

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam kondisi dimana kompetisi bisnis telekomunikasi yang semakin ketat dan ekspektasi pelanggan akan yang semakin berkembang maka para pelaku bisnis telekomunikasi saat ini dituntut untuk terus mengembangkan jaringannya guna memberikan jangkauan serta kualitas layanan yang optimal bagi pelanggan.

Berkenaan dengan hal tersebut, PT. ADACELLWORKS INDONESIA sebagai perusahaan yang memfokuskan bisnisnya dalam proyek *Network Planning dan Optimization*, saat ini terlibat sebagai mitra dalam penanganan mekanisme *Site Quality Acceptance (SQA)* pada proyek *Pre Launch Optimization (PLO)*, yang bertujuan untuk menghasilkan kualitas layanan secara optimal dari setiap *new site* yang telah terintegrasi dan *on air* dalam jaringan *existing*, pada salah satu operator seluler lokal di Indonesia.

Pengimplementasian proses bisnis yang baik dibutuhkan suatu organisasi yang dilengkapi dengan proses serta strategi yang tepat dalam pencapaian target bisnis organisasi sesuai yang diharapkan [1],[2]. Untuk itu sepatutnya pula proyek PLO ditangani dalam sebuah manajemen kinerja agar dapat memenuhi target yang diharapkan.

Saat ini terdapat beberapa sistem manajemen kinerja yang bertujuan untuk menciptakan sistem pengukuran dan peningkatan performansi bisnis seperti ISO 9000, MBNQA, TQM dan *Six Sigma* [3],[4].

Masing-masing sistem manajemen tersebut memiliki karakteristik dan fokus tersendiri, namun banyak para ahli manajemen kinerja bisnis berpandangan bahwa sistem manajemen kinerja *Six Sigma* saat ini banyak dikembangkan dan diterima secara luas oleh dunia bisnis dan industri, karena memiliki perangkat dan sistematika kerja yang bisa memberikan arahan serta solusi strategis mengenai hal-hal yang harus dilakukan agar bisa mencapai target bisnis yang ditetapkan [1],[4].

Dalam implementasinya, penggunaan metoda tersebut telah banyak diaplikasikan serta diterbitkan dalam beberapa jurnal dan publikasi, seperti untuk aplikasi bidang elektronika [5],[6], aplikasi pada bidang industri perangkat dan material [7], aplikasi pada bidang industri software [4], serta aplikasi pada bidang keuangan dan manajemen proyek [8],[9],[10].

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dalam penggelaran jaringan seluler, penyediaan jangkauan jaringan dengan kualitas layanan yang optimal bagi pelanggan dapat dilakukan dengan tiga fase utama yaitu *Network Planning* (meliputi proses *dimensioning, coverage planning, frequency planning*), *Network Implementation* (meliputi *site survey & acquisition, site development, equipment installation*), *Network Management* (meliputi *pre launch optimization, network performance improvement, network maintenance*).

Berkaitan dengan proses *Network Management*, saat ini PT. ADACELLWORKS INDONESIA terlibat sebagai mitra dalam penanganan mekanisme *Site Quality Acceptance* (SQA) pada proyek *Pre Launch Optimization* (PLO) yang bertujuan untuk menghasilkan kualitas layanan secara optimal dari setiap *new site* yang telah terintegrasi dan *on air* dalam jaringan *existing* pada salah satu operator seluler lokal di Indonesia.

Tingkat pencapaian (*achievement rate*) proses PLO yang di targetkan adalah sebesar 60% [11], untuk hal itu maka diperlukan suatu kajian untuk menganalisa penanganan proyek PLO tersebut serta mengkaji strategi pencapaian (*achievement rate*) proyek tersebut agar dapat memenuhi target yang telah ditetapkan tersebut.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Didalam penelitian ini nantinya ada dua tujuan utama yang ingin dicapai yaitu,

1. Menganalisa masing-masing fungsi pada proses PLO, dan menentukan factor-faktor kunci yang berkaitan dengan tingkat pencapaian proses tersebut.
2. Mengkaji dan merumuskan strategi yang harus dilakukan untuk meningkatkan laju pencapaian SQA pada proses PLO tersebut agar bisa mencapai target yang telah ditetapkan (60%).

1.4 BATASAN MASALAH

Pada penelitian ini permasalahan akan dibatasi pada hal-hal berikut :

1. Objek penelitian dilakukan pada proyek *Roll Out* jaringan GSM yang ditangani oleh PT. ADACELLWORKS INDONESIA di wilayah regional Jabotabek.
2. Pembahasan hanya difokuskan pada mekanisme pencapaian SQA pada proses PLO yang diterapkan pada operator PT. Telkomsel regional Jabotabek dan *vendor* jaringan GSM Nokia.
3. Data yang digunakan sebagai acuan adalah data sekunder (bersumber pada *database* PT. ADACELLWORK INDOENSIA) yang memuat informasi penanganan *new site* selama setahun terakhir (mulai minggu ke-1 tahun 2006 hingga minggu ke-18 tahun 2007).

1.5 METODE DAN TAHAPAN KERJA PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam thesis ini adalah studi literatur, observasi, serta eksperimen seperti dibawah ini:

1. *Studi Literatur*, Meliputi teori-teori yang menunjang penelitian ini, diantaranya yang berkenaan dengan masalah manajemen proses, dan optimalisasi jaringan.
2. *Observasi*, Ditujukan untuk mendapatkan serangkain data berkenaan dengan proses PLO yang bersumber pada *database* PT. ADACELLWORK INDOENSIA.

3. *Pemodelan dan Simulasi*, Usulan strategi bagi peningkatan pencapaian SQA pada proses PLO akan dimodelkan dan diverifikasi melalui proses simulasi.

Untuk memandu proses penyelesaian thesis ini, maka disiapkan pula serangkaian tahapan kerja penelitian yang berbasis pada metoda *Six Sigma* yang meliputi tahapan *Defined, Measure, Analyze, Improvement, Control* (yang akan dibahas lebih lanjut pada bagian 2.4).

