

ABSTRAKSI

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebagai perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan informasi terbesar di Indonesia. Berusaha memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan melalui proses bisnis yang memudahkan dalam perbaikan dan evaluasi. Terutama pada proses bisnis yang berkaitan langsung dengan pelanggan, seperti proses bisnis penanganan pasang baru jaringan akses speedy.

Service Level Agreement (SLG) adalah janji Telkom kepada pelanggan mengenai *maximum resolution time* penanganan pasang baru jaringan akses speedy. Dokumen ini mencakup deskripsi layanan, waktu layanan dan penalti. Dokumen kontrol SLG adalah keseluruhan dari proses bisnis penanganan kompensasi pasang baru yang merupakan kesepakatan antara penanggung jawab setiap aktivitas dalam proses bisnis penanganan kompensasi pasang baru. Dokumen kontrol ini memuat deskripsi *service*, peserta kerjasama, cakupan *service* (waktu, kondisi, kualitas), laporan dan dokumentasi. Perubahan pada perjanjian, evaluasi, dan penalti atau hukuman *service* jika terjadi pelanggaran.

Dengan adanya aplikasi informasi SLG untuk penanganan pasang baru jaringan internet speedy diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan, karena pelanggan diberi kompensasi keterlambatan penanganan pasang baru jaringan akses internet speedy dengan cepat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Keyword: Service Level Agreement, Pasang Baru, Internet Speedy