

## Perancangan perbaikan proses bisnis pasang baru layanan speedy dengan pendekatan simulasi diskrit. (Studi kasus: PT X)

Kodrat Sutarhadiyanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248146&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dewasa ini proses bisnis menjadi semakin penting untuk menunjang keberhasilan pada perusahaan-perusahaan jasa. Proses bisnis perlu dirancang serta dipelihara dengan baik sehingga mampu menghasilkan produk atau jasa yang memuaskan bagi konsumen. PT Telkom sebagai salah satu penyedia jasa telekomunikasi memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang memuaskan (service excellence) bagi konsumennya. Dalam skripsi ini dibahas bagaimana performansi dari proses bisnis pasang baru layanan speedy yang ada dibandingkan dengan standar yang harus dipenuhi (Mean Time To Install). Untuk perancangan perbaikan proses bisnis dilakukan pemetaan terlebih dahulu terhadap proses bisnis yang ada untuk kemudian dimodelkan dengan bantuan software ProecessMudel S.Ol. Setelah model diverifikasi dan divalidasi, maka model dirunning untuk mendapatkan data sebagai bahan untuk perancangan usulan perbaikan. Dari hasil simulasi ini selanjutnya diidentifikasi non value added activity dan value added activity yang memberikan kontribusi terbesar terhadap MTTI. Upaya perancangan perbaikan didasarkan pada hasil identifikasi tersebut yaitu pada kegiatan pembuatan username dan password dan pengukuran jaringan. Kedua kegiatan tersebut adalah kegiatan yang menambah nilai tetapi memberi dampak pada dua kegiatan tidak rnerubahan nilai yakni menunggu pembuatan username dan password serta menunggu setelah kegiatan instalasi perangkat di pelanggan. Dari hasil analisa tersebut kemudian dibuat usulan perbaikan yang selanjutnya disimulasikan untuk mengetahui kinerjanya. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan sumberdaya manusia, maka dilakukan optimasi dengan SimRuner. Hasil Optimasi tersebut diperoleh nilai-nilai kebutuhan sumberdaya manusia untuk mencapai nilai MTTI yang optimal. Usulan ini memberikan nilai penurunan MTTI sebesar 54.86% serta memberikan kebutuhan riil staff CCAN dan UBS masing masing sebesar 6 dan 4 orang.

.....These days process business become important progressively to support efficacy at service from Business process require to be designed and also looked after better so that can yield satisfying service or product to consumer. PT Telkom as one of the telecommunication service provider have commitment to give satisfying service ( excellence service ) to its consumer. In this research is studied how performance of the existing business process compared to standard which must fulfill ( Mean Time To Install). For designing process business improvement conducted first by mapping beforehand to existing business process and then modeled using Processmodel 5.0l. After model had been verified and also valid, hence running model to get data to use in designing business process improvement. From the simulation result is identified the non value added activity and value added activity giving biggest contribution to MTTI. Improvement relied on result identification namely creating username and password and network measurement. Both of the activity is value added activity but giving impact at two non value added namely await making of password and username and also await after activity of peripheral installation in customer. From result of the analysis is then made proposal for improvement and then simulated to know its performance. To know influence of human resource availability conducted by optimization with Simrunner. From result of the optimization the

requirement of human resource to reach optimal MTTI value is known. This design yielding MITI down to 54.116% and also give real requirement of CCAN and UBS staff equal to 6 and 4 people each.