

ABSTRAK

PT Telekomunikasi Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi serta jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT Telekomunikasi Indonesia membagi pelanggan kedalam dua jenis yaitu pelanggan reguler dan HVC (*High Value Consumer*). Pada Witel Surabaya Selatan, terdapat beberapa kendala yang dapat menghambat proses bisnis pada penanganan gangguan layanan IndiHome. Sehingga perlu dilakukan adanya perbaikan proses bisnis dengan menggunakan metode Business Process Improvement (BPI). Dengan menggunakan metode BPI, Perusahaan dapat mengetahui aktivitas di dalam proses bisnis yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan Sumber Daya Manusia (SDM), fasilitas, dan teknologi yang digunakan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil dari perhitungan total waktu siklus keseluruhan proses bisnis eksisting yaitu 207,32 menit dengan efisiensi waktu siklus sebesar 63,18%. Setelah itu dilakukanlah perancangan perbaikan untuk proses bisnis eksisting dan diperoleh total waktu siklus keseluruhan proses bisnis usulan yaitu 179,5 menit, dengan efisiensi waktu siklus sebesar 68,58%. Dengan begitu, dapat diketahui bahwa peningkatan yang terjadi pada proses bisnis usulan menunjukkan bahwa usulan tersebut memiliki waktu siklus yang lebih cepat dan efisien.

Kata Kunci : *Business Process Improvement, Proses Bisnis, Penanganan Gangguan*