

## **Abstrak**

Aktivasi SIM card provisioning adalah proses untuk mengaktifkan SIM card pada network dan servisnya sebelum digunakan oleh pelanggan. Dalam riset tesis ini akan membahas tentang menganalisa manajemen dari proses provisioning dan peningkatan kinerja bisnis prosesnya dari proses manual (menggunakan fax) menjadi proses yang otomatis (menggunakan aplikasi) di salah satu unit bisnis pada perusahaan operator telekomunikasi. Elemen penting dalam pengukuran bisnis proses dalam suatu organisasi adalah bisnis proses itu sendiri dimana kita harus mengevaluasi kinerja dari bisnis proses di organisasi tersebut. Walaupun cukup sulit dalam mengatur dan mengukur kinerja bisnis proses dalam suatu organisasi terutama di Indonesia; disebabkan kendala budaya dan ketidaktahuan akan pentingnya bisnis proses tersebut. Tapi dengan pengetahuan tentang alur bisnis proses yang jelas, apa tujuan pencapaiannya dan orang-orang yang memegang peran dalam menjalankan proses tersebut dapat menjadikan panduan untuk menjadi perusahaan yang lebih baik lagi. Dengan melakukan aktivitas pengukuran kinerja dan evaluasi sistem yang ada (dalam hal ini bisnis prosesnya) dapat membantu pemilik modal dalam menentukan/mengambil keputusan yang tepat untuk peningkatan kemajuan bisnis perusahaan kedepannya. Tujuan dari penelitian tesis ini adalah untuk megukur peningkatan kinerja dari bisnis proses provisioning juga untuk mengalisa efektifitas dan efisiensi dari bisnis proses tersebut menggunakan Balance Scorecard yang digabungkan sejalan dengan proses manajemen dan kebijakan yang ada di perusahaan (dalam hal ini provisioning proses). Diharapkan penelitian ini dapat menyumbang kontribusi kepustakaan bacaan tentang bisnis proses dari provisioning dan pengaplikasian Balance Scorecard dalam sebuah organisasi.

*Kata Kunci: SIM Card, Proses Provisioning, Proses Aktivasi, Business Process Management, Peningkatan Kinerja, Balance Score Card,*

## **Abstract**

SIM card provisioning activation is a process to activate SIM card network and services before it is used by customers. This thesis research is about to analyze the process management of provisioning process and the performance improvement from the manual process (using faxes) to the automation process (using application system) in a business unit at a telecommunication operator, -which is Provisioning in SIM card. The important element to measure the management process in an organization is the performance evaluation of business process inside the organization itself. Although measuring and managing performance constitutes a difficult task in any kind of organization; but the clearly defined of business process, goals and stakeholders can guide to a better company policy. And activity to measure performance evaluation system also can enable stakeholders to assess their decision for company improvement in the future. The purpose of this thesis research is to analyze the improvement of business process in provisioning also to analyze the efficiency and effectiveness of the process using Balance Scorecard aligning with Business Process Management. This study contributes to the literature of business process in provisioning and balanced scorecard of an organization.

*Keyword:* SIM Card, Provisioning Process, Activation Process, Business Process Management, Performance Improvement, Balance Score Card,

