

## ABSTRAK

Sebagai perusahaan penyedia layanan jaringan *fiber optic*, PT. Solusi Prima Connectivist memiliki tingkat *service level agreement* atau perjanjian tingkat layanan yang disepakati dengan konsumen. *Service level agreement* (SLA) merupakan perjanjian antara pelanggan dan penyedia mengenai spesifikasi layanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan selama masa kontrak. Perusahaan mengalami penurunan tingkat pencapaian SLA hal ini dapat terlihat dari terjadinya peningkatan jumlah komplain, konsumen mengeluhkan seringnya gangguan terjadi dan lamanya waktu perbaikan sehingga biaya restitusi pun semakin meningkat, selain hal tersebut jumlah konsumen yang melakukan pemutusan layanan semakin bertambah. Penurunan SLA ini dipengaruhi oleh tingginya tingkat kerusakan perangkat atau kurangnya pelaksanaan pemeliharaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pemeliharaan jaringan *fiber optic*, untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan pemeliharaan terhadap pencapaian SLA dan untuk mengetahui kebijakan pemeliharaan yang tepat untuk mencapai efisiensi biaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dan verifikatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan dan studi kepustakaan dari berbagai buku serta sumber-sumber yang diperoleh dari perusahaan. Dari hasil penelitian, terdapat pengaruh antara pelaksanaan pemeliharaan jaringan *fiber optic* terhadap pencapaian *service level agreement* dan pemeliharaan jaringan *fiber optic* dengan cara pemeliharaan *preventive* yang dilakukan dalam sepuluh bulan sekali dianggap lebih efektif karena memiliki biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan pemeliharaan *breakdown*.

Kata Kunci : Pelaksanaan Pemeliharaan, *Service Level Agreement*

## **ABSTRACT**

*As a fiber optic network service provider, PT. Solusi Prima Connectivist has a service level agreement level that is agreed with the customer. A service level agreement (SLA) is an agreement between the customer and the provider of the service specifications that the service provider must fulfill during the contract term. The company experienced a decrease in SLA achievement level. This can be seen from the increase in the number of complaints, customer complain of frequent disruption and the length of time for troubleshooting so the cost of restitution is also increasing, in addition to the number of customer who make the termination of services is increasing. This SLA decrease is influenced by its high level of device malfunction or lack of maintenance implementation. The purpose of this research is to know the implementation of fiber optic network maintenance, to know the effect of maintenance implementation towards SLA achievement and to know the proper maintenance policy to achieve cost efficiency. The research method used is descriptive and verification method with data collection techniques used are field study and literature study of various books and sources obtained from the company. From the research result, there is influence between fiber optic network maintenance implementation toward service level agreement achievement and fiberoptic network maintenance by preventive maintenance which done in ten monthly is considered more effective because it has lower cost compared to breakdown maintenance.*

**Keyword : Maintenance Implementation, Service Level Agreement**