

## ABSTRAKSI

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk atau dikenal dengan PT. Telkom merupakan perusahaan terbesar yang menyelenggarakan jasa-jasa telekomunikasi di Indonesia. Sejak era globalisasi, kompetisi menjadi ajang yang harus dijalani oleh perusahaan manapun. Oleh sebab itu, PT. Telkom harus benar-benar siap untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Salah satu layanan yang perlu mendapat perhatian adalah penanganan gangguan telepon yang menggunakan teknologi *Wireless Local Loop* (WLL). Kenyataan yang terjadi pada bulan Januari sampai dengan bulan April 2005, hanya 77,716 % gangguan telepon yang menggunakan teknologi WLL yang dapat diselesaikan oleh PT Telkom sesuai dengan standar yaitu kurang 3 X 8 jam kerja (3 hari). Jika hal ini dibiarkan saja maka akan menurunkan kualitas penanganan gangguan.

Untuk mendapatkan suatu usulan proses bisnis yang optimal, hal pertama yang dilakukan yaitu identifikasi dan analisis proses bisnis eksisting dengan pengukuran waktu siklus dan efisiensinya. Selain itu, dipertimbangkan juga dari beberapa aspek yaitu : SDM, fasilitas dan teknologi. Setelah melakukan pengukuran dan analisis proses bisnis eksisting, maka dapat diketahui kendala yang terdapat pada proses bisnis eksisting. Perbaikan yang dilakukan yaitu dengan analisis aktivitas, *streamlining*, dan perhitungan efisiensi yang akan menghasilkan tujuan yang diharapkan dari penelitian ini.

Setelah dilakukan identifikasi dan analisis proses bisnis eksisting dengan pengukuran waktu siklus dan efisiensinya, maka diperoleh suatu proses bisnis usulan. Hasil dari perbaikan yang dilakukan yaitu pengurangan aktivitas dari 68 aktivitas menjadi 62 aktivitas dan juga pengurangan waktu siklus menjadi 1152,41 menit (2,40 hari).

Setelah dilakukan perbaikan maka didapat perbaikan waktu siklus sebagai berikut :

No	Nama Bagian	Waktu Eksisting (Menit)			Waktu Usulan (Menit)		
		RVA	BVA	NVA	RVA	BVA	NVA
1	147	3.39			2.30		
2	TDC ( <i>Test &amp; Dispatch</i> )	5.15	0.28	4.00	3.80	0.28	
3	JANM (Sektor Radio)	1314.11		145.15	920.68		
4	Sentral	270.52		30.00	226.29		
5	TDC ( <i>Clearance</i> )	6.98	0.55		4.72	0.34	
		1586.65	0.83	179.15	1151.79	0.62	0.00