

ABSTRAKSI

Teknologi telekomunikasi selalu berkembang di garda terdepan mengikuti hasil riset terbaru, dan bahkan seringkali menjadi pioner dalam teknologi. Perkembangannya teknologi informasi dalam iklim kompetisi ini mendorong setiap pelaku bisnis telekomunikasi untuk memberikan perhatian penuh pada kualitas layanan produk atau jasa yang ditawarkan terhadap pelanggan karena kualitas produk dan jasa merupakan jaminan penting untuk bisa bersaing. Tujuan terakhir yang akan dicapai perusahaan dalam hal ini ialah memenangkan persaingan yang kompetitif dalam era industrialisasi tersebut. Perhatian penuh pada kualitas ini akan memberikan dampak positif terhadap bisnis dengan menempuh dua cara, yaitu dampak terhadap penurunan biaya operasional dan dampak terhadap peningkatan pendapatan. Hal tersebut mendorong PT. Telkom untuk terus meningkatkan performansi kinerja dan mencapai sukses bisnis melalui serangkaian usaha peningkatan kualitas layanan berfokus pada pelanggan sebagai wujud nyata komitmen pelayanan, hasil dan citra terbaik terhadap pelanggan dan juga sebagai usaha PT. Telkom, Tbk untuk bertahan dalam jangka panjang dalam era kompetitif saat ini. Salah satu langkah yang telah ditempuh PT. Telkom adalah meningkatkan kualitas layanan produk TELKOMFlexi, dimana TELKOMFlexi adalah jasa layanan telekomunikasi suara dan data berbasis akses fixed wireless dengan teknologi CDMA 2000 1X yang beroperasi pada frekuensi 1900 MHz.

Tahap pemecahan masalah dilakukan mulai dari tahap perumusan masalah kemudian menentukan tujuan penelitian yang didapat dari studi literatur dan studi objek penelitian, dilanjutkan dengan tahap pengumpulan data yang terdiri dari wawancara terhadap pelanggan internal dan external serta melakukan pengumpulan data gangguan yang terjadi di TELKOMFlexi area Bandung. Setelah proses pengumpulan data dilakukan proses define yang terdiri dari pemilihan target dan tujuan penelitian, identifikasi proses dan performansi jaringan telkomflexi, identifikasi proses kunci beserta pelanggan, pendefinisian kebutuhan spesifik pelanggan, penetapan CTQ kunci dan potensial. Untuk tahap measure dilakukan pengukuran performansi kualitas layanan, perhitungan sistem analisis sistem pengukuran, pengukuran kapabilitas proses, kemudian dilanjutkan ke tahap analyze yang terdiri dari analisis proses dan menetapkan root cause analisis. Tahap selanjutnya dilakukan improve yaitu dengan menetapkan usulan perbaikan kualitas layanan.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa akar penyebab gangguan yang disebabkan oleh RF Loss ada 4 faktor yang mempengaruhinya: Faktio lingkungan, faktor teknis, faktor mesin dan faktor manusia. Upaya perbaikan yang dilakukan menempatkan microcell pada area yang lemah dijangkau signal, memasang jaringan picocell agar user didalam gedung dapat terlayani walaupun berada didaerah blankspot macrocell.

Kata kunci : Cacat, DPMO Sigma, Critical to Quality (CTQ), CTQ potensial, RF Loss