

Analisis strategis layanan berbasis data flexi untuk mempertahankan bisnis legacy fixed wireless access

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20409134&lokasi=lokal>

Abstrak

Strategi meningkatkan kontribusi revenue layanan berbasis data untuk mempertahankan bisnis legacy fixed wireless access (FWA) melalui pencapaian kualitas layanan yang prima di PT Telkom Divisi Telkom flexi akan dievaluasi dan dianalisis. Alat analisis strategi menggunakan metode Balanced Score Card (BSC) untuk menganalisis manajemen kinerja internal dari sisi keuangan dan non-keuangan dengan seimbang. Data primer diperoleh melalui angket dan kuesioner. Angket dengan metode closed ended question untuk mengetahui pemahaman karyawan terhadap implementasi BSC. Sedangkan, kuesioner dengan format scale response question berbasis skala Likert digunakan untuk mengukur pembobotan KPI.