

## ABSTRAK

PT Telkomsel merupakan salah satu *market leader* di bidang industry jasa telekomunikasi hal ini ditunjukkan dengan berbagai macam inovasi yang sudah diluncurkan, diantaranya layanan 3G. Sebagai *market leader* Telkomsel selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik terhadap customer, oleh karena itu salah satu cara yang dilakukan Telkomsel untuk memberikan layanan yang terbaik kepada customer adalah dengan selalu mengembangkan proses bisnis yang ada, dalam hal ini proses bisnis yang berkaitan dengan kegiatan *day to day* operasional 3G. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan melakukan *Reengineering*, dalam hal ini *Reengineering* merupakan salah satu metode perbaikan proses bisnis yang akan memberikan perubahan yang cukup signifikan terhadap proses bisnis eksisting operasional 3G. Selain itu juga digunakan kerangka eTOM yang merupakan kerangka standar untuk perusahaan penyedia jasa layanan telekomunikasi. Penelitian ini akan memberikan usulan pemetaan proses bisnis operasional 3G dengan kerangka eTOM setelah dilakukan *reengineering*.

*Reengineering* dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan kertas bersih, pendekatan ini meliputi beberapa tahapan yaitu pemahaman terhadap kondisi eksisting proses bisnis operasional 3G, penyampaian ide kreatif yang meliputi *Brainstorming*, *Benchmarking*, dan *fantasizing*. Tahap selanjutnya adalah melakukan perancangan proses dan tahap terakhir adalah melakukan Validasi.

Validasi dilakukan dengan menggunakan metode simulasi. Simulasi dilakukan terhadap proses bisnis *Corrective BSS Equipment*. Untuk simulasi dengan jumlah alarm 50 tidak terdapat *bottleneck* begitu juga untuk simulasi dengan jumlah alarm 100 tidak terdapat *bottleneck*. Hal ini menunjukkan bahwa proses bisnis *corrective BSS* sudah efektif dan adaptif.

Setelah dilakukan tahap *reengineering*, selanjutnya adalah melakukan pemetaan kedalam kerangka eTOM. Dari hasil pemetaan kedalam kerangka eTOM diperoleh hasil bahwa proses bisnis operasional 3G berada pada level 0 area *operations*, untuk level 1 *functional process* berada pada area *Resource management & Operation*. Untuk level 3 diperoleh hasil *Enable resource provisioning*, *Support resource trouble management*, *allocate and install resource*, *configure and activate resource*, dan *survey & analyze resource trouble*.

Pendekomposisi level 4 dilakukan dengan menggunakan *swim lane* untuk menggambarkan aliran proses yang terjadi. Lane yang digunakan adalah *Customer Lane*, *Customer Relationship Management Lane*, *Information Lane*, *Service Management & Operations Lane* dan *Resource Management & Operation Lane*, *Supplier/Partner Lane*.

Kata Kunci : Business Process *Reengineering*, eTOM, Proses bisnis