

ABSTRAKSI

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (PT TELKOM) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (*InfoComm*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. Salah satu layanan unggulan PT TELKOM adalah Telkom *Speedy*. *Speedy* adalah produk layanan internet access end to end dari PT TELKOM dengan basis teknologi *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ADSL), yang dapat menyalurkan data, voice dan video secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan maksimal 1 Mbps yang dijamin dari modem sampai BRAS (*Broadband Remote Access Server*).

Pelanggan *Speedy* di Semarang belum mendapatkan kualitas produk dan layanan *Speedy* secara baik ini terlihat dari banyaknya pengaduan/komplain tentang *Speedy*. Dari total tickets sebesar 2582 yang ditangani oleh PT TELKOM Divre IV selama bulan Oktober 2008, masih ada 12% *ticket* yang penanganannya melebihi batas tolok ukur yang ditetapkan. Padahal batas tolok ukur yang ditetapkan PT TELKOM Divre IV dalam menangani gangguan *Speedy* adalah 3x24 jam, jika waktu proses penanganan gangguan melebihi batas ukur yang telah ditetapkan, perusahaan akan membayar kompensasi kepada pelanggan yaitu sebesar 2% per hari keterlambatan.

Perbaikan proses bisnis penanganan gangguan *Speedy* ini menggunakan metode *Continuous Improvement*. Metode ini dipilih karena proses bisnis yang telah ada di PT TELKOM Divre IV relatif baik namun tetap perlu ada perbaikan-perbaikan pada proses bisnisnya. Perbaikan dengan metode ini terfokus pada *reduce cycle time*-nya, setelah didapatkan hasil usulan proses bisnis ini, dilakukan simulasi terhadap usulan tersebut untuk mengetahui besarnya nilai *dynamic wait time sum*.

Segmen	Efisiensi		Dynamic wait time sum (hasil simulasi)	
	Eksisting	Usulan	Eksisting	Usulan
CPE	52.37%	I. 61.55% II. 70.59%	0092:05:48:51	III.0025:07:12:12 IV.0024:06:33:08
Radius	41.14%	60.26%	0081:16:32:00	0031:08:51:03
Gangguan Massal	57.34%	64.45%	0123:17:51:32	0022:10:42:33

Dapat disimpulkan bahwa dari usulan perbaikan penanganan gangguan *Speedy* didapatkan kenaikan efisiensi waktu siklus setiap prosesnya dan berkurangnya nilai *dynamic wait time sum*. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan yang dapat meningkatkan pelayanan PT TELKOM dalam menangani gangguan *Speedy* sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : CI, *Continuous Improvement*, Proses Bisnis, ARIS Simulasi