

## ABSTRAKSI

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. sebagai perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan informasi terbesar di Indonesia, selalu 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 pada gangguan jaringan telepon rumah maupun kantor.

*Service Level Agreement* (SLG) adalah janji dan usaha dari PT. Telkom kepada customer mengenai *maximum resolution time* penanganan gangguan jaringan telepon rumah yang ada di wilayah Jawa Timur. SLG sebagai dokumen yang mencakup deskripsi layanan, waktu layanan, dan penalti. Dokumen kontrol *Service Level Agreement* (SLG) adalah keseluruhan dari proses bisnis penanganan gangguan yang merupakan kesepakatan antara penanggungjawab setiap aktivitas dalam proses bisnis dengan penanganan gangguan khususnya gangguan jaringan telepon rumah.

SLG lebih berfokus pada suatu kesepakatan pelayanan dan bukan pada suatu kontrak antara PT. Telkom dengan para pelanggannya mengenai penanganan gangguan jaringan akses telepon rumah. Dokumen kontrol ini memuat deskripsi *service*, peserta kerjasama, cakupan *service* (*service time*, *service condition*, *service quality*), *service report and documentation*, perubahan pada perjanjian *service*, *level service evaluation*, dan penalti atau hukuman jika terjadi pelanggaran.

*Keywords: Service level Agreement* (SLG), gangguan, jaringan telepon