

Usulan desain ulang proses bisnis provisioning sentral dan signaling dan penanganan gangguan terhadap servillance perangkat sentral pada TELKOMInterCarrier : studi kasus: PT. Telkom, Tbk = The proposal of business process redesign for business process provisioning sentral & signaling and problem handling surveillence perangkat sentral in TELKOMInterCarrier : case study PT. TELKOM, Tbk

Yayi Mustika Pudyanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247882&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Di era globalisasi ini, teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dapat dikatakan saat ini tidak ada kehidupan manusia yang luput dari teknologi. Industri yang berkaitan erat dengan perkembangan teknologi adalah industri telekomunikasi. Dengan memanfaatkan teknologi, komunikasi dapat berlangsung cepat dan mudah. Komunikasi saat ini sudah menjadi kebutuhan utama bagi manusia dalam menunjang kesuksesan pekerjaan, keluarga dan pergaulan. Hal tersebut mendorong meningkatnya pergaulan industri telekomunikasi, khususnya di Indonesia.

PT. TELKOM, Tbk selaku penyedia jasa layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia harus mampu bersaing dengan kompetilomya mengingat saat ini pasar yang dihadapinya bukan monopoli melainkan kompetisi. Agar mampu bertahan dan memenangkan persaingan pasar tersebut, PT. TELKOM memfokuskan diri pada pemenuhan kebutuhan pelanggan untuk menjingkatkan kepuasan pelanggan seperti layanan yang terjamin, cepat, akurat dan jelas. Untuk itulah perlu dilakukan desain ulang terhadap proses bisnis pelayanan Provisioning Sentral & Signaling dan Penanganan Gangguan terhadap Surveillence Perangkat Sentral.

Skripsi ini membahas mengenai bagaimana desain ulang pada kedua proses tersebut dilakukan. Diawali dengan pengumpulan data lcebutuhan pelanggan, nnetapan target performa dan memetakan kedua proses bisnis yang dilakukan saat Kemudian melalui analisis kondisi pelaksanaan kedua proses bisnis tersebut pada saat ini dan membandingkannya dengan apa yang dibutuhkan pelanggan, maka dapat diidentifikasi proses apa saja yang harus dihilangkan, digabung, atau ditambah. Hal penting yang dihasilkan dalam desain ulang pada kedua proses tersebut adalah munculnya Helpdesk sebagai perwujudan dari One Stop Service. Helpdesk bertindak sebagai Contact Person, pusat informasi dan pelayanan. yang ingin diwujudkan pemsahaan. Akhirnya, untuk lebih memperjelas proses bisnis desain ulang maka dilakukan pemetaan kembali. untuk desain proses bisnis yang baru. Desain ulang proses bisnis menggunakan metedologi rekayasa ulang.

<hr>

In the globalization era, technology grows up very quickly. Today, we can say that there?s no human life without affected by technology. Telecommunication industry is closely related to the development of technology. By using technology, communication can be faster and easier. Today, communication becomes one of the main needs to support the success in works, family and environment. It can support for the increasing of telecommunication industry, especially in Indonesia.

PT. TELKOM, Tbk as the biggest telecommunication company in Indonesia must have an ability to compete with its competitor because its market is changed from monopoly into competition. In order to maintain and win its business in the market competition, PT. TELKOM must focus its business to fulfill its customer needs so that its customer satisfaction can be achieved, for example service guarantee, fast, accurate and clearly. So, it is important that PT. TELKOM, Tbk redesign the business process for provisioning Sentra! & Signaling and problem handling in Surveillance Perangkat Sentral.

This research discusses about how redesign implemented in both business processes. Started with customer needs data collection, setting the performance target then mapping those current business processes. Discussion continued with analyzing current business processes condition comparing with customer needs so that we can identify which process(es) must be out or joined or added. Helpdesk as the realization of One Stop Service become the important output from this discussion. Helpdesk is planned to be Contact Person, centre of information and service for provisioning and problem handling business process. Finally, to make it easier in understanding the redesign result, new processes are mapped. To redesign these business processes, Business Process Reengineering was used.