

ABSTRAKSI

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa telekomunikasi di Indonesia. Salah satu unit bisnisnya adalah Unit Enterprise Regional III (UNER III) yang berada dibawah tanggung jawab Divisi Enterprise Service (DIVES). Dalam menjalankan bisnisnya tersebut, UNER III memiliki beberapa proses bisnis, diantaranya : proses bisnis aktivasi dan proses bisnis mutasi layanan, proses bisnis billing & penagihan dan proses bisnis klaim & restitusi. Proses bisnis tersebut merupakan *key main process* dari UNER III. Walaupun proses bisnis tersebut telah menerapkan sebuah kerangka kerja proses bisnis yang berdasarkan pada *enhanced Telecom Operations Map* (eTOM), namun seluruh proses-proses tersebut belum terintegrasi dan terotomasi dengan aplikasi/ sitem informasi. Selain itu ketika prosesbisnis 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 Aktivasi sebesar 22.89 %%, Proses Bisnis Perpanjangan Kontrak sebesar 69.64 %, Proses Bisnis Permohonan Modifikasi sebesar 6.19 %, Proses Bisnis Pengajuan dan Analisa Klaim sebesar 13.45 %, dan Proses Bisnis Perhitungan Restitusi sebesar 22.66 %.

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