

ABSTRAK

Peningkatan Kualitas Man Power Subcontractor melalui Program *Train the Trainer* (TTT) di PT. Nokia Solution and Networks (NSN)

Nokia Solution and Networks (NSN) adalah salah satu perusahaan vendor telekomunikasi terbesar didunia. Di Indonesia NSN mengerjakan pembangunan jaringan telekomunikasi untuk perusahaan-perusahaan telekomunikasi (*operator*) seperti Telkomsel, dan untuk pelaksanaan proyek tersebut NSN menggunakan jasa subkontraktor untuk pekerjaan instalasi. Namun buruknya hasil kualitas dari pekerjaan yang dilakukan subkontraktor banyak terjadi karena para personel atau tim subkontraktor tersebut tidak kompeten dalam melakukan pekerjaannya. Pelatihan atau training yang telah dilakukanpun ternyata tidak sepenuhnya meningkatkan kualitas pekerjaan mereka. Oleh karena itu metode dan materi training yang tepat sangat diperlukan untuk memastikan bahwa para pesonel yang mengerjakan pekerjaan instalasi dilapangan mengetahui apa yang seharusnya mereka kerjakan dan mendapatkan hasil yang memenuhi standar yang ditentukan.

Untuk mendapatkan solusi yang tepat, dalam penelitian ini dilakukan analisa terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi sepanjang tahun 2010. Adapun alat analisa atau *tools* dipakai untuk menganalisa permasalahan-permasalahan tersebut adalah dengan tool diagram tulang ikan (*fishbone*), diagram pareto, dan perbaikan dari sisi *flowchart*. Dan dari analisa yang dilakukan didapat hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dilakukan satu metode training baru yang disebut dengan program *Train the Trainer* (TTT).

Setelah pelaksanaan program TTT terlihat bahwa kualitas hasil pekerjaan tim subkontraktor meningkat secara signifikan dibanding tahun sebelumnya. Kesalahan-kesalahan yang sebelumnya banyak terjadi menjadi sangat jauh berkurang frekuensinya, bahkan ada yang sudah tidak terjadi sama sekali. Hal tersebut juga diikuti dengan proses *acceptance* dari pelanggan yang semakin cepat dan tepat waktu.

Kata Kunci: *Train The Trainer, Subcontractor, Fishbone, Pareto.*

ABSTRACT

Quality Improvement of the Man Power of the Subcontractor with Train the Trainer (TTT) Program in PT. Nokia Solution and Networks (NSN)

Nokia Solution and Networks (NSN) is one of the biggest telecommunication vendor company in the world. In Indonesia, NSN is doing the building of the telecommunication network of the telecommunication operator company such as Telkomsel. and to do the implementation of the project, NSN is using subcontractor services for the installation works. But there are poor quality issues were happens from the result of the works which are doing by the subcontractor due to the personnel or team of the subcontractors are not competent to to their works. The trainings that had been conducted were not fully efective to improve the quality of their works. Therefore, training method and also the training material or contents are very important to do in order to ensure that the personnels are clearly know regarding what they should doto et the goos result according to the standard.

In order to get the correct solution, in this research will do the analysis of the problems that happened on 2010. The quality tools that used to analysis the problems are fishbone tool, pareto chart, and also flowchart modification. From the analysis result, we got the things that need to be improved and fixed accordingly and conducting a new training method that called Train the Tainer program (TTT).

After the TTT program implementation, shown that the quality of the subcontractor's works are increased significantly compared to the previous year. The frequency of the defects which were founded previously are know decresed eventhough some of them has been not happen at all. This is followed by the acceptance process to the customer that become faster and on time as well.

Keywords: Train The Trainer, Subcontractor, Fishbone, Pareto.