

## **ABSTRACT**

*PT. XYZ has collaborated with PT. Telkom Indonesia (Persero), Tbk to provide and manage WAC platform Autelan as one of the backend devices needed to provide wifi.id services. However, during period 2 quarter of 2020-2021, total KPI performance by PT. XYZ always  $\leq 100\%$ . Data analysis using the DMAIC method and with the Pareto diagram, it is found that the highest percentage of fault orders is the change request with the percentage of 46.41%, service restore with a percentage of 28.71%, problem resolution with a percentage of 12.44%, software replacement with a percentage of 8.13%, and hardware replacement with a percentage of 4.31%. Then an analysis was carried out using the 5 why method and a causal diagram assisted by FGD activities. There are 4 main problems obtained from several factors including humans, machines, environment, and measurement. The proposed improvement is taken using the 5WIH method and for the implementation of the improvement recommendations, a Gantt chart is made to monitor and control the work of the recommendations provided.*

*Keyword: Key Performance Indicator, DMAIC Method, Fishbone Diagram, 5WIH Method*

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

## ABSTRAK

PT.XYZ telah menjalin kerjasama dengan PT.Telkom Indonesia (Persero), Tbk untuk menyediakan dan mengelola perangkat WAC *platform* Autelan sebagai salah satu perangkat *backend* yang dibutuhkan guna menyediakan layanan jasa wifi.id. Namun selama periode 2 kuartal tahun 2020-2021 total kinerja KPI oleh PT.XYZ selalu  $\leq 100\%$ . Analisa data dilakukan dengan menggunakan metode DMAIC dan dengan diagram pareto ditemukan bahwa presentase terbesar order gangguan tertinggi yakni pada KPI *change request* dengan persentase 46,41%, KPI *service restore* dengan persentase 28,71%, KPI *problem resolution* dengan persentase 12,44%, *software replacement* dengan persentase 8,13%, dan *hardware replacement* dengan persentase 4,31%. Lalu dilakukan analisa menggunakan metode 5 *why* dan diagram sebab akibat dibantu dengan kegiatan FGD. Ditemukan 4 masalah utama yang didapat dari beberapa faktor diantaranya manusia, mesin, lingkungan, dan pengukuran. Usulan perbaikan dilakukan dengan menggunakan metode 5W1H dan untuk implementasi rekomendasi perbaikan dibuatkan *ganttt chart* untuk memonitor dan mengkontrol pengerjaan dari rekomendasi yang berikan.

Kata Kunci: Indikator Kinerja Utama, Metode DMAIC, Diagram Sebab Akibat, Metode 5W1H

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