

## ABSTRAK

Kemudahan akses dan integrasi dalam sistem informasi perusahaan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk efektivitas dan efisiensi kerja di dalam perusahaan. PT XYZ merupakan salah satu perusahaan penyedia jaringan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Dalam rangka memenuhi permintaan pelanggan di wilayah Bali Utara, PT XYZ hadir dengan salah satu divisi yang melayani permintaan pelanggan yaitu *Divisi Business Service*. Divisi ini melayani permintaan untuk pasang baru layanan, modifikasi layanan hingga cabut layanan. Proses permintaan cabut layanan merupakan proses cabut layanan yang dilakukan atas dasar permintaan dari pelanggan itu sendiri. Dalam proses permintaan cabut layanan divisi *business service* selama 12 periode yaitu dari bulan Januari hingga bulan Desember tahun 2020 ditemukan bahwa sebanyak 66,7% dari seluruh permintaan cabut layanan belum selesai sesuai dengan waktu standar yang ditetapkan divisi *business service* yaitu selama 1 x 24 jam. Berdasarkan hal tersebut divisi *business service* mengalami kemungkinan *opportunity lost* mulai dari Rp385.875.000 hingga maksimal Rp 3.252.375.000. Maka dari itu untuk meningkatkan efisiensi dari waktu proses permintaan cabut layanan dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi penyebab dari proses permintaan cabut layanan belum selesai sesuai dengan waktu standar yang ditetapkan dan membuat usulan rancangan perbaikan proses bisnis untuk proses permintaan cabut layanan.

Metode *Business Process Improvement* merupakan salah satu metode yang dikembangkan untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki proses bisnis yang mampu menghilangkan kesalahan, meminimasi keterlambatan, memaksimalkan aset serta meningkatkan pemahaman sesuai dengan tujuan perusahaan. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas-aktivitas yang terlibat dalam proses permintaan cabut layanan hingga membuat rancangan proses bisnis yang mampu meningkatkan efisiensi proses permintaan cabut layanan. Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk identifikasi dan analisis dalam metode *Business Process Improvement* adalah *Improvement Technique Wheel* dengan enam tahap yang dilakukan yaitu *eliminate bureaucracy, value added, eliminate duplication, simplification, reduce cycle time* yang didukung dengan *process activity mapping*, dan *automation*. Serta untuk menemukan sumber permasalahan dari setiap aktivitas digunakan *why's analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan tiga aktivitas yang menyebabkan proses permintaan cabut layanan pada divisi *business service* belum dapat selesai sesuai dengan waktu standar yang ditetapkan yaitu aktivitas *error UIM, error Activation*, dan *PONR*. *Error UIM* disebabkan oleh adanya error atau ketidaksesuaian data yang terdapat pada sistem dengan yang ada di lapangan, sementara *error activation* disebabkan oleh instalasi perangkat pelanggan yang belum terputus saat permintaan sudah diproses.

Dari hasil identifikasi yang dilakukan untuk dapat meningkatkan efisiensi dari proses permintaan cabut layanan maka untuk aktivitas *error Activation* dapat dieliminasi dengan kebijakan baru yang mewajibkan pemutusan instalasi perangkat yang akan dicabut sebagai *requirement* untuk mengisi formulir permintaan cabut layanan. Selanjutnya untuk aktivitas *falout UIM* waktu proses diminimasi dengan dilakukannya monitoring pergerakan *status order* secara rutin sehingga saat terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan seharusnya dapat langsung diambil tindakan, untuk mempermudah proses *monitoring* proses maka digunakan sistem informasi *monitoring*. Aktivitas PONR masih belum dapat ditelusuri lebih lanjut untuk cakupan PT XYZ cabang sehingga agar waktu standar sesuai dengan kondisi proses maka diusulkan waktu standar baru. Untuk memastikan proses dapat berjalan sesuai dengan tujuan maka dirancang pedoman kerja untuk proses permintaan cabut layanan yang dapat dijadikan acuan oleh admin divisi *business service* khususnya dalam melakukan *monitoring* pergerakan *status order* agar waktu proses permintaan cabut layanan dapat selesai sesuai dengan waktu standar yang ditetapkan.

Kata Kunci: Proses Bisnis, *Business Process Improvement*, *Monitoring*