

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab PT Huawei Services tidak dapat memenuhi SLA (*Service Level Agreement*) yang telah disepakati terkait aktivitas pemeliharaan perbaikan (*corrective maintenance*) dan menemukan upaya-upaya yang memungkinkan untuk dilakukan sebagai langkah perbaikan untuk pencapaian SLA. Ada dua jenis SLA terkait aktivitas ini yaitu *response time* dan *resolution time*. *Response time* adalah penghitungan waktu mulai alarm di perangkat muncul hingga tiket dibuatkan. *Resolution time* adalah penghitungan waktu mulai dari tiket dibuatkan sampai tiket ditutup atau masalah terselesaikan.

Penelitian ini akan menggunakan data tiket M2 untuk periode kuartal 4 tahun 2016. Tiket-tiket tersebut kemudian dianalisa pencapaian masing-masing SLA dan dihitung *service credit*-nya. Kemudian untuk mengetahui permasalahan lebih mendalam, dilakukan analisis dengan pendekatan *six sigma* yang terdiri dari beberapa tahap yaitu *define* (pendefinisian), *measure* (pengukuran), *analyze* (analisis), *improvement* (perbaikan) dan *control* (kontrol).

Dari penelitian ini ditemukan beberapa faktor yang menjadi *critical to quality* untuk pencapaian SLA yaitu sistem yang andal, kecepatan dalam pembuatan tiket, sumber daya tim yang memadai, jumlah faktor eksternal yang menjadi hambatan, pembuatan *work order* yang tepat dan kedisiplinan dalam menjalankan proses. Dari fase pengukuran ditemukan nilai sigma proses saat ini adalah 3,5 sedangkan target untuk kontrak sendiri adalah 3,9. Selanjutnya dilakukan analisis mendalam menggunakan diagram *paretto* dan diagram *fishbone* untuk mengetahui penyebab-penyebab yang lebih mendalam terhadap permasalahan yang ditemukan. Dari analisis tersebut, kemudian dibuatkan matriks solusi terhadap solusi-solusi yang potensial dan dijabarkan lebih mendalam untuk solusi yang memiliki prioritas yang tinggi.

Kata kunci: *Service Level Agreement*, SLA, *Six Sigma*, *corrective maintenance*, telekomunikasi

## ABSTRACT

*This research aims to analyze the cause of PT Huawei Services not being able to meet the agreed SLA (Service Level Agreement) related to corrective maintenance activities and find possible efforts to be taken as a improvement step for SLA achievement. There are two types of SLA related to this activity; those are response time and resolution time. Response time is the timing start from the alarm occurs on the device until the ticket is created. Resolution time is the timing from the ticket created until the ticket is closed or the problem is solved.*

*This research will use M2 ticket data for the fourth quarter of 2016. Tickets are then analyzed for each SLA achievement and calculated its service credit. Then to know the problem more deeply, analyzed with six sigma approach consist of several stages that is define, measure, analyze, improvement and control.*

*From this research found several factors that become critical to quality for the achievement of SLA; those are reliable system, speed in ticket creation, adequate team resources, the number of external factors that become obstacles, making the right work order and discipline in running the process. From the measurement phase found the current process sigma value is 3.5 while the target for the contract itself is 3.9. Furthermore, an in-depth analysis using pareto diagrams and fishbone diagrams was performed to determine the deeper causes of the problems found. From these analyzes, then a solution matrix is generated for potential solutions and elaborated more deeply for solutions with high priority.*

*Keywords: Service Level Agreement, SLA, Six Sigma, corrective maintenance, telecommunication*