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 dijaminkan kepada pelanggan dalam *Service Level Guarantee* (SLG). Performansi SLG penanganan gangguan Speedy sudah cukup baik, namun seiring bertambahnya jumlah pelanggan, maka performansi dari SLG akan menurun karena akan banyak gangguan yang harus ditangani.Dengan melihat data SLG gangguan Speedy periode Juli 2009-Mei 2010 di Kandatel Telkom Bali tersebut diketahui jumlah SLG gangguan Speedy dari Kandatel Telkom Bali masih sangat besar, dengan rata-rata mencapai 9213 komplain diluar batas SLG Telkom

Dengan demikian, perlu dilakukan *Business Process Improvement* untuk proses bisnis penanganan klaim tagihan dan gangguan serta perumusan *Service Level Agreement (SLA)* dan *Operation Level Agreement* (OLA) 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.

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 dokumen *Operation Level Agreement* (OLA) merupakan suatu dokumen yang mendefinisikan hubungan di antara tim pendukung internal yang bekerja untuk mendukung *service level agreement*. Dokumen tersebut menjelaskan tanggung jawab dari masing-masing tim pendukung internal terhadap tim pendukung lainnya, termasuk proses dan waktu untuk pemberian layanan. Tujuan dari OLA adalah menghadirkan kejelasan dan deskripsi yang terukur bagi operator penyedia jasa untuk mendukung hubungan internal. *Operation Level Agreement* (OLA) akan di desain di setiap bagian atau unit yang terlibat dalam proses bisnis penanganan gangguan jaringan akses speedy. Dokumen ini terdiri dari tujuan, ketersedian layanan, sistem monitoring, resolusi waktu, evaluasi dan report.

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