

## Analisis pengendalian dan peningkatan kualitas dengan metodologi six sigma untuk meminimikasi keterlambatan penyelesaian perbaikan gangguan jaringan transaksi (studi kasus jaringan transmisi SDH PT telkomsel)

Parhusip, Roland Maruio, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=117244&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Bisnis telekomunikasi saat ini menuntut tiap-tiap operator telekomunikasi untuk lebih kompetitif dalam memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan. Operator telekomunikasi yang menghasilkan produk atau jasa layanan dengan kualitas terbaik tentunya akan dapat mengalahkan kompetitor untuk memasarkan produk dan layanan yang ditawarkan. Peningkatan kualitas suatu produk (barang/jasa) akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara, yakni dampak terhadap penurunan biaya operasional dan peningkatan pendapatan (Gasperz, 2001). Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencapai hal tersebut adalah dengan melakukan pengendalian dan peningkatan kualitas dengan Six Sigma. Six Sigma adalah konsep statistik yang mengukur suatu proses yang berkaitan dengan cacat atau kegagalan. Pada level Six Sigma, hanya terdapat 3,4 cacat dari sejuta peluang. Six Sigma juga merupakan falsafah manajemen yang berfokus untuk menghapus cacat dengan cara menekankan pemahaman, pengukuran dan perbaikan proses. Penerapan Six Sigma juga dapat dilakukan di Telkomsel. Penelitian yang dilakukan dalam tesis ini adalah penggunaan Six Sigma untuk meminimasi jumlah keterlambatan perbaikan gangguan jaringan transmisi SDH dengan menggunakan data histori gangguan jaringan yang terjadi. Penggunaan Six Sigma akan mengevaluasi jumlah waktu yang diperlukan untuk tiap-tiap perbaikan gangguan jaringan transmisi yang terjadi. Sehingga, diharapkan secara tidak langsung akan meningkatkan pertumbuhan pelanggan dan juga pendapatan Telkomsel.

<hr>

Nowadays, telecommunication business demands every telecommunication operator to be more competitive in providing best services for the customers. Those that provide the best quality of services or products will be able to be in front of their competitors in marketing their products and services. Increased the quality of products and services will provide positive impacts to the business through: minimizing operational cost and maximizing revenues (Gasperz, 2001). One way to achieve these is by controlling and increasing the quality through the concept of Six Sigma. Six Sigma is a statistical concept to measure a process which related to defects. In Six Sigma level, there will be only 3,4 defects in every one million opportunities. Six Sigma is also a management philosophy which focuses to eliminate defects by giving definition, measurement, and improvement of the processes. This concept is also applicable at Telkomsel in providing the best services to its customers. Research that is carried on this thesis is focused on the implementation of Six Sigma in order to minimize the number of delay during the restoration of faulty transmission network by using the historical data from the transmission problems. Six Sigma will evaluate the amount of time to each restoration of faulty transmission that is occurred. Furthermore, the result of this evaluation is expected to have indirect impact on increasing Telkomsel's revenue and its customer growth.