bisnis *carrier enterprise pre sales* menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Dengan adanya usulan perbaikan proses bisnis ini diharapkan mampu mengoptimalkan kegiatan operasional PT. Telekomunikasi Indonesia International.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada pada PT Telin, maka perumusan masalah yang akan dibahas:

1. Apa yang menyebabkan proses bisnis *carrier enterprise pre sales* tidak optimal?
2. Bagaimana usulan perbaikan proses bisnis *Carrier Enterprise Pre Sales*?

I.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi penyebab proses bisnis *Carrier Enterprise Pre Sales* tidak optimal.
2. Merancang usulan perbaikan proses bisnis *Carrier Enterprise Pre Sales* PT Telekomunikasi Indonesia International.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan tidak sampai tahap implementasi.
2. Penelitian hanya membahas proses bisnis *Carrier Enterprise Sales*.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberi masukan kepada perusahaan mengenai faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam menjalankan proses bisnis *Carrier Enterprise Pre Sales*.

2. Memberikan masukan kepada perusahaan mengenai usulan perbaikan proses bisnis *Carrier Enterprise Pre Sales* yang efektif dan efisien.

I.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjadi dasar dari dilaksanakannya penelitian ini. Selain latar belakang terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Landasan Teori berisi mengenai metode yang digunakan dalam penelitian dan teori terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penelitian, serta teori pendukung yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah-langkah penelitian dan sistematika pemecahan masalah diantaranya tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perancangan, tahap analisis, serta tahap kesimpulan dan saran.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi tentang proses pengumpulan data yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data-data tersebut akan diolah dan dijadikan acuan untuk tahap perancangan selanjutnya.

BAB V Perancangan dan Analisis

Bab ini berisi proses perancangan usulan untuk perusahaan berdasarkan hasil pengolahan data. Kemudian peneliti melakukan analisis dari hasil rancangan yang telah dibuat.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, dan saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.