

ABSTRACT

Companies engaged in the service sector are very dependent on the quality of services provided to customers, especially on companies engaged in internet services. In order to provide the best service to customers, companies in the internet sector or commonly called Internet Service Providers (ISPs) need to continue to improve the services provided to customers. One of the services that must be managed properly is the troubleshooting service. The main purpose of this service is to ensure that customers get the best quality internet services that meet customer expectations. In its implementation, troubleshooting services really need support from various supporting components. Just like other service products, disturbance handling service are not free from problems in their management. The slow handling process can be a big problem if it continues, improvements need to be made to avoid these problems. By using the positivism paradigm and the case study research design, the causes of the problem of slow handling of the disorder can be investigated more deeply. And through the kaizen method combined using fishbone diagrams and why-why analysis to find the source of the problem of improving service disruptions, it is possible to implement. The kaizen method can improve service by fixing problems that require less effort and are sustainable but have a big impact on achieving quality targets with an agreed average of handling disturbances.

Keywords : quality, service, kaizen, fishbone diagram, why-why analysis

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak pada bidang jasa sangat bergantung kepada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan terlebih pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa internet. Demi memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan, perusahaan pada bidang internet atau biasa disebut *Internet Service Provider* (ISP) ini perlu terus meningkatkan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Salah satu layanan yang harus dikelola dengan baik adalah layanan penanganan gangguan. Tujuan utama dari layanan ini adalah memastikan bahwa pelanggan mendapatkan kualitas dari jasa internet yang terbaik serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dalam pelaksanaannya, layanan penanganan gangguan sangat membutuhkan dukungan dari berbagai komponen pendukung. Sama seperti produk jasa lainnya, layanan penanganan gangguan tidak luput dari permasalahan dalam pengelolaannya. Proses penanganan yang lambat bisa menjadi masalah besar jika terus dibiarkan, perlu dilakukan peningkatan untuk bisa menghindari permasalahan tersebut. Dengan menggunakan paradigma positivisme dan dengan desain penelitian *Case Study* penyebab permasalahan lambatnya penanganan gangguan dapat diteliti lebih mendalam. Serta melalui metode kaizen yang dipadukan dengan menggunakan diagram *fishbone* dan *why-why* analisis untuk menemukan sumber masalah peningkatan layanan gangguan merupakan hal yang mungkin dapat diimplementasikan. Metode kaizen dapat meningkatkan layanan dengan memperbaiki permasalahan yang lebih sedikit membutuhkan upaya serta berkelanjutan akan tetapi berdampak besar untuk mencapai target kualitas dengan rata-rata penanganan gangguan yang disepakati.

Kata kunci : kualitas, jasa, kaizen, diagram *fishbone*, *why-why* analisis