

**PERANCANGAN ULANG PROSES BISNIS LAYANAN
DEAKTIVASI INTERNET DENGAN METODE *BUSINESS
PROCESS IMPROVEMENT* (BPI) PADA PT INDONESIA
COMNETS PLUS (PLN ICON PLUS) KANTOR PERWAKILAN
KALIMANTAN SELATAN**

Nama Mahasiswa	: Tri Wahyuni
NIM	: 10221032
Dosen Pembimbing Utama	: Yuyun Tri Wiranti, S.Kom., M.MT
Dosen Pembimbing Pendamping	: Dwi Nur Amalia, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

PT Indonesia Comnets Plus (PLN Icon Plus) Kantor Perwakilan Kalimantan Selatan merupakan penyedia layanan internet ICONNET yang menangani instalasi, pemeliharaan, dan deaktivasi layanan bagi pelanggan rumah tangga maupun korporasi. Proses deaktivasi yang berjalan saat ini masih semi-manual karena pengajuan dilakukan melalui telepon atau *email* tanpa saluran resmi, pengambilan perangkat dilaksanakan secara kolektif, serta belum terdapat SOP baku dan kejelasan *process ownership* antarunit, sehingga memicu keterlambatan, miskomunikasi, dan ketidakakuratan pencatatan aset perangkat. Penelitian ini menerapkan metode *Business Process Improvement* (BPI) melalui pemetaan proses *As-Is*, analisis *Value Added* (VA), *Business Value Added* (BVA) dan *Non-Value Added* (NVA) serta melakukan penerapan teknik *streamlining*, pemodelan proses *To-Be* berbasis BPMN, penyusunan SOP, serta pengembangan sistem informasi berbasis *website*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 16 aktivitas *As-Is* yang terdiri dari 3 VA, 7 BVA, dan 6 NVA, seluruh aktivitas NVA berhasil dieliminasi melalui penerapan enam teknik *streamlining* yaitu *Automation*, *Simplification*, *Duplication Elimination*, *Standardization*, *Process Cycle-Time Reduction*, dan *Big Picture Improvement*. Model proses *To-Be* memperkenalkan Pelanggan sebagai aktor aktif baru dengan komposisi *task* berubah dari 16 *Manual Task* menjadi kombinasi 5 *Manual Task*, 7 *User Task*, dan 5 *Service Task*, serta waktu proses berkurang dari 190 menjadi 123 menit pada skenario minimum dan dari 220 menjadi 118 menit pada skenario maksimum. SOP yang disusun mencakup 6 prosedur utama dilengkapi matriks RACI dan telah divalidasi bersama mitra. Sistem informasi dikembangkan dengan tiga aktor yaitu Pelanggan, Admin/CA, dan Teknisi yang mendukung seluruh alur proses deaktivasi secara digital mulai dari pengajuan formulir hingga pembuatan dokumen BAPP digital sebagai bukti resmi penyelesaian proses.

Kata kunci: BPMN, *Business Process Improvement*, Deaktivasi Internet, PLN Icon Plus, SOP.