

## **ABSTRAK**

### **Halim Alfidzar (18102195) - Analisis Pengendalian Kualitas Pada Proses Validasi Data ODP Terhadap OLT Menggunakan Control Chart di PT Telkom Indonesia Witel Jakarta Timur**

Pada era sekarang, teknologi telah berkembang pesat khususnya pada bidang telekomunikasi. Salah satunya adalah PT. Telkom Indonesia yang memiliki divisi Access Data Management berfungsi untuk memvalidasi data pelanggan dengan tujuan memperoleh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, penulis mencoba mengambil beberapa sampel pada operator sebagai objek penelitian. Berdasarkan analisis, penulis mendapatkan control chart xbar dan control chart range sebagai alat ukur untuk pengendalian kualitas validasi. Kedua grafik didapatkan melalui pekerjaan validasi data yang dilakukan di Telkom Jakarta Timur merupakan pekerjaan dengan kuantitas yang cukup tinggi sehingga diperlukan adanya variasi pekerjaan untuk menghindari titik jenuh yang dirasakan oleh setiap operator. Di samping itu, pekerjaan validasi merupakan pekerjaan yang membutuhkan pengalaman pekerjaan yang tinggi untuk tercapainya kualitas pekerjaan yang setara di semua operator.

Kata kunci : Validasi, Control Chart, Kualitas, Access Data Management, Operator