

ABSTRAK

PT.XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi. PT.XYZ memberikan jaminan yang disebut *Fulfillment Guarantee* (FFG) bagi pelanggan baru yang telah memasang layanan Internet dari PT.XYZ. Dalam rangka penyediaan layanan di dalam PT.XYZ terdapat proyek yang bernama *provisioning tipe-1* (PT-1). *Provisioning tipe-1* (PT-1) adalah proses penyediaan suatu layanan jaringan FFTH (*Fiber to the home*). PT. XYZ masih terdapat dalam produk layanan Internet sehingga diperlukan peningkatan kualitas. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui penyebab kecacatan produk cacat dengan menggunakan Cause and Effect Diagram. (2) Untuk mengetahui rancangan cost of quality pada pekerjaan Project To The Home (FTTH) Provisioning Type-1 (PT1) di PT.XYZ. Peningkatan kualitas tidak cukup dengan memuaskan konsumen, tetapi juga harus disertai dengan upaya untuk meminimalkan biaya dalam mencapai kualitas yang diharapkan, biaya ini disebut biaya kualitas. Dalam penelitian ini, perancangan *cost of quality* untuk menentukan biaya yang dikeluarkan untuk biaya pasang baru dan biaya menangani kecacat produk.

Kata kunci — Kualitas, Kecacatan produk, *Cost of Quality*