

ABSTRAK

PT. Telkom Regional I Sumatera Unit *Regional Operational Center* (ROC) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan jaringan telekomunikasi yang mengoperasikan pelayanan pelanggan disetiap wilayah. Untuk memudahkan sistem pelayanan komplain pelanggan, perusahaan ini menggunakan aplikasi Nossa (*New Operation Support System Assurance*) guna dalam melakukan *monitoring* dan *controlling* keluhan pelanggan berdasarkan gejala *symptom* yang telah diketahui.

Berdasarkan jenis komplain yang disampaikan oleh pelanggan memperlihatkan gangguan jaringan Indihome bisa terjadi selama 3 hari. Penelitian ini bertujuan untuk meminimalisir jumlah *defect* dalam mengoperasikan kualitas produk Indihome. Metode analisis yang digunakan yaitu *Failure Mode Effect Analysis* yang menggunakan beberapa *tools* yaitu identifikasi risiko, diagram pareto, dan diagram sebab akibat yang dimana mampu menyingkirkan variasi serta cacat yang dapat mengurangi keyakinan pelanggan dalam menggunakan provider layanan internet.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa jenis keluhan pelanggan yang terbesar ialah internet tidak bisa koneksi, 2P/3P mati total, lambat, petugas diminta datang, telepon mati/tidak ada nada, putus-putus, stb rusak, modem rusak, live TV putus-putus, dsb. Berdasarkan data terdapat 55536 keluhan dan masih belum mencapai target kualitas layanan sekitar < 98% dan melalui perhitungan dari diagram pareto, prioritas yang diperlu diperbaiki agar tetap menjaga kualitas layanan IndiHome yaitu pada keluhan tidak bisa koneksi yang disebabkan karena Kabel Outdoor Terputus (47,29%), Splitter Cacat (31,84%), dan Instalasi Kabel Rumah (20,87%). Dari perhitungan *Risk Priority Number (RPN)* nilai tertinggi terdapat di Kabel Outdoor terkena galian pihak ketiga dan Kabel dicuri orang dengan nilai masing- masing 480. Oleh karena itu, usulan perbaikan percepatan penanganan yang telah dipertimbangkan dapat meminimalisir setiap jenis Cacat pada Gangguan yang terjadi pada proses produk Indihome.

Kata Kunci : Penanganan Gangguan, FMEA