

**USULAN PERBAIKAN PROSES BISNIS PENGELOLAAN LAPORAN
PERFORMANSI LAYANAN (LPL) MITRA DENGAN METODE
BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI) DI PT.TELKOM
INDONESIA Tbk**

***PROPOSED IMPROVEMENT OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT
REPORT SERVICES PERFORMANCE (LPL) PARTNER USING
BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI) METHOD AT PT. TELKOM
INDONESIA Tbk***

Muhammad Naufal¹, Wiyono Sutari², Heriyono Lalu³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

¹mnaufaal@telkomuniversity.ac.id, ²wiyono@telkomuniversity.co.id,

³heriyonolalu@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Laporan Performansi Layanan (LPL) mitra merupakan laporan yang menyatakan nilai performansi dari suatu layanan yang telah digunakan dan digunakan sebagai dasar penagihan mitra kepada Telkom dan dari sisi Telkom, LPL mitra digunakan sebagai bagian dalam rekapitulasi perhitungan penagihan dari layanan total solution yang diberikan Telkom kepada pelanggan. Akan tetapi, pelaksanaan penerbitan untuk pengelolaan LPL yang dilakukan pada unit assurance center belum berjalan dengan baik karena masih terdapat keterlambatan dari penyelesaian pengelolaan LPL mitra. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan untuk dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan melakukan perbaikan berupa usulan rancangan pada proses bisnis pengelolaan LPL mitra.

Metode yang digunakan pada penelitian ini untuk menghasilkan usulan rancangan proses pengelolaan LPL mitra adalah business process improvement. Langkah pertama yang dilakukan adalah pengumpulan data dan melakukan identifikasi dari akar permasalahan yang terjadi pada proses pengelolaan LPL dan didapatkan akar permasalahan berupa kesalahan mitra dan duplikasi laporan yang terjadi pada aktivitas upload LPL, kurangnya respon mitra dan birokrasi yang kurang efektif pada verifikasi LPL, dan mitra yang belum menyerahkan LPL pada aktivitas penyerahan dan penandatanganan LPL. Setelah itu, dilakukan analisis pada setiap aktivitas yang terdapat didalam proses menggunakan 6 aspek pada improvement technique wheel. Dari hasil analisis tersebut, didapatkan requirement perancangan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan perancangan. Perbaikan rancangan, dilakukan untuk dapat membantu mengatasi permasalahan yang terjadi didalam proses dan sudah diidentifikasi sebelumnya

Berdasarkan hasil rancangan yang dilakukan, usulan rancangan yang terdapat pada penelitian ini berupa, perancangan sistem pembuatan LPL dan notifikasi pada proses verifikasi, perbaikan dari alur verifikasi, dan usulan penggunaan pendatanganan elektronik pada semua LPL mitra. Usulan rancangan tersebut akan diverifikasi untuk mengetahui apakah usulan sudah sesuai dan dapat diterima oleh pemilik proses yakni unit assurance center. Dari hasil rancangan tersebut, dapat menjadi salah satu usulan yang diterapkan didalam proses pengelolaan LPL mitra untuk mengatasi permasalahan yang terdapat didalam proses tersebut. Sehingga kedepannya proses pengelolaan LPL mitra dapat berjalan lancar dalam mencapai tujuan dari proses pengelolaan LPL.

Kata kunci : Laporan Performansi Layanan, Proses Bisnis, Business Process Improvement, improvement technique wheels

Abstract

Partner Service Performance Report (LPL) is a report that states the performance value of a service that has been used and is used as the basis for billing partners to Telkom and from Telkom's side, partner LPL is used as part of the recapitulation of billing calculations from the total solution

services provided by Telkom to customers. However, the implementation of issuance for LPL management carried out at the unit assurance center has not gone well because there are still delays in the completion of partner LPL management. Therefore, this research was conducted to identify the problems that occur and make improvements in the form of design proposals on the business processes of partner LPL management.

The method used in this study to produce a proposed design process for management LPL partner is business process improvement. The first step is to collect data and identify the root causes that occur in the LPL management process and the root causes of the problem are found in the form of partner errors and duplication of reports that occur in LPL upload activities, lack of partner response and less effective bureaucracy in LPL verification, and partners who have not submitted the LPL in the LPL submission and signing activity. After that, an analysis was carried out on each activity contained in the process using 6 aspects of the improvement technique wheel. From the results of the analysis, the design requirements are obtained as a basis for making design improvements. Design improvements, carried out to be able to help overcome problems that occur in the process and have been previously identified.

Based on the results of the design carried out, the design proposals contained in this study are in the form of designing LPL manufacturing systems and notifications in the verification process, improvement of the verification flow, and proposed use of electronic arrivals to all LPLs partners. The proposed design will be verified to determine whether the proposal is appropriate and acceptable to the process owner, namely the assurance center unit. From the results of the design, it can be one of the proposals implemented in the management process LPL partner to overcome the problems contained in the process. So that in the future the partner LPL management process can run smoothly in achieving the objectives of the LPL management process.

Keywords : Service Performance Report, Business Process, Business Process Improvement, improvement technique wheels

I. Pendahuluan

PT.Telkom Indonesia merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang layanan jasa teknologi telekomunikasi informasi dan komunikasi di Indonesia. Dalam kontrak berlangganan antara Telkom dan pelanggan EBIS selalu mencantumkan service level guarantee (SLG) yaitu, tingkat kualitas layanan yang diperjanjikan atas layanan yang diberikan kepada customer oleh Telkom. Apabila SLG tidak tercapai maka akan mengurangi nilai tagihan layanan yang ditagihkan Telkom ke pelanggan. Selain itu, terdapat layanan Telkom yang diberikan kepada pelanggan berbentuk total solution yang terdiri dari layanan Telkom yang digabungkan (bundling) dengan layanan dari mitra. Dalam hal layanan yang berbentuk total solution, SLG layanannya merupakan gabungan dari SLG layanan Telkom dan SLG layanan mitra. SLG layanan mitra dihitung dalam bentuk Laporan Performansi Layanan (LPL) Mitra. LPL Mitra akan menentukan nilai tagihan Telkom ke Pelanggan. Selain itu, LPL juga menjadi dasar tagihan mitra ke Telkom. LPL menjadi tanggung jawab dari salah satu unit didalam divisi D ES yang bernama unit Assurance Center. Dalam alur proses bisnis LPL terdapat lima penggerak yang menjalankan proses bisnis tersebut diantaranya, Mitra, Support Assurance Center, Officer Assurance Center, Manager Assurance Center, dan OSM Assurance Center dan dalam menjalankan aktivitasnya proses LPL Mitra menggunakan sistem informasi bernama PEVITA untuk melakukan upload data KL, verifikasi data, dan penerbitan LPL.

Kecepatan penyelesaian proses pengelolaan LPL mitra sangat penting untuk diperhatikan khususnya bagi Telkom itu sendiri karena dampak yang diterima Telkom jika terjadi keterlambatan pembayaran Telkom kepada mitra karena keterlambatan penerbitan laporan performansi adalah tagihan Telkom kepada pelanggan yang menggunakan jasa layanan mitra akan ikut terlambat karena untuk layanan yang di provide mitra LPL bersifat end-to-end sampai ke customer sehingga Telkom perlu merekap dan melampirkan laporan performansi mitra sebagai prasyarat lampiran penagihan telkom ke customer. Pada kondisi saat ini proses penyajian LPL mitra masih belum berjalan dengan optimal karena pada setiap bulan penagihannya, masih terdapat LPL yang belum terselesaikan. LPL mitra yang sudah ditanda tangani dan berstatus Final Approve berjumlah 4282 LPL dari total 8508 LPL yang akan diproses atau dari bulan Januari hingga November LPL yang sudah selesai ditandatangani sebanyak 50.3%. Selain itu, Sebanyak 12% dari jumlah keseluruhan LPL di bulan

Januari hingga November mengalami keterlambatan yang melebihi 3 bulan proses pengerjaan, sehingga dapat dikatakan proses pengerjaan LPL mitra tidak sesuai dengan target yang sudah ditentukan.

Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dilakukan *improvement* dengan metode yang akan digunakan adalah pendekatan BPI (Business Process Improvement). Penggunaan metode BPI sudah dilakukan pada penelitian-penelitian terdahulu untuk mengidentifikasi dan mengoptimalkan suatu proses bisnis. Sehingga, dengan menggunakan metode BPI penulis akan berfokus dalam menganalisis pada proses bisnis LPL yang kurang optimal dan dapat menghasilkan output usulan yang dapat memperbaiki atau mengantisipasi permasalahan dari proses eksisting, sehingga proses bisnis usulan dapat lebih optimal dibandingkan dengan proses eksisting.

II. Landasan Teori

II.1 Laporan Performansi Layanan

Laporan performansi layanan (LPL) merupakan dokumen yang menginformasikan mengenai kinerja layanan yang sudah diperjanjikan sebelumnya dalam *service level guarantee* (SLG) antara pihak yang penyedia layanan dan pihak pengguna. Hasil dari LPL akan digunakan sebagai dasar penagihan dari layanan yang telah digunakan oleh pengguna kepada pihak penyedia layanan.

II.2 Proses

Proses dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dimulai dengan masukan (Input), proses yang memberikan sebuah nilai pada input yang akan dimasukan, dan output sebagai hasil yang ditujukan kepada pelanggan, dalam proses diperlukan sumber daya yang terdapat di perusahaan untuk dapat menjalankan proses tersebut [1].

II.3 Proses Bisnis

Proses Bisnis adalah sebuah alur kerja yang mendukung dari proses pada layanan atau produksi barang yang terdiri dari sekelompok kegiatan yang memiliki keterkaitan satu sama lain dan memerlukan sumber daya yang ada di sebuah organisasi/ perusahaan dalam mendukung tujuan perusahaan [1]

II.4 Proses Bisnis Improvement

Business Process Improvement (BPI) digunakan sebagai metode dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat dalam sebuah organisasi sehingga membuat kemajuan dalam segi proses bisnisnya. Selain itu, BPI berguna dalam melakukan penyederhanaan dan merampingkan sebuah operasi dengan tetap bahwa pelanggan tetap mendapatkan output yang sangat baik [1].

II.5 Tools Improvement Technique Wheel

Untuk dapat meningkatkan proses bisnis pada seluruh lingkup tersebut, dapat menggunakan sebuah teknik yakni Tools Improvement Technique Wheel. Dan terdapat 6 teknik yang dapat digunakan dalam Improvement Technique Wheel yakni, ; eliminate bureaucracy, value added, duplication, simplification, cycle time, automation [2].

II.7 Root Cause Analysis

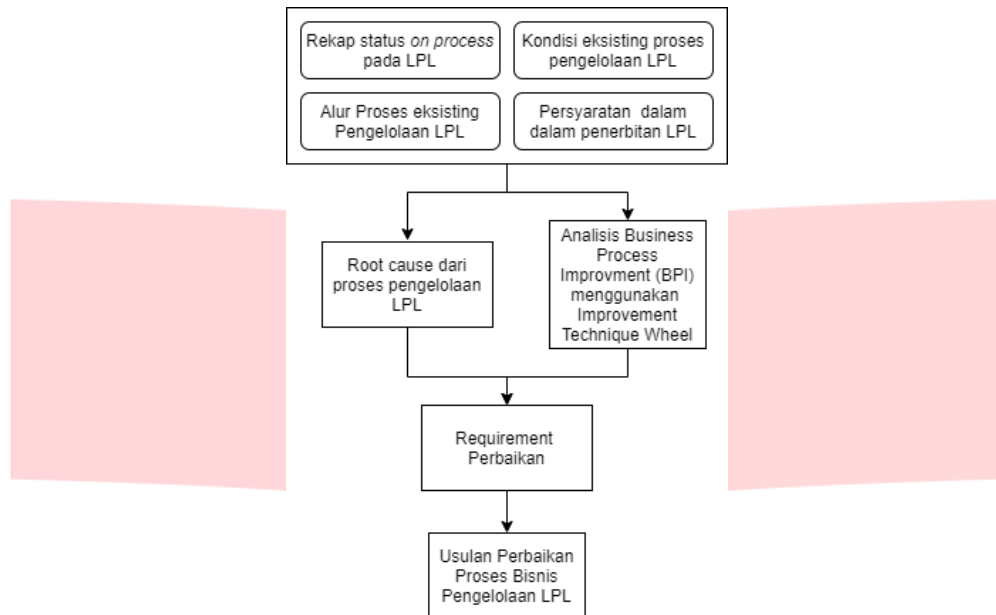
Root Cause Analysis merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk mengetahui penyebab permasalahan yang terjadi dari sebuah peristiwa atau proses. Dari hasil identifikasi tersebut akan didapatkan akar permasalahan sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi untuk mengatasi akar permasalahan tersebut. menurut Rooney dan Heuvel (2004) [3]

II.6 Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan sistem terpadu yang digunakan untuk menyediakan informasi dalam mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan pendukung dalam pengambilan keputusan. Tujuan dari sistem informasi manajemen dalam sebuah organisasi yakni menyediakan informasi yang dipergunakan untuk perhitungan harga pokok jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan oleh manajemen seperti informasi untuk perencanaan, pengendalian, perbaikan berkelanjutan, dan pengambilan keputusan.[4]

III. Metode Penyelesaian Masalah

Berikut merupakan bentuk dari model konseptual dalam rancangan usulan proses bisnis pengelolaan LPL mitra.



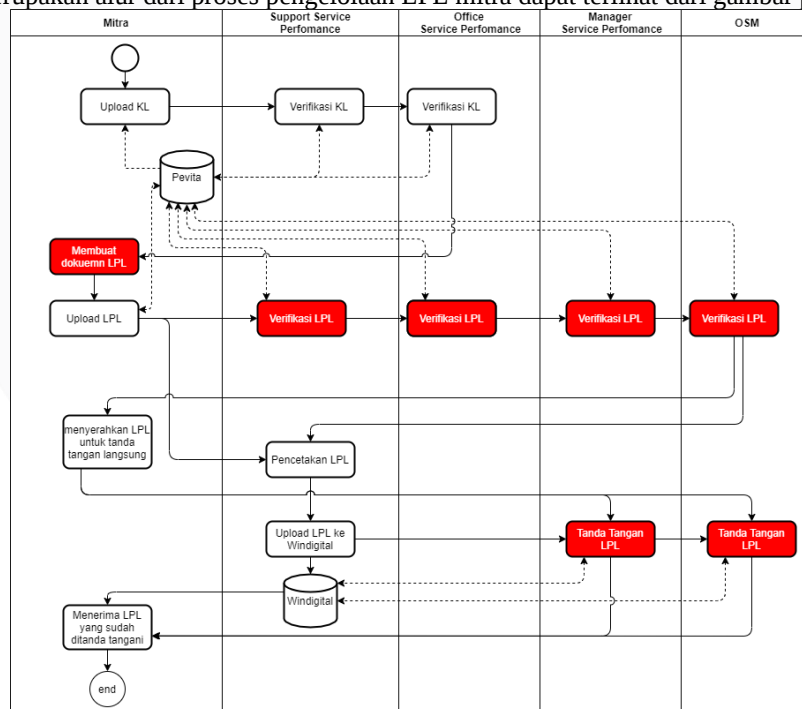
Dalam melakukan perbaikan proses bisnis pada proses pengelolaan LPL mitra, dibutuhkan data-data yang digunakan sebagai input dalam melakukan perancangan dari proses usulan. Hal yang dibutuhkan antara lain, . Data yang didapatkan antara lain kondisi eksisting dari proses pengelolaan LPL Mitra, peta proses eksistsing, rekap status pada proses di LPL dan persyaratan dalam penerbitan LPL. Setelah itu, dilakukan *root cause analysis* berdasarkan data yang dikumpulkan sebelumnya, sehingga didapatkan akar permasalahan yang terjadi didalam proses pengelolaan LPL.

Hal yang dilakukan selanjutnya adalah membuat requirement perancangan berdasarkan *root cause analysis* dan analisis perbaikan proses bisnis pada setiap aktivitas proses pengelolaan LPL menggunakan teknik *improvement technique wheel*. dari hasil pengolahan data, akan didapatkan requirement perncangan sebagai dasar dalam melakukan perancnagan perbaikan

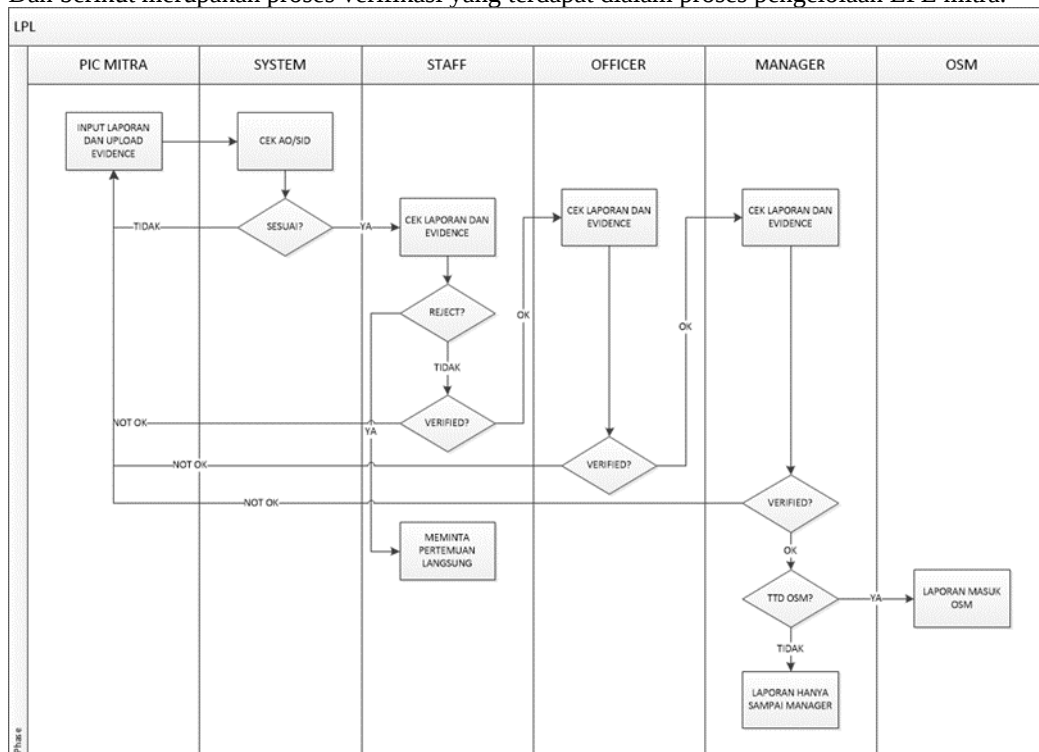
IV. Pembahasan

IV.1 Proses Bisnis Pengelolaan LPL Mitra

Berikut merupakan alur dari proses pengelolaan LPL mitra dapat terlihat dari gambar proses bisnis



Dan berikut merupakan proses verifikasi yang terdapat dalam proses pengelolaan LPL mitra.



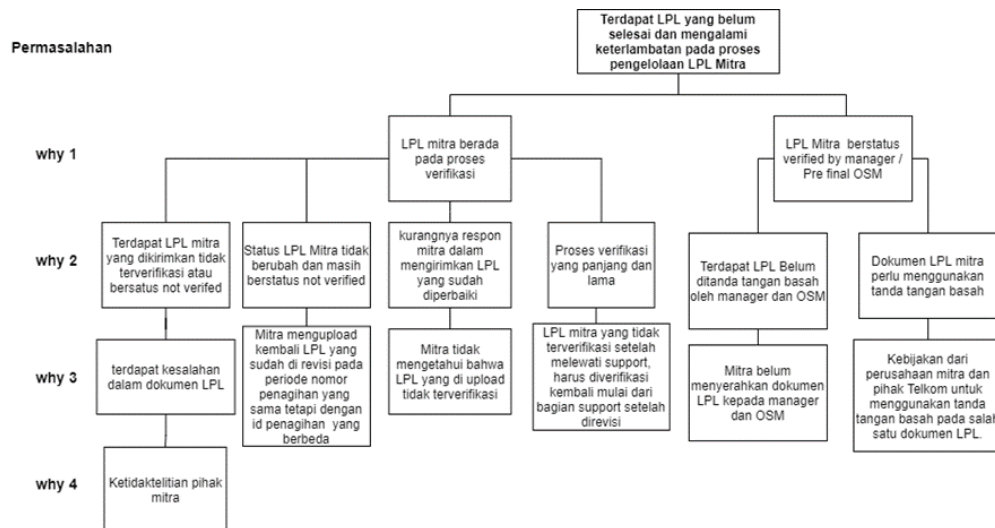
IV.2 Kondisi Eksisting Proses Pengelolaan LPL Mitra

Periode penagihan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	Septem-ber	Okto-ber	Novem-ber	Jumlah
Final Aprove	697	663	616	560	487	430	355	275	97	92	10	4282
On process	363	369	357	361	371	384	387	392	512	393	337	4226

Berdasarkan data diatas, didapatkan bahwa rata-rata penyelesaian laporan performansi mitra membutuhkan waktu 8 hari dan masih terdapat laporan selesai yang membutuhkan waktu 103 hari dan melewati 3 bulan sebagai target waktu yang ditetapkan. Selain itu, masih terdapat laporan yang masih berstatus belum terselesaikan atau on process sebanyak 4226 dimana pada laporan yang berstatus On Process dibagi menjadi beberapa status yakni, dokumen LPL baru masuk kedalam Pevita (submit), verifikasi by support, verifikasi by officer, verifikasi by manager, free final OSM, not verified, dan reject. Dan didapatkan kesalahan yang umum ditemukan didalam pemeriksaan laporan performansi, antara lain : Masa jabatan OSM dan manager untuk pendatangan, file evindence tidak sesuai dengan yang di input ke pevita (OA, SID), kesalahan periode layanan, kelengkapan report/ kesalahan untuk SLG layanan, dan ketidakseuaian standar atau kelengkapan dari lampiran berita acara

IV.3 Root Causes Analysis

Permasalahan utama yang terdapat pada proses pengelolaan LPL mitra adalah terdapatnya LPL mitra yang belum selesai dan mengalami keterlambatan pada proses pengelolaan LPL mitra. Dari data pengelolaan LPL sebelumnya, sebanyak 4226 dokumen LPL mitra belum terselesaikan. Dari permasalahan utama yang telah didapat, akan dilakukan pemecahan masalah untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan utama dengan menggunakan RCA.



berdasarkan akar permasalahan yang sudah diidentifikasi, dapat dilakukan requirement perbaikan dari akar permasalahan tersebut. *Requirement* tersebut antar lain :

1. Dibutuhkan sistem kerja baru yang dapat mengatasi kesalahan mitra ketika membuat LPL dan kesalahan mengupload kembali LPL yang sudah di revisi.
2. Pada proses verifikasi, dibutuhkan alur proses baru dan sistem notifikasi untuk menginformasikan mitra mengenai status LPL.
3. Dibutuhkan sistem kerja penandatanganan yang dapat dilakukan secara online untuk seluruh dokumen lampiran LPL

IV.4 Analisis *Improvement Wheel* pada Proses Pengelolaan LPL Mitra

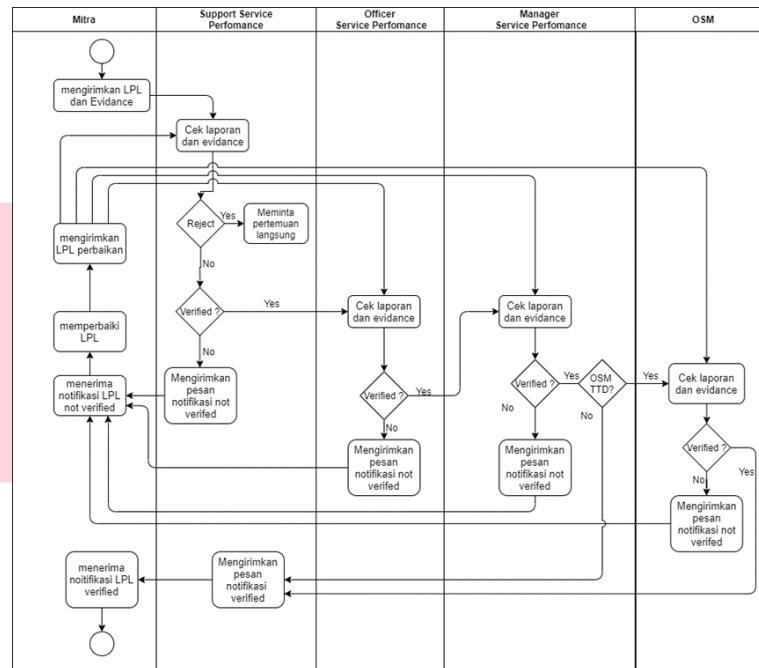
Pada tahap ini dilakukan perbaikan menggunakan metode BPI dengan cara menggunakan salah satu dari 6 teknik yang terdapat pada *improvement technique wheel* Yang dilakukan pada lampiran A

IV. 5 Rancangan Sistem Kerja Pembuatan dan Pengiriman LPL Mitra

Pada tahap ini dilakukan perancangan dari fitur pengelolaan laporan performansi mitra didalam sistem informasi PEVITA. Tujuan dari rancangan fitur sistem pengelolaan laporan performansi untuk menyeragamkan laporan performansi mitra sesuai dengan dokumen panduan laporan yang sudah sesuai dengan standarisasi pihak assurance center. rancangan sistem otomatisasi pembuatan LPL mitra yang termasuk kedalam OAS didalam sistem manajemen informasi berguna untuk menghindari kesalahan dalam penulisan LPL mitra, karena mitra akan mengisi informasi dan data yang perlu disampaikan dalam beberapa lampiran yang dimasukan didalam laporan performansi. Dan sistem akan membuat laporan dari data yang diinputkan, kemudian laporan akan teretak oleh sistem dan dikirim kepada verifikator

IV. 6 Perancangan Usulan Pada Proses Verifikasi LPL Mitra

salah satu rancangan yang diusulkan pada proses verifikasi yakni alur proses baru berupa laporan yang tidak terverifikasi akan dikirimkan langsung kepada verifikator terakhir setelah laporan diperbaiki dan menambahkan fitur notifikasi untuk menginformasikan mitra mengenai laporan yang berstatus verified dan not verified. Berdasarkan hasil rancangan tersebut, berikut merupakan alur proses verifikasi LPL mitra

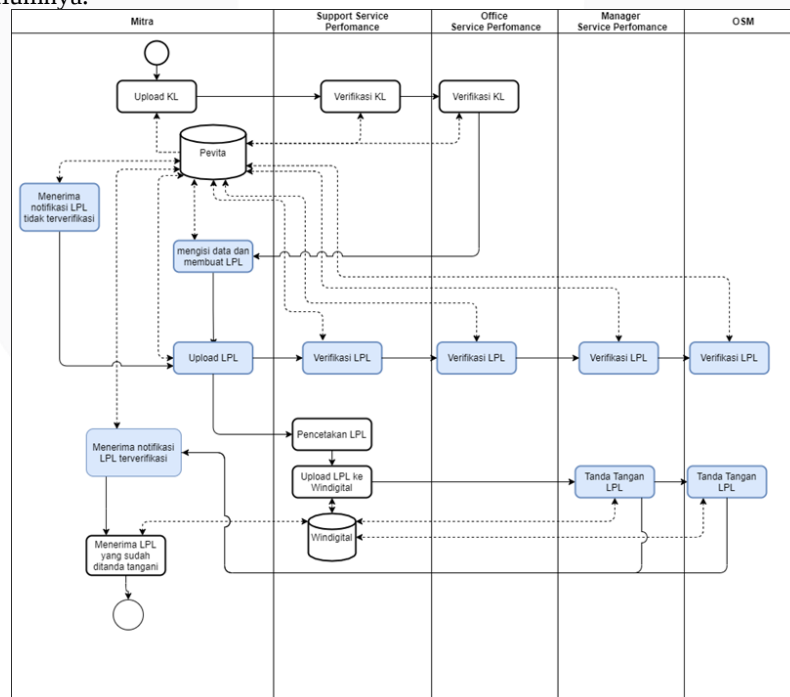


IV. 7 Usulan Untuk Aktivitas Penandatanganan LPL.

Seluruh kegiatan penandatanganan LPL perlu dilakukan secara *online* atau elektronik karena dengan penandatanganan secara online dapat mempercepat waktu dan tidak diperlukan lagi mitra datang secara langsung untuk menyerahkan LPL kepada penandatanganan. Terkait materai yang digunakan didalam LPL, materai tempel dapat digantikan menggunakan materai elektronik dimana penggunaan materai tersebut sudah sah secara hukum sesuai dengan yang tertulis pada UU No 10 tahun 2020 pada pasal 12 mengenai pembayaran bea materai yang tertuang didalam dokumen dengan menggunakan materai dan materai sah yang digunakan dapat menggunakan materai elektronik.

IV. 8 Alur Kerja Proses Pengelolaan LPL Mitra Usulan

Berikut merupakan alur dari proses pengelolaan Mitra secara keseluruhan berdasarkan rancangan usulan sebelumnya.



V. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan pada penelitian ini antara lain :

1. pada penelitian kali ini, dilakukan identifikasi mengenai akar permasalahan yang terjadi didalam proses pengelolaan LPL mitra. Identifikasi yang dilakukan menemukan bahwa terdapat permasalahan terkait, terjadinya kesalahan dari pihak mitra dalam membuat laporan, terdapat duplikasi laporan pada saat mitra mengirimkan perbaikan LPL, mitra tidak mengetahui bahwa terdapat LPL yang terverifikasi dan perlu dilakukan perbaikan, alur birokrasi pada proses verifikasi yang kurang efisien dan mitra belum menyerahkan LPL secara langsung kepada manager dan OSM yang karena terdapat kebijakan bahwa terdapat LPL yang perlu ditandatangani secara langsung.
2. Diperoleh hasil dari perancangan usulan berdasarkan requirement tersebut berupa dengan merancang penambahan fitur pada sistem informasi yang sudah digunakannya sebelumnya, sehingga dirancang sistem kerja dalam pembuatan dan pengiriman LPL yang dapat mengurangi kesalahan mitra dan sistem notifikasi dalam proses verifikasi sebagai pengingat mitra. Selain itu, dilakukan pengurangan aktivitas birokrasi pada proses verifikasi dan mengusulkan untuk menggunakan penandatanganan dan menggunakan materai elektronik atau digital dalam aktivitas penandatanganan LPL mitra.

REFERENSI

- [1] H. J. Harrington, Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness, New York: McGraw Hill, 1991.
- [2] S. Page, The Power Of Business Process Improvement : 10 Simple Steps to Increase, American Management Association, 2010.
- [3] L. N. Widyastuti, "Analisis Gangguan Sistem Transmisi Listrik menggunakan Metode Root Cause Analysis (RCA)," *Industrial Engineering Online Journal* 3.3, 2014.
- [4] H. A. Rusdiana and M. Irfan, "Sistem Manajemen Informasi," in *Sistem Manajemen Informasi*, Bandung, CV Pustaka Setia, 2014, pp. 277-290.

Lampiran :

A. Analisis improvement technique wheel

Nama Aktivitas : Upload KL		
Deskripsi : Mitra melakukan penginputan laporan kontrak kedalam sistem informasi untuk dapat dilanjutkan kepada bagian service performance Telkom. Selain menginputkan laporan, mitra juga akan memasukan data data terkait layanan yang diberikan		
Improvement Technique Wheel	Analisis untuk improvement	Requirement perbaikan proses
Eliminate Bureaucracy	Tidak diperlukan Eliminate Bureaucracy	Tidak dilakukan perbaikan pada aktivitas Upload KL
Value added	Termasuk aktivitas <i>bussines value added</i> karena aktivitas <i>upload</i> KL tidak memberikan nilai tambah secara langsung tetapi memasukan KL menjadi salah satu syarat sebelum LPL Mitra dapat dikelola. Oleh karena itu Upload KL perlu dilakukan untuk dapat melakukan pengelolaan LPL	
Eliminate Duplication	tidak diperlukan <i>Eliminate Duplication</i>	
Simplification	tidak diperlukan <i>Simplification</i>	
Reduce Cycle Time	tidak diperlukan <i>Reduce Cycle Time</i>	
Automation	tidak diperlukan <i>Automation</i>	

Nama Aktivitas : Verifikasi KL		
Deskripsi : Dilakukan pengecekan terhadap kesesuaian data KL yang sudah diupload kedalam sistem informasi yang disediakan, dan nantinya pengecekan KL tersebut dilakukan oleh support dan officer dan bila ditemukan kesalahan akan dikembalikan kepada mitra		
Improvement Technique Wheel	Analisis untuk improvement	Requirement perbaikan proses
<i>Eliminate Bureaucracy</i>	tidak diperlukan eliminasi birokrasi	Tidak dilakukan perbaikan pada aktivitas Upload KL

Value added	Termasuk aktivitas Business Value Added karena aktivitas verifikasi KL tidak memberikan nilai tambah secara langsung kepada mitra tetapi, verifikasi sangat membantu untuk memastikan bahwa KL yang sudah dimasukan sudah sesuai dan tidak terdapat kesalahan	
Eliminate Duplication	tidak diperlukan <i>Eliminate Duplication</i>	
Simplification	tidak diperlukan <i>Simplification</i>	
Reduce Cycle Time	tidak diperlukan <i>Reduce Cycle Time</i>	
Automation	tidak diperlukan <i>Automation</i>	

Nama Aktivitas : Membuat Dokumen LPL Mitra

Deskripsi : mitra membuat dokumen LPL yang dilakukan diluar sistem PEVITA atau secara manual dimana LPL tersebut berisikan tentang nilai performansi dari layanan mitra yang digunakan oleh customer Telkom

Improvement Technique Wheel	Analisis untuk improvement	Rekomendasi Perbaikan
Eliminate Bureaucracy	tidak dilakukan eliminate bureaucracy	Dibutuhkan sistem kerja dari aktivitas pembuatan LPL yang dapat membuat mitra terhindar dari kesalahan pembuatan LPL dan LPL yang dibuat dapat sesuai dengan standar/ persyaratan pembuatan LPL yang ditetapkan. Dalam alur kerja tersebut, dapat diintegrasikan dengan sistem informasi eksisting yakni PEVITA sehingga memudahkan dalam proses pengelolaan LPL
Value added	Termasuk aktivitas <i>real value added</i> karena aktivitas membuat dokumen LPL memberi nilai tambah kepada output LPL berupa laporan yang sudah disetujui dan digunakan sebagai dasar tagihan mitra.	
Eliminate Duplication	tidak dilakukan <i>eliminate duplication</i>	
Simplification	Dalam melakukan pembuatan dokumen LPL, mitra masih dilakukan secara manual sehingga didalam dokumen yang dibuat mitra dapat terjadi kesalahan akibat salah penulisan atau dokumen yang kurang sesuai dengan template standar. Hal tersebut mengakibatkan LPL tidak	

	terverifikasi saat dilakukan pemeriksaan. Oleh karena itu, diperlukan requirement perbaikan berupa sistem kerja yang dapat mengurangi kesalahan dalam pembuatan LPL	
Reduce Cycle Time	tidak diperlukan <i>Reduce Cycle Time</i>	
Automation	Kesalahan pihak mitra dalam membuat laporan dan penggunaan format laporan yang berbeda dengan standar telkom sehingga terdapat 478 LPL berstatus <i>not verified</i> , hal tersebut menjadi salah satu permasalahan yang menyebabkan terjadi keterlambatan dan waktu proses pengelolaan LPL menjadi lama karena, pada akar penyebab masalah berupa ketidaktepatan pihak mitra yang menyebabkan terdapat kesalahan yang dapat ditemukan pada LPL seperti kesalahan nilai performansi, atau kesalahan format laporan. Sistem informasi yang digunakan sekarang masih sebatas tempat mitra mengirimkan LPL untuk diperiksa oleh unit <i>assurance center</i> dan mitra membuat LPL secara manual, sehingga dari sisi <i>automation</i> sistem informasi yang digunakan sekarang masih dapat dikembangkan kegunaannya dalam mengatasi ketidaktepatan mitra dalam membuat laporan dan sesuai dengan persyaratan dalam pembuatan LPL	

Nama Aktivitas : Upload Dokumen LPL Mitra

Deskripsi : pihak mitra dapat memasukan LPL yang sudah dibuat kedalam sistem informasi yang disediakan untuk dapat diproses oleh pihak *Assurance Center* hingga akhirnya pihak mitra mendapatkan LPL yang sudah ditanda tangani dengan persyaratan yakni kontrak layanan (KL) sudah masuk dan diverifikasi sebelumnya. Selain itu upload LPL dilakukan kembali jika terdapat kesalahan LPL dan mitra sudah melakukan perbaikan pada LPL yang belum terverifikasi.

Improvement Technique Wheel	Analisis untuk improvement	Requirement perbaikan proses
Eliminate Bureaucracy	tidak dilakukan eliminate bureaucracy	Direkomendasikan usulan berupa sistem kerja dari upload LPL khususnya untuk menghindari kesalahan duplikasi dokumen LPL yang sama didalam sistem
Value added	Termasuk aktivitas <i>real value added</i> karena aktivitas upload LPL harus dilakukan agar LPL mitra dapat dikelola dan ditandatangani, sehingga kebutuhan mitra dapat terpenuhi. LPL yang	

	di <i>upload</i> pada akhirnya akan menjadi laporan yang sudah disetujui dan digunakan sebagai dasar tagihan mitra.	
<i>Eliminate Duplication</i>	Pada akar permasalahan yakni mitra mengupload kembali LPL yang sudah di revisi pada periode dan nomor penagihan yang sama tetapi dengan id penagihan yang berbeda menyebabkan terdapat 19 Laporan <i>double</i> atau LPL yang sama didalam sistem. Hal ini menyebabkan status LPL mitra tidak akan berubah sehingga masih berstatus not verified dan terdapat 2 dokumen LPL yang sama didalam sistem. Oleh karena itu diperlukan perbaikan untuk menghilangkan duplikasi yang terjadi didalam aktivitas Upload LPL	
<i>Simplification</i>	tidak dilakukan simplification	
<i>Reduce Cycle Time</i>	tidak diperlukan <i>Reduce Cycle Time</i>	
<i>Automation</i>	tidak diperlukan <i>Automation</i>	

Nama Aktivitas: Verifikasi LPL Mitra

Deskripsi : Dilakukan pengecekan terhadap kesesuaian data LPL yang sudah diupload kedalam sistem informasi yang disediakan, pengecekan akan dilakukan menjadi 4 tahap yakni verifikasi support, officer, manager dan verifikasi langsung oleh OSM jika LPL membutuhkan tanda tangan OSM. Jika ditemukan ketidaksesuaian, LPL akan dikembalikan kepada mitra dan berstatus not verified sehingga mitra harus mengirimkan ulang LPL yang belum terverifikasi tersebut.

<i>Improvement Technique Wheel</i>	Analisis untuk improvement	Rekomendasi Perbaikan
<i>Eliminate Bureaucracy</i>	Birokrasi yang terjadi dalam menangani laporan yang tidak terverifikasi menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadi keterlambatan dan waktu proses pengelolaan LPL. Karena ditemukan akar penyebab masalah berupa LPL mitra yang tidak terverifikasi setelah melewati support, harus diverifikasi kembali mulai dari bagian support setelah direvisi. Hal ini dinilai kurang efisien karena saat laporan sudah memasuki tahap verifikasi oleh manager dan OSM tetapi ditemukan kesalahan, sehingga diharuskan laporan diverifikasi mulai dari tahap awal yakni verifikasi support. Dengan alur birokrasi seperti itu, laporan yang sudah diperbaiki dapat tertunda dikarenakan pihak support sebagai verifikasi tahap pertama sedang mengerjakan laporan yang baru masuk pada tahap verifikasi. Selain itu support juga perlu untuk memahami	pada aktivitas verifikasi LPL dibutuhkan perbaikan alur birokrasi yang pada pengelolaan laporan yang tidak terverifikasi. perbaikan yang dilakukan menjadi alur proses dari laporan yang sudah diperbaiki dapat dikirimkan kembali kepada verifikasi terakhir setelah pihak

	notes yang berisikan kesalahan laporan dari verifikator terakhir yang memeriksa, sebelum support melakukan pemeriksaan ulang pada laporan.	mitra mendapatkan pesan dari verifikator mengenai laporan tidak terverifikasi
Value added	Termasuk kedalam kategori Business Value Added dikarenakan aktivitas verifikasi tidak memberikan nilai tambah kepada mitra tetapi, sangat membantu untuk memastikan bahwa LPL yang sudah dimasukan sudah sesuai dan tidak terdapat kesalahan dalam proses pengelolaan LPL	
Eliminate Duplication	tidak dilakukan elimante duplication	
Simplification	tidak dilakukan simplification	
Reduce Cycle Time	tidak diperlukan <i>Reduce Cycle Time</i>	
Automation	Pada akar penyebab masalah berupa mitra tidak mengetahui bahwa LPL yang di upload tidak terverifikasi mengakibatkan kurangnya respon mitra dalam melakukan perbaikan LPL sehingga proses pengelolaan LPL terhambat dan masih berstatus <i>not verified</i> , selain itu mitra perlu melihat secara manual kedalam dashboard aplikasi untuk melihat status dari LPL yang diinputkan. Hal ini dapat dilihat dari data yang diambil dari rekap LPL bulan Januari – November 2020 pada bulan Desember 2020, didapatkan bahwa rata-rata waktu selama 59 hari terdapat 478 LPL yang masih berstatus not verified. Hal tersebut menandakan bahwa LPL tersebut belum direvisi oleh pihak mitra dan terverifikasi oleh pihak <i>assurance center</i> sehingga status belum berganti. Dari akar permasalahan tersebut diperlukan rekomendasi perbaikan dari sisi automasi untuk <i>improvement</i> pada sistem informasi eksisting yang sudah digunakan.	Pada aktivitas verifikasi LPL juga dibutuhkan pengiriman notifikasi kepada mitra untuk mengirimkan status LPL mitra yang sudah diverifikasi atau LPL yang berstatus <i>not verified</i> sehingga mitra mendapatkan informasi untuk status LPL dan melakukan revisi pada LPL yang belum terverifikasi..

Nama Akitivitas : Pencetakan Dokumen

Deskripsi : Setelah dokumen diverifikasi, dokumen nantinya dapat dicetak dalam bentuk PDF oleh bagian support service performance sebagai persyaratan sebelum ditanda tangani secara online oleh manager atau OSM

Improvement Technique Wheel	Analisis untuk improvement	Rekomendasi Perbaikan
Eliminate Bureaucracy	Tidak diperlukan Eliminate Bureaucracy	Tidak dilakukan perbaikan pada aktivitas Pencetakan dokumen

Value added	Pada aktivitas ini termasuk kategori business value added karena aktivitas ini tidak memberikan nilai tambah secara langsung tetapi perlu dilakukan sebelum LPL dapat ditandatangani, sehingga aktivitas pencetakan LPL dapat membantu dalam berjalannya kegiatan proses pengelolaan LPL	
Eliminate Duplication	tidak diperlukan Eliminate Duplication	
Simplification	tidak diperlukan Simplification	
Reduce Cycle Time	tidak diperlukan Reduce Cycle Time	
Automation	tidak diperlukan Automation	

Nama Aktivitas : Upload Dokumen ke Windigital

Deskripsi : Dokumen yang sudah dicetak, akan di upload ke dalam windigital untuk dapat ditandatangani oleh manager atau OSM sesuai dengan penandatanganan dokumen

Improvement Technique Wheel	Analisis untuk improvement	Rekomendasi Perbaikan
Eliminate Bureaucracy	Pada akar penyebab masalah berupa mitra belum menyerahkan dokumen LPL kepada <i>manager</i> dan OSM dengan terdapat 877 laporan belum di tanda tangan OSM dan paraf oleh manager 2750 laporan belum ditandatangani <i>manager</i> . Dalam pelaksanaannya mitra seringkali datang menyerahkan LPL untuk ditanda tangan langsung disaat <i>manager</i> atau OSM tidak ada ditempatnya atau terdapat agenda lain. Karena birokrasi yang kurang efektif dalam penandatanganan langsung, diperlukan perbaikan untuk mengatasi permasalahan tersebut	Tidak dilakukan perbaikan pada Upload Dokumen ke Windigital
Value added	Pada aktivitas ini termasuk kategori <i>business value added</i> karena aktivitas upload dokumen ke windigital tidak memberikan nilai tambah secara langsung tetapi membantu dalam berjalannya kegiatan proses pengelolaan LPL karena agar LPL dapat ditanda tangani	
Eliminate Duplication	tidak diperlukan Eliminate Duplication	
Simplification	tidak diperlukan Simplification	

Reduce Cycle Time	tidak diperlukan Reduce Cycle Time	
Automation	tidak diperlukan Automation	

Nama Aktivitas : Menyerahkan LPL untuk tanda tangan secara langsung

Deskripsi : Mitra akan menemui penandatangan untuk menyerahkan laporan performansi yang memerlukan tanda tangan langsung diatas materai

Improvement Technique Wheel	Analisis untuk improvement	Rekomendasi Perbaikan
Eliminate Bureaucracy	Pada akar penyebab masalah berupa mitra belum menyerahkan dokumen LPL kepada manager dan OSM dengan terdapat 877 laporan belum di tanda tangan manager. Dalam pelaksanaannya mitra seringkali datang menyerahkan LPL untuk ditanda tangan langsung disaat manager atau OSM tidak ada ditempatnya atau terdapat agenda lain. Karena birokrasi yang kurang efektif dalam penandatanganan langsung, diperlukan perbaikan untuk mengatasi permasalahan tersebut	pada aktivitas tanda tangan LPL dibutuhkan perbaikan berupa eliminasi birokrasi, dimana penandatanganan secara langsung akan dihilangkan dan digantikan dengan penandatanganan secara digital untuk semua laporan performansi mitra sehingga mitra tidak perlu untuk datang untuk menyerahkan laporan secara langsung..
Value added	Pada aktivitas ini termasuk kategori <i>business value added</i> karena aktivitas menyerahkan LPL untuk tanda tangan tidak memberikan nilai tambah secara langsung tetapi membantu dalam berjalannya kegiatan proses pengelolaan LPL karena agar LPL dapat ditanda tangani	
Eliminate Duplication	tidak diperlukan Eliminate Duplication	
Simplification	tidak diperlukan Simplification	
Reduce Cycle Time	tidak diperlukan Reduce Cycle Time	
Automation	tidak diperlukan Automation	

Nama Aktivitas : Tanda Tangan LPL		
Deskripsi : Manager dan OSM akan menandatangani LPL sesuai dengan penandatanganan yang tertera didalam LPL. terdapat 2 jenis penandatanganan yakni tanda tangan langsung dan tandatangan online berbasis windigital . tanda tangan langsung digunakan sebagai persyaratan utama jika mitra ingin mengajukan tagihan kepada pihak finance dan tanda tangan virtual digunakan sebagai pengganti sementara jika LPL belum ditandatangani secara langsung.		
Improvement Technique Wheel	Analisis untuk improvement	Rekomendasi Perbaikan
Eliminate Bureaucracy	terdapat birokrasi yang kurang efektif karena untuk penandatanganan secara langsung, manager atau OSM harus menunggu mitra datang dan menyerahkan laporan untuk ditanda tangani sehingga jika mitra belum menyerahkan secara langsung, LPL masih akan berstatus verified by manager/ pre final OSM dan belum dinyatakan selesai untuk proses pengelolaan LPL	pada aktivitas tanda tangan LPL diperlukan perbaikan untuk semua aktivitas penandatanganan akan dilakukan secara digital sehingga laporan yang selesai diverifikasi dapat langsung di-upload oleh support kedalam windigital dan manager/ OSM dapat langsung menandatangani LPL mitra
Value added	Pada aktivitas ini termasuk kategori <i>Real Value added</i> karena aktivitas penandatanganan LPL mitra yang dilakukan oleh manager atau OSM adalah aktivitas penting yang harus dilakukan untuk mencapai <i>output</i> proses dan memenuhi kebutuhan mitra dalam proses pengelolaan LPL mitra yakni mitra mendapatkan LPL yang di <i>approve</i> .	
Eliminate Duplication	tidak diperlukan Eliminate Duplication	
Simplification	tidak diperlukan Simplification	
Reduce Cycle Time	tidak diperlukan Reduce Cycle Time	
Automation	tidak diperlukan Reduce Automation	

Nama Aktivitas : LPL sudah diitandatangani/ Mitra menerima LPL yang sudah ditandatangani		
Deskripsi : Mitra menerima LPL yang sudah ditanda tangani dan pada sistem LPL tersebut akan berstatus final approve, LPL ini akan digunakan mitra untuk mengajukan penagihan kepada finance atas layanan mitra yang digunakan oleh Telkom.		
Improvement Technique Wheel	Analisis untuk improvement	Rekomendasi Perbaikan

<i>Eliminate Bureaucracy</i>	Tidak diperlukan Eliminate Bureaucracy	Tidak dilakukan perbaikan pada aktivitas penerimaan LPL yang sudah ditandatangani
<i>Value added</i>	Termasuk aktivitas real value added karena aktivitas penerimaan merupakan tujuan dan memberi nilai tambah dari proses pengelolaan LPL agar kebutuhan mitra dapat terpenuhi. LPL tersebut berguna sebagai persyaratan bagi mitra untuk mengajukan penagihan kepada pihak <i>finance</i> Telkom	
<i>Eliminate Duplication</i>	tidak diperlukan Eliminate Duplication	
<i>Simplification</i>	tidak diperlukan Simplification	
<i>Reduce Cycle Time</i>	tidak diperlukan Reduce Cycle Time	
<i>Automation</i>	tidak diperlukan Automation	