

ABSTRAKSI

PT. Telkomsel sebagai operator pemimpin penyedia jasa telekomunikasi selular Indonesia, selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik bagi kastemer melalui proses bisnis yang memudahkan dalam perbaikan dan evaluasi. Hasil audit terhadap divisi Network Operation menunjukkan bahwa *System Development Life Cycle (SDLC)* belum berjalan sepenuhnya dalam artian belum terdapat kesinambungan antara proses bisnis yang saling terkait. Untuk itu, perlu dirumuskan sebuah *service level agreement (SLA)* proses bisnis internal untuk divisi Network Operation. Selain itu SLA juga dapat berfungsi sebagai alat ukur dan kontrol terhadap proses bisnis yang bersangkutan sehingga memudahkan melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses bisnis.

Tahap pertama yang dilakukan dalam desain Service Level Agreement menggunakan SLA Process Flows adalah identifikasi dan pemahaman proses bisnis eksisting. Hal ini dilakukan untuk mengetahui alur kerja proses bisnis eksisting. Setelah itu menentukan isi dan batasan SLA dan kriteria evaluasinya, karena SLA pada dasarnya adalah kesepakatan antara pelaku proses dalam proses bisnis itu sendiri.

Desain Service Level Agreement proses bisnis penanganan gangguan dibagi menjadi dua jenis yaitu dokumen kontrol Service Level Agreement dan Service Level Agreement per aktivitas. Dokumen kontrol Service Level Agreement adalah SLA keseluruhan dari proses bisnis penanganan gangguan yang merupakan kesepakatan antara penanggung jawab setiap aktivitas dalam proses bisnis penanganan gangguan. Dokumen kontrol ini memuat deskripsi service, peserta kerjasama, cakupan service (waktu service, kondisi service, kualitas service), report service dan dokumentasi, perubahan pada perjanjian service, evaluasi service level, dan penalti atau hukuman jika terjadi pelanggaran terhadap SLA. Sedangkan SLA per aktivitas dibuat per bagian agar memudahkan melakukan evaluasi dan kontrol performansi terhadap masing-masing bagian. SLA per aktivitas ini memuat bagian yang melakukan aktivitas tersebut, aktivitas apa saja yang dikerjakan, waktu penyelesaian setiap aktivitas, catatan (detail aktivitas apa saja yang sudah dilakukan), dan waktu maksimum aktivitas tersebut. SLA per aktivitas ini, akan dimasukkan ke aplikasi sistem informasi penanganan gangguan. Sehingga report dari SLA per aktivitas dapat dijadikan acuan dalam evaluasi Service Level Agreement selanjutnya. Simpulan SLA sebagai berikut:

Proses Bisnis BTS Alarm Handling

No	Bagian	Deskripsi Service	Maksimum Resolution Time
1	OMC-Radio	- Analisis penyebab alarm BTS down. - Cek MSI. - Broadcast SMS MSI.	30 Menit
2	BSS Regional	- Troubleshoot Alarm	3 Jam
3	RAO Siemens	- Troubleshoot Alarm	30 Menit
4	Vendor	- Troubleshoot dan Report	Sampai Clear

ProseProses Bisnis Customer Complaint Handling

No	Bagian	Deskripsi Service	Maksimum Resolution Time
1	Customer Service/Call Centre	Submitte Complaint Ticket	10 Menit
2	HQ Helpdesk	Check data ticket Diagnose the problem Check profile pelanggan	5 Menit 15 Menit 10 Menit
3	HQ Regional	Check data ticket Diagnose the Problem	5 Menit 30 Menit
4	CRNMC	Setting profile Pelanggan Analisis Trouble type	5 Menit 15 Menit
5	Related Dept.	Fix the problem Open Emergency call	30 Menit 5 Menit
6	Vendor	Fix the problem Report	Sampai Clear (diusahakan < 2 jam)