

ABSTRAK

Dalam upaya menjaga relevansi dan daya saing di industri telekomunikasi yang terus berkembang, PT Telkom Akses Tangerang tidak hanya menetapkan diri sebagai pemain kunci di ekosistem telekomunikasi Tangerang, Banten, tetapi juga memahami kebutuhan yang berkembang pesat dalam era teknologi dan digitalisasi. Dengan fokus pada layanan yang cepat, andal, dan inovatif, perusahaan ini telah merancang strategi yang mengintegrasikan teknologi terkini dengan infrastruktur yang handal. Penelitian ini mengambil pendekatan yang komprehensif dengan menganalisis *Key Performance Indicators (KPI) provisioning*. *KPI provisioning* tidak hanya menjadi alat evaluasi efisiensi penyediaan sumber daya dan infrastruktur, tetapi juga menjadi jendela yang memberikan wawasan mendalam tentang kualitas dan responsibilitas dalam menjawab kebutuhan pelanggan. Analisis ini diarahkan pada pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja operasional, memungkinkan perusahaan untuk secara proaktif mengidentifikasi potensi perbaikan. Diharapkan hasil penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan bagi PT Telkom Akses Tangerang. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang kekuatan dan kelemahan melalui *KPI provisioning*, perusahaan dapat merancang dan melaksanakan tindakan perbaikan yang terarah dan efektif. Keseluruhan, penelitian ini membuka jalan bagi pengembangan strategi yang lebih baik dalam mengoptimalkan layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat posisi kompetitif PT Telkom Akses Tangerang di pasar telekomunikasi yang dinamis.

Kata kunci : *KPI Provisioning*, PT Telkom Akses Tangerang, Telekomunikasi, Teknologi