

ABSTRAKSI

Telkom R&D Center merupakan salah satu unit bisnis pendukung PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang secara struktural bertanggung jawab langsung kepada Direktur *Network & Solution*. Sejalan dengan perubahan pengorganisasian bisnis menuju pada model *customer centric organization*, fungsi riset dan pengembangan perusahaan lebih diberdayakan. Ketidakteraturan proses bisnis yang ada saat ini yang tampak pada masih terjadinya *bottleneck* dan waktu proses yang cukup lama. Hal ini dalam jangka waktu tertentu akan berdampak pada lemahnya performansi perusahaan, akibat kesalahan yang terjadi disana-sini. Selain itu perbaikan yang berkelanjutan, termasuk perbaikan proses bisnis perusahaan, diharapkan Telkom R&D Center dapat mengikuti *trend* perkembangan dunia telekomunikasi.

Perbaikan proses bisnis di suatu perusahaan dapat dilakukan dengan beberapa metode, salah satu metode yang banyak digunakan yaitu melakukan perbaikan proses bisnis yang ada dengan melakukan peningkatan (*improvement*) di beberapa bagian tertentu secara bertahap dan *continue*, atau sering disebut dengan *Business Process Improvement* (BPI). BPI memberikan suatu sistem yang akan membantu dalam proses penyederhanaan (*streamlining*) proses-proses bisnis, dengan memberi jaminan bahwa pelanggan internal dan eksternal dari organisasi akan mendapatkan *output* yang jauh lebih baik.

Untuk merancang proses bisnis yang baik dan sistematis tentunya dibutuhkan suatu standar yang baku agar memudahkan dalam hal evaluasi dan perbaikan. TeleManagement Forum (TMF) sebagai konsorsium netral berskala internasional mengembangkan kerangka proses bisnis *enhanced Telecom Operations Map* (eTOM) sebagai sebuah standard sistematis dan terbuka bagi industri jasa khususnya telekomunikasi dan telah diakui oleh ITU-T. Kerangka kerja eTOM memungkinkan perusahaan seperti perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi untuk mensinergikan proses, organisasi, dan teknologi informasi.

Desain ulang proses bisnis Telkom R&D Center dilakukan berdasarkan analisis dan perbaikan terhadap proses bisnis eksisting yang ditunjang dengan hasil dari simulasi proses bisnis tersebut. Desain ulang dilakukan pada proses bisnis eksisting yang tergolong pada proses kritis. Pada perbaikan dan simulasi terjadi peningkatan efisiensi pada proses bisnis tersebut, diantaranya: proses bisnis *functional plan* sebesar 32,96%, rencana kerja manajerial sebesar 30,28%, kontrak manajemen sebesar 17,79%, *user care* sebesar 43,80%, *procurement* sebesar 27,72%, dan *infrastructure development* sebesar 66,19%.

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