

ABSTRAK

Wifi.id Managed Service (WMS) adalah suatu layanan dimana PT.Telkom menyediakan *Access Point* dan layanan *connectivity internet* dan VAS/konten sebagai satu *bundle* yang dibayar secara periode tertentu oleh *venue owner/* pelanggan tanpa perlu mereka sendiri melakukan investasi perangkat WiFi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, yaitu prosedur pasang baru layanan *Wifi.id Managed Service* dan penanganan gangguan terhadap layanan *Wifi.id Managed Service* yang sesuai standar, maka salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis untuk mengurangi waktu siklus. Metode yang digunakan untuk memperbaiki proses bisnis tersebut adalah *Business Process Improvement* (BPI), yaitu menganalisis setiap sub proses yang ada dalam proses tersebut dengan menggunakan tools yang terdapat dalam BPI, yaitu *Streamlining* untuk mengetahui sub proses mana yang termasuk dalam sub proses kritis. Metode BPI juga dapat membantu perusahaan melihat performansi *existing* dengan mengukur efisiensi berdasarkan kategori waktu siklusnya.

Berdasarkan pengukuran yang dilakukan, diperoleh waktu siklus *existing* pada proses bisnis pasang baru layanan *Wifi.id Managed Service* adalah 4891 menit atau 3,40 hari dan waktu siklus *existing* pada proses penanganan gangguan layanan *Wifi.id Managed Service* adalah 380 menit atau 6,33 jam. Setelah dilakukan perbaikan pada proses bisnis *existing*, maka waktu siklus usulan yang dapat diberikan kepada pihak Telkom untuk proses pasang baru layanan *Wifi.id Managed Service* dengan pengajuan *order* melalui aplikasi adalah 3161 menit atau 2,19 hari dengan tingkat efisiensi proses meningkat dari 65,11% menjadi 99,49% dan pengajuan *order* melalui *sales force* adalah 3168 menit atau 2,2 hari dengan tingkat efisiensi proses meningkat dari 65,11% menjadi 99,49%. Sedangkan waktu siklus usulan untuk proses penanganan gangguan layanan *Wifi.id Managed Service* dengan lapor gangguan melalui aplikasi adalah 215 menit atau 3,58 jam dengan tingkat efisiensi proses meningkat dari 64,47% menjadi 95,34% dan lapor gangguan melalui *Call Center* adalah 230 menit atau 3,83 jam dengan tingkat efisiensi proses meningkat dari 64,47% menjadi 95,65%.

Kata Kunci --- *Wifi.id Manage Service, Business Process Improvement, Importance Performance Analysis*