

ABSTRAKSI

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa telekomunikasi di Indonesia. Salah satu unit bisnisnya adalah unit bisnis satelit yang berada dibawah tanggung jawab Sub Divisi Satelit (SUBDIVSAT) Divisi Infrastruktur Telekomunikasi (DIVISI INFRATEL). Dalam menjalankan bisnisnya tersebut, SUBDIVSAT memiliki beberapa proses bisnis, diantaranya : proses bisnis *provisioning* dan proses bisnis *fault management*. Proses bisnis tersebut merupakan *key main process* dari SUBDIVSAT sebagai *product owner*. Walaupun proses bisnis tersebut telah menerapkan sebuah kerangka kerja proses bisnis yang berdasarkan pada *enhanced Telecom Operations Map* (eTOM), namun ketika proses bisnis tersebut diimplementasikan, ternyata masih adanya beberapa aktivitas yang memiliki waktu proses diluar standarisasi yang telah ditetapkan. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi dari setiap proses bisnis yang ada.

Berdasarkan kondisi tersebut, dibutuhkan sebuah identifikasi dari setiap aktivitas yang berada didalam setiap proses bisnis eksisting yang salah satunya menggunakan pendekatan metode *Business Process Improvement* (BPI) dan tentunya masih dalam kerangka kerja eTOM. Melalui pendekatan metode tersebut, terlebih dahulu dilakukan sebuah analisis *value-added* disetiap aktivitas yang berada didalam setiap proses bisnis eksisting, kemudian dilakukan sebuah *streamlining* dengan menggunakan *tools* yang tersedia. Dari pendekatan metode tersebut, diharapkan adanya sebuah efisiensi dari waktu proses.

Dari hasil pengolahan data, wawancara, dan observasi serta simulasi proses bisnis yang dilakukan, maka ouput yang didapatkan adalah usulan proses bisnis yang berfokus pada peningkatan efisiensi waktu proses. Oleh karena itu, diperoleh efisiensi waktu proses pada proses bisnis usulan dibandingkan dengan proses bisnis eksisting, yakni pada Proses Bisnis Provisioning Transponder Satelit sebesar 10.04 %, Proses Bisnis Provisioning VSAT-IP sebesar 13.17 %, Proses Bisnis Provisioning Telkom Broadcast sebesar 8.03 %, Proses Bisnis Fault Management (Segmen Spacecraft) sebesar 6.91 %, dan Proses Bisnis Fault Management (Segmen Ground) sebesar 22.66 %.

Kata kunci : *Business Process Improvement, enhanced Telecom Operations Map*, waktu proses.