

ABSTRAK

Telkom *Research and Development Center* merupakan sebuah unit bisnis dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang berfungsi sebagai *support service* terhadap unit bisnis lainnya dalam hal riset dan pengembangan. Salah satu bentuk *support service* RDC yaitu melaksanakan program riset dan pengembangan dari pembuatan SLA terhadap unit bisnis dengan menghasilkan nilai berupa *customer satisfaction index*.

Customer satisfaction index pada tahun 2010 bernilai sebesar 82,92%, dimana nilai ini masih dibawah target minimal pada kontrak manajemen yaitu 83%. Pengawas internal program RDC menduga nilai tersebut tidak memenuhi target karena tidak terdapat komunikasi program yang baik. Melalui hal ini, maka diperlukan audit program terhadap salah satu program dari SLA dan merancang model komunikasi program SLA. Program yang diaudit adalah program *Integrated Applications Store Ecosystem*, dimana menurut pengawas internal program tersebut mempunyai komunikasi program yang kurang baik. Audit dilakukan dengan melakukan analisis performansi dan identifikasi risiko. Analisis performansi dilakukan dengan menentukan variabel dari laporan proyek tiap bulan, kemudian dianalisis. Sementara identifikasi risiko dilakukan dengan cara membuat dan mengisi *form checklist*. Melalui hasil audit program, model komunikasi program SLA dirancang agar komunikasi menjadi lebih baik.

Melalui audit program, diketahui bahwa program *Integrated Applications Store Ecosystem* mengalami keterlambatan selama satu bulan, namun biaya yang dikeluarkan lebih murah sebesar Rp 18.199.802,-. Pada *form checklist*, terdapat 23 *gap*, dimana terdapat 7 *gap* bersifat situasional dan 16 *gap* bersifat wajib. Model komunikasi program SLA yang dirancang dibagi menjadi tiga tahap, yaitu tahap *service level agreement*, perencanaan, dan eksekusi.

Kata kunci : Analisis Performansi, *Form Checklist*, Model Komunikasi