

Analisis penerapan lean six sigma dan critical success factor untuk proses perbaikan kualitas layanan jaringan seluler studi kasus: PT Indosat, Tbk = Analysis of the application of lean six sigma and critical success factor for mobile service quality improvement process case study: PT Indosat, Tbk

Aulia Ichwan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20415492&lokasi=lokal>

Abstrak

Penerapan konsep manajemen mutu seperti Lean Six Sigma mulai diterapkan dalam industri jasa seperti pada industri telekomunikasi. Tesis ini dilakukan untuk menganalisis penerapan konsep Lean Six Sigma pada operator telekomunikasi dengan melihat kapabilitas proses BTS melalui kinerja Call Setup Success Rate (CSSR) dan Call Drop Rate (CDR). Parameter tersebut merupakan dua parameter utama jaringan seluler. Penerapan Six Sigma pada proses perbaikan kualitas layanan seluler dilakukan agar kedua parameter tersebut dapat mencapai nilai standar yang telah ditentukan. Kinerja parameter BTS dapat dilihat berdasarkan nilai kinerja proses Ppk yang kemudian dikonversi menjadi nilai sigma. Nilai sigma terbesar yang dapat dicapai setelah dilakukan perbaikan berdasarkan penelitian ini adalah 6 untuk parameter CSSR area Jakarta Utara. Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi Six Sigma dalam proses perbaikan kualitas jaringan seluler juga dianalisis dan didapatkan bahwa faktor kepemimpinan merupakan faktor utama keberhasilan implementasi Six Sigma menurut para responden. Penelitian ini menggunakan data sekunder yang berupa kinerja BTS dan data primer yang didapatkan dari kuesioner kepada Divisi Optimisasi.

.....The application of quality management concepts such as Lean Six Sigma was implemented in the service industry such as the telecommunications industry. This thesis is conducted to analyze the application of the concept of Lean Six Sigma in the telecommunications operator to see performance capability of BTS through the performance of Call Setup Success Rate (CSSR) and Call Drop Rate (CDR). These parameters are the two main parameters of the mobile cellular network. Application of Six Sigma in mobile cellular service quality improvement process is done so that these two parameters can achieve a standard value that has been determined before. Performance parameters of BTS can be seen by Ppk process performance values which then converted into a sigma value. The largest sigma value that can be achieved after improvement process by this research is 6 for CSSR parameter in North Jakarta area. The factors that determine the success of the implementation of Six Sigma in the process of improvement of the quality of mobile networks is also analyzed and found that leadership is a key factor for the successful implementation of Six Sigma according to the respondents. This study uses secondary data such as the performance of the BTS and primary data obtained from the questionnaire to the Division of Optimization.