

## ABSTRAK

PT Telkomsel sebagai salah satu penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan enterprise. Permasalahan yang saat ini dihadapi adalah tiket yang mencapai 5.000 dalam beberapa bulan, dengan lebih dari 50% tiket yang masuk dalam kategori *Out of SLA*. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam flow process agar proses penyelesaian tiket menjadi lebih efisien dan sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan. Metode *Design Thinking* dipilih dalam penelitian ini karena pendekatannya yang inovatif dan berpusat pada pengguna, yang diharapkan dapat menghasilkan solusi yang relevan dan efektif. Proses penelitian ini dimulai dengan tahap *Empathize*, yang bertujuan untuk memahami kebutuhan dan tantangan utama dalam sistem penyelesaian tiket. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan pemangku kepentingan terkait. Selanjutnya, pada tahap *Define*, dilakukan analisis menggunakan *fishbone diagram* untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan dalam proses eksisting. Hasil analisis menunjukkan bahwa keterlambatan dalam penyelesaian tiket disebabkan oleh proses verifikasi yang masih dilakukan secara manual, validasi dokumen yang berulang, serta alur kerja yang belum terstruktur dengan baik. Pada tahap *Ideate*, dilakukan *brainstorming* dengan pendekatan *mind mapping*, serta analisis VA, NNVA, dan NVA untuk mengeliminasi aktivitas yang tidak bernilai tambah dalam proses penyelesaian tiket. Setelah itu, tahap *Prototype* dilakukan dengan merancang *flow process* yang baru menggunakan *software Bizagi*. Tahap akhir adalah *Test*, di mana simulasi dilakukan untuk membandingkan proses eksisting dan proses usulan. Hasilnya, proses eksisting membutuhkan waktu 125,35 menit per tiket, sedangkan proses yang diusulkan mampu mengurangi waktu penyelesaian menjadi 113,2 menit per tiket. Terdapat penurunan total waktu pengerjaan, yang menunjukkan peningkatan efisiensi. Tingkat penyelesaian *In SLA* meningkat secara signifikan, dengan pengurangan tingkat *Out of SLA* dari 50% menjadi di bawah 10%.

Kata kunci : *Design Thinking, Enterprise, Fishbone, Flow process, Mindmap, Bizagi*