

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 gangguan jaringan akses speedy.

Service Level Agreement (SLG) yang merupakan kesepakatan antara penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai tingkat (mutu) layanan. Adalah komponen kunci dari keseluruhan strategi *Service Level Management* (SLM) suatu organisasi TI. Suatu SLG yang bagus sekaligus dapat berfungsi sebagai sarana komunikasi yang baik pula bagi perusahaan dengan para pelanggan dalam menangani harapan masing-masing pihak.

SLG lebih merupakan suatu kesepakatan bukan suatu kontrak. Antara Telkom dengan para pelanggannya mengenai penanganan gangguan jaringan akses speedy. Dokumen ini mencakup deskripsi layanan, waktu layanan dan penalti. Dokumen kontrol ini memuat deskripsi service, peserta kerjasama, cakupan service (waktu service, kondisi service, kualitas service), report service dan dokumentasi, perubahan pada perjanjian service, evaluasi service level, dan penalti atau hukuman jika terjadi pelanggaran.

Keyword : *Service Level Agreement* (SLG), Internet Speedy, Gangguan.