

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari kegiatan ini yaitu mahasiswa menjadi memiliki pengalaman dan ilmu baru yang sebelumnya belum didapatkan dan mengetahui bahwa permasalahan yang dijumpai dapat diselesaikan dengan menggunakan materi-materi yang sebelumnya telah dipelajari di bangku kuliah. Metode yang digunakan untuk menganalisis yaitu Metode *Failure Mode and Effects Analysis*. Metode FMEA sangat efektif untuk mengetahui akar permasalahan dari jenis keluhan gangguan yang terjadi pada pelanggan sampai ke titik peningkatan dan percepatan penanganan dalam kualitas layanan Indihome. Adapun kesimpulan yang dapat diketahui yaitu :

1. Berdasarkan data yang didapat dari periode Juni 2021 dengan melihat data persentase pada jenis keluhan yang terbesar/terbanyak terhadap gangguan Indihome adalah Gangguan Tidak Bisa Koneksi sebesar 34,45% dari total kegagalan produk sebelumnya.
2. Terdapat tiga *Critical Failure Modes* potensial yang disebabkan oleh Kabel *Outdoor* Terputus menimbulkan adanya pengaruh kabel *dropcore* yang tidak sesuai, *Splitter* Cacat disebabkan oleh tingginya redaman output, dan Instalasi Kabel Rumah terjadi karena hasil penyambungan kabel dengan mesin *fussion splicer* secara tidak spec sehingga mengalami gangguan layanan.
3. Berdasarkan perhitungan dari diagram pareto terdapat beberapa keluhan terbesar yaitu tidak bisa koneksi terlihat jelas bahwa 34.45%, 2p/3p mati total sebesar 30,19%, lambat sebesar 8,59%, petugas diminta datang sebesar 8,21%, dan telepon mati sebesar 4,68%. Namun, melalui diagram pareto berdasarkan CFM, 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%).

4. 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.

4.2 Saran

Saran untuk kegiatan ini yaitu ketelitian sangat diperlukan baik untuk peserta dan usulan perbaikan perusahaan dalam menerapkan metode FMEA agar dapat dilakukan secara bertahap pada proses percepatan penanganan gangguan Indihome untuk lebih meningkatkan kembali kualitas produk yang dihasilkan dan juga untuk mengurangi terjadinya kecacatan dari produk dikemudian hari. Melihat permasalahan yang ada di perusahaan, keluhan pelanggan paling banyak adalah tidak bisa koneksi dikarenakan faktor logic dan faktor fisik. Perusahaan sebaiknya dapat melakukan program penyehatan dan pemeliharaan jaringan yang dilakukan secara berkesinambungan sehingga dapat mengurangi jumlah keluhan pelanggan Indihome terutama pada petugas teknisi harus diberi pelatihan serta monitoring kinerja petugas terhadap ketentuan *Standard Operating Procedure (SOP)* pekerjaan agar lebih teliti, sehingga tidak terjadi lagi kesalahan atau kelalaian.