

DAFTAR ISI

Pernyataan Keaslian Karya Tulis Tesis.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang Masalah	14
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Motivasi Penelitian	19
1.6 Manfaat Penelitian	20
1.7 Kontribusi Penelitian	20
1.8 Batasan Penelitian.....	21
1.9 Sistematika Penulisan	21
BAB II LANDASAN TEORI	23
2.1 Pemeliharaan (<i>Maintenance</i>)	23
2.2 <i>Service Level Agreement</i>	26
2.3 Pengenalan <i>Six Sigma</i>	27

2.4	Metode DMAIC dalam Six Sigma.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Desain Penelitian	33
3.2	Definisi Operasional Variabel	34
3.3	Populasi dan Sampel	35
3.4	Instrumen Penelitian	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6	Metodologi Analisis.....	38
3.6.1	Penghitungan SLA	38
3.6.2	Analisis DMAIC	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Hasil Uji Validitas	44
4.2	Analisis Pencapaian SLA.....	49
4.2.1	Penghitungan SLA regional 1	49
4.2.2	Penghitungan SLA regional 2.....	52
4.2.3	Penghitungan SLA regional 3	55
4.2.4	Akumulasi total <i>service credit</i> dan analisis SLA.....	57
4.2.4.1	Analisis SLA <i>response time</i>	57
4.2.4.2	Analisis SLA <i>resolution time</i>	58
4.3	Pembahasan Penelitian	60
4.3.1	Pendefinisian faktor-faktor penting dalam pencapaian SLA	60
4.3.2	Pengukuran kemampuan proses dan nilai sigma	63
4.3.2.1	Pengukuran kemampuan proses.....	63

4.3.2.2	Pengukuran DPMO dan nilai sigma	65
4.3.3	Analisis dan solusi permasalahan	66
4.3.4	Upaya-upaya perbaikan pencapaian SLA	75
BAB V SIMPULAN		85
5.1	Simpulan	85
5.2	Keterbatasan.....	86
5.3	Implikasi	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN.....		89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data operasional PT XL Axiata 2007-2011	15
Tabel 3.1 Tabel SLA Tiket <i>corrective maintenance</i>	41
Tabel 3.2 Bobot <i>service credit</i> berdasarkan wilayah	42
Tabel 4.1 Kodifikasi nilai antara <i>fault level</i> dan <i>fault code</i>	45
Tabel 4.2 Hasil penghitungan R-hitung menggunakan SPSS	46
Tabel 4.3 Jumlah tiket per kategori SLA di regional 1	50
Tabel 4.4 Pencapaian SLA dan <i>service credit</i> di regional 1	51
Tabel 4.5 Jumlah tiket per kategori SLA di regional 2	52
Tabel 4.6 Pencapaian SLA dan <i>service credit</i> di regional 2	54
Tabel 4.7 Jumlah tiket per kategori SLA di regional 3	55
Tabel 4.8 Pencapaian SLA dan <i>service credit</i> di regional 3	56
Tabel 4.9 Total <i>service credit</i> untuk SLA tiket Q4 2016.....	57
Tabel 4.10 Analisis pencapaian SLA berdasarkan pembuat tiket.....	58
Tabel 4.11 Pencapaian SLA <i>resolution</i> tiap <i>fault level</i>	59
Tabel 4.12 Pencapaian SLA <i>resolution</i> tiap regional.....	60
Tabel 4.13 Definisi tiket cacat	61
Tabel 4.14 Hasil penghitungan Cp dan Cpk <i>response time</i>	64
Tabel 4.15 Hasil penghitungan Cp dan Cpk <i>resolution time</i>	64
Tabel 4.16 Hasil penghitungan DPMO dan nilai sigma	66
Tabel 4.17 Matriks solusi hasil analisis <i>fishbone</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses di dalam modul Fault Management	25
Gambar 2.2 Contoh Diagram Sebab Akibat	32
Gambar 3.1 Desain <i>explanatory</i> pada metode penelitian <i>mixed</i>	34
Gambar 3.2 Keterikatan variabel penelitian.....	35
Gambar 4.1 Diagram <i>fishbone</i> untuk masalah SLA <i>response time</i>	67
Gambar 4.2 Diagram <i>fishbone</i> untuk masalah SLA <i>resolution time</i>	70
Gambar 4.3 Grafik kontrol untuk pencapaian SLA <i>response time</i>	83
Gambar 4.4 Grafik kontrol untuk pencapaian SLA <i>resolution time</i>	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Dengan Tim <i>Helpdesk</i>	89
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Dengan Tim <i>FOP</i>	94
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Dengan Tim <i>OSS</i>	101
Lampiran 4 Tabel Sigma.....	106
Lampiran 5 Pembuatan Tiket <i>Corrective Maintenance</i>	108
Lampiran 6 Bisnis Proses <i>Corrective Maintenance</i>	112
Lampiran 7 Perbandingan protokol SOAP dan REST	117
Lampiran 8 Aturan Validasi Pembuatan <i>Work Order</i>	118
Lampiran 9 Aturan Validasi Penutupan <i>Work Order</i>	119
Lampiran 10 Kategori Periode Pengerjaan <i>Preventive Maintenance</i>	120