

## ABSTRAKSI

Berdasarkan strategi bisnis untuk menjadi *customer-centric company*, pihak manajemen PT TELKOM telah mencanangkan bahwa TELKOM tidak akan sekedar menjalankan kegiatan *mass marketing*, tapi menerapkan *full Customer Relationship Management (CRM) system*. Pengembangan CRM TELKOM ini salah satunya dilakukan di unit bisnis Information System (IS) Center TELKOM Bagian Pengembangan Sistem (Bangsis) CRM dengan aplikasi utama yang dikembangkan berupa eCRM. Beragamnya proses dan entitas yang mempengaruhi sistem yang ada saat ini seperti struktur fungsional organisasi, produk, dan juga *channel* komunikasi layanan mengakibatkan sulitnya pengembangan aplikasi CRM yang terintegrasi sehingga penanganan data dan informasi pelanggan menjadi tidak satu standar. Dalam tugas akhir ini penulis melakukan pemetaan proses bisnis Customer Service POTS Retail TELKOM menggunakan kerangka *Enhanced Telecom Operations Map (eTOM)* yang nantinya bisa digunakan sebagai penentu arah dan titik awal untuk perancangan maupun pengembangan aplikasi CRM terintegrasi di TELKOM.

Metode yang digunakan untuk memetakan proses bisnis adalah berdasarkan tahapan-tahapan yang ada pada kerangka eTOM yang merupakan standar proses industri informasi dan komunikasi dari TeleManagement Forum dan telah diakui oleh ITU. Pemetaan proses berdasarkan kerangka eTOM terdiri dari tiga tahapan utama yaitu penentuan area penggrupkan, dekomposisi proses, dan perancangan aliran proses. Tahapan awal berupa penentuan area penggrupkan dimaksudkan untuk mengidentifikasi posisi proses eksisting pada kerangka eTOM. Pada tahapan kedua yaitu dekomposisi proses, proses secara hirarkis dibagi berdasarkan level-levelnya yaitu mulai dari level strategis sampai implementasi. Setiap proses diberi nomor ID atau identitas dan deskripsi, hal ini untuk memudahkan pengelolaan proses dan membedakan asal mula proses apakah murni dari eTOM atau bukan. Tahapan selanjutnya adalah merancang skenario-skenario implementasi proses hasil dekomposisi dalam bentuk aliran proses dengan menggunakan diagram Swim Lane. Tahapan ini bersifat dinamis dan disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan proses hasil dekomposisi.

Kerangka kerja eTOM terbagi dalam beberapa level grup proses. Kerangka level 0 atau level konseptual terdiri dari tiga area proses utama yaitu *Operations*, *Strategy Infrastructure & Product (SIP)*, dan *Enterprise Management*. Area proses utama ini didukung oleh blok proses fungsional yang menghubungkan *Operations* dengan SIP. Kerangka level 1 fokus pada penggrupkan proses secara vertikal atau end-to-end yang mencerminkan perspektif proses pelanggan dan proses secara horisontal atau fungsional yang mencerminkan perspektif proses perusahaan. Pada level ini terlihat proses fungsional CRM terkait dengan proses *end-to-end* yaitu *Operations Support & Readiness*, *Fulfillment*, *Assurance*, dan *Billing*. Pada kerangka level 2 yang merupakan dekomposisi dari level 1 terlihat proses inti CRM eTOM yang merupakan perpaduan dari proses fungsional dan proses end-to-end sehingga terbentuk satu kesatuan perspektif antara pelanggan dengan perusahaan. Level 3, 4, 5, dan seterusnya merupakan dekomposisi dari proses inti dan merupakan level implementasi bagi perusahaan. Untuk memudahkan dalam pengelolaan proses, selanjutnya dekomposisi dilakukan dengan menggunakan diagram *function tree* yang disertai pemberian nomor ID dan deskripsi proses.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah 41 proses utama Customer Service POTS Retail TELKOM yang teridentifikasi dapat dipetakan ke dalam kerangka CRM eTOM level 5 dan teridentifikasi dua entitas utama proses CRM yaitu produk dan pelanggan. Selain itu juga diusulkan proses level atas untuk mendukung pengembangan proses CRM yaitu 9 proses level 2, 29 proses level 3, dan 65 proses level 4. Dari hasil pemetaan ini dapat dirancang aplikasi eCRM untuk penanganan profil, pesanan, dan keluhan pelanggan dengan bantuan standar bahasa pemodelan *Unified Modeling Language* atau UML. Adanya aplikasi eCRM dapat membantu perusahaan dalam berhubungan dan berinteraksi secara interaktif dengan pelanggannya lewat web.

Kata Kunci : eCRM, Entitas, eTOM, Proses, UML, Use Case.