

Peningkatan kualitas layanan sistem informasi dengan integrasi metodologi service quality kano quality function deployment dan system dynamics : studi kasus Divisi Global Service Assurance PT Telekomunikasi Indonesia Internasional = The quality improvement of information systems services by integration of service quality kano quality function deployment and system dynamics methodology : a case study of Global Service Assurance Division in PT Telekomunikasi Indonesia internasional

Fadhly Radite Adryan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330117&lokasi=lokal>

Abstrak

PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional (Telin) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi yang memberikan layanan komunikasi data dan suara. Meningkatnya permasalahan perbulan terdapat rata-rata 150 dalam satu bulan gangguan yang dilaporkan berupa keluhan komunikasi data maupun komunikasi suara. Kegiatan penanganan gangguan ini dilaksanakan oleh engineer, kemudian hasil penanganan (troubleshoot) diberitakan kepada pelanggan.

Historis penanganan gangguan membuktikan bawah Telin belum memenuhi SLA kepada beberapa pelanggan, sehingga terdapat kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan yang didapatkan. Pemanfaatan dimensi dan atribut pada metode Service Quality digunakan untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan terkait ketidaksesuaian tersebut.

Umpan balik akan diolah dengan menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan KANO untuk melihat dimensi dan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan. Dimensi dan atribut terpilih akan diolah menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) untuk mendapatkan tindakan teknis sebagai rekomendasi memperkecil atau menghilangkan kesenjangan kualitas layanan yang diberikan.

PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional (Telin) is a telecommunication company which provides data communication and voice services. Many kind of problems are increasing on the average of 150 problems in a month due to customer reports about data communication and voice services. The reported problems are handled by an engineer, and the troubleshoot progress will be updated to the customer thereafter.

From the historical error-handling data, it is known that Telin has not fulfilled a SLA standard to some customers thus the discrepancies between the given and the expected service are occurred. The of dimension and attribute on the Service Quality method are used for retrieving the feedback from customers in regard to the discrepancy issues.

The customers feedback is processed by using Importance-Performance Analysis (IPA) and KANO methods to see how the dimension and attribute considered being important for them. The selected dimension and attribute are then processed by using Quality Function Deployment (QFD) method in order to get the technical action as the recommendation of reducing or even removing such potentially issues of quality discrepancy from the service given.