ABSTRAKSI

Program *Malcolm Baldridge Criteria for Performance Excellent* (MBCFPE) merupakan salah satu upaya yang dilakukan PT. Telkom guna mengantisipasi persaingan bisnis secara global dan dalam rangka meningkatkan *Customer Satisfaction.*

Dalam pencapaian target MBCFPE ini ada beberapa parameter yang harus dipenuhi, yang dikenal dengan istilah *Key Performance Indicator,* yang meliputi OCC *(Occupancy Circuit),* SCH *(Seizure per Circuit per Hour),* MHTS *(Mean Holding Time per Seizure)* dan ASR *(Answered per Seizure Ratio).*

Berdasarkan hasil evaluasi performansi *trunk outgoing* di Sentral Trunk Bandung, diketahui bahwa tingkat pemakaian trunk (OCC) belum mencapai target yang ditetapkan yaitu 70% sesuai dengan *key performance indicator,* hanya tercapai 66,6%, Tingkat panggilan di *trunk* (SCH) secara umum masih rendah, SCH tertinggi terjadi pada jurusan Sm1 sebesar 22,1 *call/circuit/hour.* Waktu rata-rata pendudukan trunk (MHTS) cukup lama, dimana MHTS tertinggi terjadi pada jurusan Ptk sebesar 7,33 menit. Tingkat keberhasilan panggil (ASR) belum mencapai *key performance indicator* yaitu sebesar 70%, hanya tercapai 66,53%. Penyebab kegagalan panggil yang dominan pada Sentral *Trunk* Bandung adalah kegagalan panggil akibat *Subcriber Busy* dan *Ring No Answer,* berkaitan langsung dengan perilaku pelanggan. Solusi teknis masih bisa dilakukan dengan melengkapi layanan pada telepon pelanggan. Pemakaian *features Answer Machine* dan *Call Waiting* akan dapat menekan prosentase kedua penyebab *loss call* diatas.