

## ABSTRAKSI

TelkomVision merupakan suatu Produk dan layanan baru dari PT. Indonusa Telemedia yang merupakan salah satu anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang khusus bergerak di bidang Pay TV, yaitu service televisi berbayar yang di implementasikan dengan menggunakan teknologi *hybrid Fiber Coaksial* (HFC). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, yaitu perbaikan prosedur penanganan gangguan terhadap layanan TV kabel TelkomVision dan pasang baru layanan TV kabel TelkomVision yang sesuai standar, maka salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis untuk mengurangi waktu siklus. Hal ini dikarenakan tidak efektifnya proses bisnis eksisting pasang baru layanan TV kabel Telkomvision dan prosedur penanganan gangguan, sehingga memerlukan waktu yang cukup panjang dalam prosesnya.

Metode yang digunakan untuk memperbaiki proses bisnis tersebut adalah *Business Process Improvement* ( BPI ), yaitu menganalisis setiap sub proses yang ada dalam proses tersebut dengan menggunakan tools yang terdapat dalam BPI, yaitu *Streamlining* untuk mengetahui sub proses mana yang termasuk dalam sub proses kritis. Dengan menganalisisnya, maka dapat dihasilkan proses bisnis yang efektif dan efisien. Metode BPI juga dapat membantu perusahaan melihat performansi eksisting dengan mengukur efisiensi berdasarkan kategori waktu siklusnya.

Berdasarkan pengukuran yang dilakukan, diperoleh waktu siklus eksisting pada proses bisnis pasang baru layanan TV kabel Telkomvision adalah 1451.38 menit atau 3.0237 hari dan waktu siklus eksisting pada proses penanganan gangguan layanan TV kabel Telkomvision adalah 1097.10 menit atau 2.2856 hari .

Setelah dilakukan perbaikan pada proses bisnis eksisting, maka waktu siklus usulan yang dapat diberikan kepada pihak Telkomvision untuk proses pasang baru layanan TV kabel Telkomvision adalah 484.02 menit atau 1.0084 hari dengan tingkat efisiensi proses meningkat dari 42.79% menjadi 96.11% dan waktu siklus usulan untuk proses penanganan gangguan layanan TV kabel Telkomvision adalah 393.82 menit atau 0.8205 hari dengan tingkat efisiensi proses meningkat dari 43.34% menjadi 96.11%.

STTTTELKOM