

Analisa performansi collect call service dengan menggunakan basic quality tools (Studi kasus : PT. NSN Indonesia)

Andi Kurniawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=131185&lokasi=lokal>

Abstrak

Menghadirkan solusi inovatif berbasis kecanggihan IT (information technology) dan Network merupakan tantangan utama operator telekomunikasi dalam menjawab kebutuhan pelanggan di masa depan. Maka untuk memenuhi hal tersebut Telkomsel mengimplementasikan system COC (Convergent Online Charging). Salah satu feature dari COC yang akan dicoba oleh penulis untuk dianalisa adalah 'collect call' service. Permasalahan yang ada adalah service ini tingkat kegagalan collect call request cukup tinggi sehingga hal ini tentu mengurangi keuntungan dari PT Telkomsel.

Penulis berusaha mengumpulkan semua data-data ataupun langkah-langkah yang sudah diambil untuk mengantisipasi masalah dari collect call tersebut dan menganalisa progress yang dihasilkan dari langkah-langkah tersebut. Karena belum ada referensi ataupun penelitian sebelumnya yang membahas manajemen kualitas dari performansi Collect Call, maka penulis menggunakan 'Tools Dasar Six Sigma' dalam kaitannya dengan menyelesaikan permasalahan tersebut.

Hasil yang diharapkan oleh penulis dalam melakukan analisa ini adalah adanya peningkatan performansi dari fitur collect call dan juga adanya penurunan kegagalan pada ussd request untuk fitur tersebut.. Untuk analisisnya diterapkan salah satu strategi six sigma yaitu Define-Measure-Analyze-Improve-Control (DMAIC) dengan dibantu quality tools dalam simulasinya, diharapkan dapat ditemukan penyebab utama dari permasalahan tersebut dan dapatlah dibahas langkah-langkah yang bisa diambil guna meningkatkan performansi dari Collect Call service tersebut.

.....There are a challenge for Telecommunication company to held new technology base on advance of Network dan Information technology. So that's the reason for Telkomsel company to implement new technologies for their biiling system. That's the main cause, why Telkomsel implement COC system. One of COC feature that the writer try to analyze was Collect Call service. The problem that face this feature was ussd request for collect call service has high degree of failed. This problem of course will decrease Telkomsel income and also benefits.

The writer try to collect all data or even approach and steps that already taken to anticipate and minimized this issue. And the writer also try to analyzes the result from the steps that already implemented , is it impact and make the collect call performance become better or not. The writer try to increase collect call performance by analyze it with quality management teorm that related with Six Sigma implementation. The result that expected from this analyze was there are an increasing performance from collect call service and also decreasing at ussd request failed. Here also implemented one of six sigma strategic that was known as Define-Measure-Analyze-Improve-Control (DMAIC) and also supported by quality tools simulation. And hope the result from that, wa can find the root cause for the issue and we can take anticipates things to increase Collect Call service performance.