Abstrak

Bagian Pengelolaan Produk Sub. Div. TRUNK & IN Divisi Long Distance(DLD) PT Telkom. tbk merupakan bagian yang berfungsi sebagai pengelola jaringan telekomunikasi TRUNK & IN meliputi penanganan Provisioning SDL, Provisioning E-1 sentral, Programming Sentral dan Intellegent Network (IN). Bagian Pengelolaan Produk langsung berinteraksi dengan Representative Office (RO) di seluruh indonesia sebagai eksekutor instalasi provisioning.

Untuk meningkatkan pelayanan maka diadakan perubahan pada proses bisnis Provisioning TRUNK. Perubahan ini dapat dilakukan dengan Business Process Reengineering(BPR), yang merupakan pemikiran ulang fundamental dan disain ulang radikal suatu proses bisnis organisasi yang akan mengarahkan organisasi untuk mencapai peningkatan kinerja bisnis secara dramatis [2].

Hasil dari BPR adalah pembangunan aplikasi yang mengakomodasi semua proses bisnis Provisioning TRUNK yang sudah di-reengineering, sehingga mendapatkan perbaikan dalam ukuran kinerja seperti waktu, pelayanan, biaya, dan kualitas. Aplikasi diimplementasikan dengan menggunakan PHP (Personal Home Page). Dari hasil BPR, terjadi pengurangan waktu siklus Provisioning SDL/E1 dalam rentang [66.09%,68.28%], Programming Sentral dalam rentang [72.69%,73.42%], Pembuatan Laporan Order sebesar 98.72%, dan Pembuatan Laporan Perhitungan sebesar 98.92%. Prosentase peningkatan efisiensi waktu Provisioning SDL/E1 dalam rentang [53.62%,56.96%], Programming Sentral dalam rentang [61.29%,62.01%], Pembuatan Laporan Order sebesar 62.02%, Pembuatan Laporan Perhitungan sebesar 65.15%.

Kata kunci : Business Proses Reengineering (BPR), proses bisnis, provisioning TRUNK, PHP