

INTISARI

PT. XYZ merupakan perusahaan dalam sektor industri telekomunikasi di Indonesia yang berupaya meningkatkan layanan digital yang inovatif terhadap perkembangan *lifestyle* sehingga dapat mencapai ekspektasi pelanggan. Untuk menghadirkan produk dengan kualitas yang terbaik dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan terhadap produk yang ditawarkan. Produk PT. XYZ di pasar *Fixed broadband* merupakan paket layanan terpadu berbasis jaringan serat optik yang meliputi layanan telepon rumah, internet berkecepatan tinggi, dan layanan televisi interaktif dengan teknologi IPTV. Namun, hingga pada saat ini PT. XYZ memiliki tingkat *defect* yang sulit dikendalikan dan memiliki nilai diatas target yang telah ditentukan, sehingga realisasi Q gangguan di tahun 2019 tidak mencapai target pada setiap bulannya. Periode riset dilakukan setiap bulan selama tahun 2019 dengan mengamati realisasi Q gangguan dan beberapa kategori yang terkait. Hasil dari penelitian tersebut adalah dari 12 bulan hanya terdapat 1 bulan yang memenuhi target. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab tingginya Q gangguan, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kapabilitas digital baik dari sisi layanan, dan infrastruktur. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya defect maka peneliti melakukan wawancara terhadap unit bisnis terkait menggunakan alat analisis *fishbone diagram*.

Kata Kunci : Telekomunikasi, Diagram Fishbone, The Cause-Effect Diagram, kualitas

ABSTRACT

PT XYZ is a company that engaged in telecommunications industry in Indonesia. This company attempts to increase innovative digital service on lifestyle development in order to meet the client needs. To create the best quality product, a company is required to improve the service quality on the product offered. PT. XYZ products in the fixed broadband market are in the form of service package based on an optical fiber network which include home telephone service, high-speed internet, and interactive television service with IPTV technology. However, thus far, PT. XYZ had a defect level which is hard to control and rated above the predetermined target, which made Q interference realization did not meet the monthly target in 2019. The research period was conducted every month in 2019 by observing Q interference realization interruption and a few related categories. The result of the research showed that within 12 months, there was one month when the target was fulfilled. This research aims to find the cause of severe Q interference, which then will be evaluated and used to improve the digital capability, both from the service and infrastructure. To determine the cause of defects, the researcher conducted interviews on the related business units by using fishbone diagram analysis.

Keywords: Telecommunication, Fishbone Diagram, Cause-Effect Diagram, quality

