

## ABSTRAK

Laporan Performansi Layanan (LPL) mitra merupakan laporan yang menyatakan nilai performansi dari suatu layanan yang telah digunakan dan digunakan sebagai dasar penagihan mitra kepada Telkom dan dari sisi Telkom, LPL mitra digunakan sebagai bagian dalam rekapitulasi perhitungan penagihan dari layanan total solution yang diberikan Telkom kepada pelanggan. Akan tetapi, pelaksanaan penerbitan untuk pengelolaan LPL yang dilakukan pada unit *assurance center* belum berjalan dengan baik karena masih terdapat keterlambatan dari penyelesaian pengelolaan LPL mitra. Oleh karena itu, dalam tugas akhir ini dilakukan untuk dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan melakukan perbaikan berupa usulan rancangan pada proses bisnis pengelolaan LPL mitra.

Metode yang digunakan pada tugas akhir ini untuk menghasilkan usulan rancangan proses pengelolaan LPL mitra adalah *business process improvement*. Langkah pertama yang dilakukan adalah pengumpulan data dan melakukan identifikasi dari akar permasalahan yang terjadi pada proses pengelolaan LPL dan didapatkan akar permasalahan berupa kesalahan mitra dan duplikasi laporan yang terjadi pada aktivitas upload LPL, kurangnya respon mitra dan birokrasi yang kurang efektif pada verifikasi LPL, dan mitra yang belum menyerahkan LPL pada aktivitas penyerahan dan penandatanganan LPL. Setelah itu, dilakukan analisis pada setiap aktivitas yang terdapat didalam proses menggunakan 6 aspek pada *improvement technique wheel*. Dari hasil analisis tersebut, didapatkan *requirement* perancangan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan perancangan. Perbaikan rancangan, dilakukan untuk dapat membantu mengatasi permasalahan yang terjadi didalam proses dan sudah diidentifikasi sebelumnya

Berdasarkan hasil rancangan yang dilakukan, usulan rancangan yang terdapat pada tugas akhir ini berupa, perancangan sistem pembuatan LPL dan notifikasi pada proses verifikasi, perbaikan dari alur verifikasi, dan usulan penggunaan pendatanganan eletronik pada semua LPL mitra. Usulan rancangan tersebut akan diverifikasi untuk mengetahui apakah usulan sudah sesuai dan dapat diterima oleh pemilik proses yakni unit *assurance center*. Dari hasil rancangan tersebut, dapat menjadi salah satu usulan yang diterapkan didalam proses pengelolaan LPL mitra untuk mengatasi permasalahan yang terdapat didalam proses tersebut. Sehingga kedepannya proses pengelolaan LPL mitra dapat berjalan lancar dalam mencapai tujuan dari proses pengelolaan LPL.

**Kata Kunci:** Laporan Performansi Layanan, Proses Bisnis, *Business Process Improvement, Improvement Technique Wheels*