BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. atau disebut juga PT. Telkom adalah perusahaan penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan Visi "To Become a Leading InfoCom Player in the Region" senantiasa berusaha untuk memberikan layanan dan jasa terbaik bagi masyarakat Indonesia. Baru-baru ini PT. Telkom menambah lagi layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan meluncurkan produknya berupa layanan akses internet yang diberi nama Telkom Speedy. Telkom Speedy adalah layanan akses internet dengan kecepatan tinggi menggunakan teknologi ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line). Dengan layanan ini, jaringan akses telepon pelanggan ditingkatkan kemampuannya menjadi jaringan digital berkecepatan tinggi, sehingga selain mendapatkan fasilitas telepon (voice), pelanggan juga dapat melakukan akses internet. Berbeda dengan layanan akses internet sebelumnya yang diberi nama Telkomnet Instan, Telkom Speedy memberikan layanan akses internet berkecepatan tinggi yang mencapai kecepatan sepuluh kali lipat dari kecepatan Telkomnet Instan. Adanya layanan akses internet berkecepatan tinggi tersebut tentunya akan lebih baik bila disertai dengan adanya sistem pelayanan yang lebih cepat kepada pelanggan.

Di wilayah Kandatel Bandung sendiri, layanan Telkom Speedy sudah mulai diluncurkan pada bulan Mei 2006. Hal tersebut merupakan sesuatu yang tergolong baru bagi masyarakat Bandung. Masih banyak keluhan-keluhan dari pelanggan tentang ketidakpuasan mereka terhadap layanan Telkom Speedy yang diberikan oleh PT. Telkom sampai saat ini. Menurut data yang diperoleh dari perusahaan saat ini, untuk proses pelayanan pasang baru produk Telkom Speedy dibutuhkan waktu rata-rata 9,5 hari kerja sedangkan pengaduan gangguan yang terjadi pada bulan desember 2006 sebanyak 1582 pengaduan. Gangguan yang terjadi pada layanan Telkom Speedy antara lain gangguan modem mati, akses terputus-putus, layanan di blockir, pelanggan tidak bisa browsing internet, browsing internet lambat, gangguan massal Speedy, dan gangguan di ISP non Telkomnet. Oleh karena itu perlu dibuatkan suatu proses bisnis pelayanan Telkom Speedy yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat serta dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan.

Sampai dengan saat ini pelanggan Telkom Speedy di wilayah Kandatel Bandung sudah mencapai sekitar 4000 pelanggan. Dengan adanya proses bisnis pelayanan produk Telkom Speedy yang baru diharapkan akan dapat menarik pelanggan lebih banyak lagi dan dapat meminimalisir keluhan-keluhan yang ada selama ini.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang coba dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Berapa waktu siklus yang terjadi dalam proses bisnis pelayanan produk Telkom Speedy yang dalam penelitian ini sebagai objek penelitian adalah proses bisnis pasang baru, penanganan gangguan dan penanganan klaim tagihan?
2. Apa penyebab lamanya PT. Telkom Kandatel Bandung dalam menangani pelaksanaan proses bisnis pelayanan produk Telkom Speedy?
3. Bagaimana merancang perbaikan proses bisnis yang tepat untuk proses pelayanan produk Telkom Speedy?

1.3. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Menghitung waktu siklus eksisting dalam proses bisnis pelayanan produk Telkom Speedy yang dalam penelitian ini sebagai objek penelitian adalah proses bisnis pasang baru, penanganan gangguan dan penanganan klaim tagihan, sehingga dapat diketahui aktivitas yang waktu siklusnya paling lama.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab lamanya proses atau hambatan-hambatan yang dihadapi oleh PT. Telkom Kandatel Bandung dalam melaksanakan proses bisnis pelayanan produk Telkom Speedy.
3. Mendesain usulan perbaikan proses bisnis untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan produk Telkom Speedy.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Membantu PT. Telkom Kandatel Bandung dalam memberikan solusi yang mampu meminimalisasi hambatan-hambatan dan keluhan-keluhan yang ada sehingga dapat memberikan suatu pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan produk Telkom Speedy.
-

2. Memberikan informasi kepada PT. Telkom Kandatel Bandung sehingga dapat melihat performansi proses bisnis pelayanan produk Telkom Speedy yang ada pada saat ini.
3. Membantu PT. Telkom Kandatel Bandung untuk melakukan perbaikan-perbaikan proses bisnis untuk mengatasi masalah yang ada dalam proses bisnis pelayanan produk Telkom Speedy dengan menggunakan metode *Business Process Improvement*.

1.5. Pembatasan Masalah

Untuk mengarahkan penelitian ini mencapai maksud serta tujuan yang direncanakan, maka penulis membatasi kajian permasalahan ini :

1. Penelitian dilakukan hanya pada proses bisnisnya saja dan yang terlibat di dalamnya, tidak sampai pada tahap implementasi.
 2. Pengukuran efisiensi proses bisnis dalam penelitian ini hanya menggunakan kriteria waktu (menit), sedangkan aspek biaya dan yang lainnya tidak diperhitungkan.
 3. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah proses bisnis pasang baru, penanganan gangguan dan penanganan klaim tagihan Telkom Speedy
 4. Pengukuran waktu dilakukan mulai dari proses pasang baru, penanganan gangguan dan penanganan klaim tagihan Telkom Speedy.
-