ABSTRAKSI

Globalisasi dan perkembangan teknologi menjadikan persaigan dan iklim kompetensi yang semakin ketat, terutama di dunia telekomunikasi. keadaan PT Telkom yang hampir berada pada level *maturity*, dimana posisi perusahaan sudah hampir memenuhi puncak visinya. Sehingga, posisi Telkom saat ini adalah posisi berbahaya. Bila tidak ada antisipasi atau langkah pasti untuk menghindari ancaman, maka perusahaan ini dapat mengalami *decline* tajam. Dalam rangka mendukung visi dan misi perusahaan tesebut, teknologi informasi memegang peranan yang sangat penting dalam setiap aspek operasional perusahaan. Telkom ISC adalah salah satu unit di Telkom yang memberikan pelayanan IT kepada kastemer internal. Di dalam pelayanan IT yang diberikan, setiap harinya terdapat masalah-masalah yang dihadapi oleh para pengguna layanan IT oleh karena itu terdapat suatu bagian yang menanganinya, yaitu Helpdesk. Kedatangan komplain yang tidak mengenal waktu, seiring semakin banyaknya produk telkom membuat helpdesk harus terus selalu siap melayani kapan saja

Unit helpdesk yang tersedia disetiap regional telkom atau berjumlah 8 mempunyai peran penting terhadap penjagaan kualitas produk telkom. Oleh karena itu telkom menginginkan adanya keseragaman pelayanan baik *update knowladge* operator atau pemantauan yang mudah. Pada data history pagilan di bulan november 2009 tercatat pada regional HO sebanyak 2.312 panggilan, ISDC 1 sebanyak 1.686, ISDC 2 sebanyak 10.839, ISDC 3 sebanyak 133, ISDC 4 sebanyak 1.735, ISDC 5 sebanyak 3.045, ISDC 6 sebanyak 567 dan ISDC 7 sebanyak 2.799 panggilan. Sedangkan untuk histori data panggilan yang di reject paling banyak di alami oleh ISDC 6 dengan peesentase reject sebanyak 25,08% dan yang paling sedikit di alami oleh reional HO dengan persentase sebesar 3.5%. Solusi untuk mempermudah pengawasan dan update knowladge, maka Telkom berencana untuk merubah sistem panggilan yang semula terbagi 7 regional Telkom atau 8 bagian ISDC, menjadi 1 panggilan yang terpusat (*call centre*). Selain itu juga ditambahnya waktu pelayanan menjadi 24 jam 7 hari kerja.

Penjadwalan baru (sentralisasi) yang di harapkan oleh perusahaan adalah seoptimal mungkin. Sehingga efisiensi operator 247 dan minimasi biaya yang diharapkan dapat tercapai. Hal ini dilakukan dengan metoda optimasi progama linier dangan mempertimbangkan beban kerja operator yang ditetapkan.

Kesimpulan dari hasil penelitian adalah sentralisasi call center 247 dapat membantu PT Telkom dalam kemudahan pengawasan terhadap penaganan komplain, kemudahan dalam mengupdate *knowladge* bagi operator yang berada pada helpdesk dan kemudahan konsumen untuk mengingat nomer panggilan. Jumlah operator optimum berdasarkan progama linier untuk hari biasa sebanyak 56 orang dengan pembagian sebagai berikut 32 orang pada shift 1 (06.00-14.00), 1 orang pada shift 2 (08.00-16.00), 15 orang pada shift 3 (10.00-18.00), 6 orang pada shift 4 (12.00-20.00), 1 orang pada shift 5 (14.00-22.00) dan 1 orang pada shift terakhir (22.00-06.00). Sedangkan untuk hari libur jumlah operator yang dibutuhkan sebanyak 6 orang dengan pembagian 3 orang masuk pada shift 1 (06.00-14.00), 1 orang masuk pada shift 2 (08.00-16.00), 1 orang masuk pada shift 5 (14.00-22.00) dan 1 orang pada shift terakhir (22.00-06.00).

Kata Kunci: *Help desk*, Progama linier, operator optimum, sentralisasi 247, waktu pelayanan