

ABSTRAK

PT. XL Axiata (XL) merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. Sebagai unit bisnis profesional berbasis *customer centric*, XL 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 *network no coverage problem handling*.

Proses bisnis *network no coverage problem handling* telah memiliki total *maximum resolution time* yang dituangkan dalam *Service Level Agreement* (SLA). Data realisasi SLA bulan November-Desember 2010 menunjukkan bahwa realisasi SLA untuk keseluruhan dan beberapa bagian di proses bisnis *problem handling* belum baik.. Selain itu belum terdapat standar waktu yang dijamin kepada pelanggan dalam *Service Level Guarantee* (SLG). Dengan demikian, perlu dilakukan *Business Process Improvement*, perumusan ulang SLA dan SLG untuk proses bisnis *network no coverage problem handling*. 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.

Tahap pertama yang dilakukan dalam desain SLA dan SLG 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. Selanjutnya dilakukan desain SLG dari hasil desain SLA yang telah dilakukan sebelumnya.

Desain SLA dibagi menjadi dua jenis yaitu dokumen kontrol SLA dan SLA per aktivitas. Dokumen kontrol SLA adalah SLA keseluruhan dari proses bisnis *network no coverage problem handling* yang merupakan kesepakatan antara penanggung jawab setiap aktivitas dalam proses bisnis penanganan gangguan. Dokumen kontrol ini memuat deskripsi layanan, peserta kerjasama, cakupan layanan, report layanan dan dokumentasi, perubahan pada perjanjian layanan, evaluasi level layanan, dan penalti 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, dan waktu maksimum aktivitas tersebut. Adapun total dari *maximum resolution time* yang tercantum dalam SLA proses bisnis *network no coverage problem handling* adalah 20 jam dan jaminan waktu dalam SLG adalah 3x24 jam

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