

## ABSTRAKSI

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebagai perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan informasi terbesar di Indonesia, selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik bagi kastemer melalui proses bisnis yang memudahkan dalam perbaikan dan evaluasi terutama pada proses bisnis yang berkaitan langsung dengan pelanggan, seperti proses bisnis penanganan gangguan jaringan akses speedy. Hasil audit menunjukkan bahwa penanganan gangguan jaringan akses speedy masih belum sesuai dengan MTTR yang telah ditetapkan, yaitu 9.25 jam atau 555 menit. Untuk itu, perlu dirumuskan sebuah *Service Level Agreement (SLA)* dan *Operation Level Agreement (OLA)* proses bisnis penanganan gangguan jaringan akses speedy. Selain itu SLA dan OLA juga dapat berfungsi sebagai alat ukur dan kontrol terhadap proses bisnis yang bersangkutan sehingga memudahkan melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses bisnis.

Tahap pertama yang dilakukan dalam desain *Service Level Agreement* menggunakan SLA Process Flows adalah identifikasi dan pemahaman proses bisnis eksisting. Hal ini dilakukan untuk mengetahui alur kerja proses bisnis eksisting. Setelah itu menentukan isi dan batasan SLA, OLA dan kriteria evaluasinya, karena SLA dan OLA pada dasarnya adalah kesepakatan antara pelaku proses dalam proses bisnis itu sendiri.

Desain *Service Level Agreement* proses bisnis penanganan gangguan jaringan akses speedy dibagi menjadi dua jenis yaitu dokumen *Service Level Guarantee* dan *Service Level Agreement*. Sedangkan desain OLA, dibagi menjadi 5 buah dokumen kontrol, yang terdiri dari OLA antara MBOC dan 147, OLA antara MBOC dan TDC, OLA antara TDC dan MDF, OLA antara MDF dan PCAN serta OLA antara MBOC dan PCAN. *Service Level Guarantee (SLG)* adalah janji Telkom kepada customer mengenai *maximum resolution time* penanganan gangguan jaringan akses speedy. Dokumen ini mencakup deskripsi layanan, waktu layanan dan penalti. Berbeda dengan dokumen SLG, dokumen kontrol *Service Level Agreement* adalah SLA keseluruhan dari proses bisnis penanganan gangguan yang merupakan kesepakatan antara penanggung jawab setiap aktivitas dalam proses bisnis penanganan gangguan. Dokumen kontrol ini memuat deskripsi *service*, peserta kerjasama, cakupan *service* (waktu *service*, kondisi *service*, kualitas *service*), report *service* dan dokumentasi, perubahan pada perjanjian *service*, evaluasi *service* level, dan penalti atau hukuman jika terjadi pelanggaran terhadap SLA. Sedangkan OLA dibuat per bagian agar memudahkan melakukan evaluasi dan kontrol performansi terhadap masing-masing bagian. Sama seperti SLA, OLA juga deskripsi *service*, peserta kerjasama, cakupan *service* (waktu *service*, kondisi *service*, kualitas *service*), report *service* dan dokumentasi, perubahan pada perjanjian *service*, evaluasi *service* level, dan penalti atau hukuman jika terjadi pelanggaran terhadap OLA, tetapi OLA lebih jelas dalam mendeskripsikan setiap aktivitas yang dilakukan oleh setiap unit. Berdasarkan perhitungan dan perbaikan yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan usulan SLG untuk layanan penanganan gangguan jaringan akses adalah 24 jam, sedangkan *maximum resolution time* untuk SLA dan keseluruhan dokumen OLA adalah 529 menit.

Kata kunci : SLA, OLA, SLG, MTTR, Business Process of Trouble Handling Network Access Speedy, PT Telekomunikasi Indonesia, Kandatel Jakarta Barat