

## ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TELKOM) merupakan perusahaan penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. Sebagai sebuah unit bisnis profesional berbasis *customer centric*, TELKOM dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya melalui proses bisnis yang memudahkan dalam perbaikan dan evaluasi terutama pada proses bisnis yang berkaitan langsung dengan pelanggan seperti proses bisnis *problem handling Speedy*. Proses bisnis *problem handling Speedy* terdiri dari sub proses bisnis *billing complaint handling* (penanganan klaim tagihan) dan *fault handling* (penanganan gangguan) telah memiliki standar waktu yang dijamin kepada pelanggan dalam *Service Level Guarantee* (SLG). Data pencapaian SLG bulan Oktober-November 2009 menunjukkan bahwa pencapaian SLG untuk keseluruhan proses bisnis *problem handling* belum baik, terutama untuk sub proses bisnis penanganan klaim tagihan yang hanya mencapai angka 75.5%, jauh di bawah angka 90% seperti yang ditargetkan TELKOM. Dengan demikian, perlu dilakukan *Business Process Improvement* untuk proses bisnis penanganan klaim tagihan dan perumusan *Service Level Agreement* (SLA) proses bisnis *problem handling Speedy* mencakup kedua sub proses bisnis tersebut. Dengan adanya SLA, evaluasi terhadap waktu penyelesaian sebuah proses tidak hanya dilihat secara keseluruhan tetapi dilihat secara lebih detail untuk setiap unit terkait dan aktivitas yang dilakukan. Selain itu, SLA juga 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 dan kriteria evaluasinya, karena SLA pada dasarnya adalah kesepakatan antara pelaku proses dalam proses bisnis itu sendiri.

Desain SLA proses bisnis penanganan gangguan dibagi menjadi dua jenis yaitu dokumen kontrol *Service Level Agreement* dan *Service Level Agreement* per aktivitas. Dokumen kontrol *Service Level Agreement* adalah SLA keseluruhan dari proses bisnis *problem handling Speedy* yang merupakan kesepakatan antara penanggung jawab setiap aktivitas dalam proses bisnis penanganan gangguan. Dokumen kontrol ini memuat deskripsi layanan, peserta kerjasama, cakupan layanan (waktu layanan, kondisi layanan, kualitas layanan), report layanan dan dokumentasi, perubahan pada perjanjian layanan, evaluasi level layanan, dan penalti atau hukuman jika terjadi pelanggaran terhadap SLA. Sedangkan SLA per aktivitas dibuat per bagian agar memudahkan melakukan evaluasi dan kontrol performansi terhadap masing-masing bagian. SLA per aktivitas ini memuat bagian yang melakukan aktivitas tersebut, aktivitas apa saja yang dikerjakan, waktu penyelesaian setiap aktivitas, catatan (detail aktivitas apa saja yang sudah dilakukan), dan waktu maksimum aktivitas tersebut. SLA per aktivitas ini akan dimasukkan ke aplikasi penanganan gangguan dan penanganan klaim tagihan, sehingga *report* dari SLA per aktivitas dapat dijadikan acuan dalam evaluasi *Service Level Agreement* selanjutnya. Berikut merupakan *maximum resolution time* yang tercantum dalam SLA :

No.	Proses Bisnis (Layanan)	Total Maximum Resolution Time	Jaminan Waktu dalam SLG
1.	Penanganan klaim tagihan	2 jam	4x24 jam
2.	Penanganan ganggun	9.2 jam	3x24 jam

Kata kunci : *Service Level Agreement*, SLG, *Business Process Improvement*