

RINGKASAN EKSEKUTIF

Rangkaian proses dari program PCI ini meliputi tahap identifikasi masalah, analisis sumber masalah, dan pengajuan alternatif solusi bagi PT Syresnet Internasional pada bagian divisi *operation*. Tujuan dari proyek perbaikan ini adalah mengurangi jumlah telepon masuk yang mengeluhkan masalah yang tergolong dalam kategori “A”. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dan kualitatif yang diperoleh melalui keterlibatan penulis selama masa magang sebagai penanggung jawab sekaligus pelaksana kegiatan operasional.

Dari empat masalah utama yang teridentifikasi, masalah utama yang dipilih adalah tingginya persentase jumlah *in-bound call*, yang menjadi fokus dari tujuan perbaikan ini. Metode yang digunakan oleh penulis untuk mengidentifikasi masalah adalah *fishbone diagram*. Sebagai landasan pendekatan konseptual, penulis menggunakan teori motivasi, harapan dan penguatan. Pada bagian pemilihan alternatif solusi, digunakan penilaian dengan pembobotan dari beberapa kriteria. Melalui rangkaian aplikasi teori tersebut maka solusi terbaik yang dipilih adalah menyediakan panduan akrilik khusus untuk kategori masalah “A”.

Melalui aplikasi solusi terbaik dan rencana satu tahun ke depan yang dijalankan dengan disiplin, diproyeksikan program ini akan mampu mencapai target jangka panjang yang berdampak signifikan pada pengurangan jumlah *in-bound call*.

EXECUTIVE SUMMARY

Conjunction of process within this PCI Program includes problem identification stage, analysis of the source from identified problem, and submission of alternative solutions for PT Syresnet Internasional in Operations Division. The purpose of the improvement project is to reduce the numbers of in-bound calls which are categorized as problem type "A". The method used in this research is the analysis of quantitative and qualitative data obtained through the involvement of the author during his internship as a person in charge as well as responsible for managing the operations.

From the four major problems identified, the main problem selected is the high percentage of in-bound calls, therefore this is the focus of the improvement project. The theories used by the author to identify the problem are fishbone diagrams. As the foundation of the conceptual approach, the author uses the theories of motivation, expectancy and reinforcement. At the screening process for alternative solution, method of weighing the alternatives applied from criterias given. Through the conjunction of applied theories, the best solution selected is provide the manual in acrylics for problem type "A".

Through the application of the best solution and plan for the upcoming year which expected to be run with full discipline, this program will be able to achieve long-term targets that have significant impact on the reduction of in bound calls.