

Penentuan Vendor ONT Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Produk Indihome Menggunakan Metode MEREC dan ARAS pada PT Telekomunikasi Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan vendor *Optical Network Terminal* (ONT) yang optimal guna meningkatkan kualitas layanan pada produk Indihome di PT Telekomunikasi Indonesia dengan menggunakan metode MEREC (*MEthod based on the Removal Effects of Criteria*) dan ARAS (*Additive Ratio Assessment*). Penentuan vendor ONT yang tepat diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan dan pencapaian KPI yang maksimal.

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer melalui wawancara, serta data sekunder dari laporan perusahaan dan literatur terkait. Kriteria penilaian vendor meliputi biaya, kualitas produk, dukungan layanan, waktu pengiriman, fleksibilitas, reputasi dan pengalaman, serta inovasi dan teknologi.

Analisis data dilakukan menggunakan metode MEREC untuk mengevaluasi dampak penghapusan kriteria terhadap efisiensi keseluruhan dan metode ARAS untuk meranking vendor berdasarkan nilai utilitas. Hasil analisis MEREC menunjukkan bahwa stabilitas jaringan merupakan kriteria paling kritis. Hasil analisis ARAS menunjukkan peringkat vendor berdasarkan nilai utilitas, vendor ZTE yang memiliki nilai 0.87306 merupakan vendor terbaik .

Vendor ONT yang optimal untuk meningkatkan kualitas layanan Indihome. Dengan menggunakan metode MEREC dan ARAS, PT Telekomunikasi Indonesia dapat membuat keputusan yang lebih baik dan berbasis data dalam pemilihan vendor, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Optical Network Terminal* (ONT), **Kualitas Layanan, MEREC, ARAS,**

***Determination of ONT Vendors to Improve Service Quality in Indihome Products
Using MEREC and ARAS Methods at PT Telekomunikasi Indonesia***

ABSTRACT

This study aims to determine the optimal Optical Network Terminal (ONT) vendor to improve the quality of service on Indihome products at PT Telekomunikasi Indonesia by using the MEREC (MEthod based on the Removal Effects of Criteria) and ARAS (Additive Ratio Assessment) methods. Determining the right ONT vendor is expected to improve customer performance and satisfaction and achieve maximum KPIs.

The methodology of this study uses a quantitative approach with primary data collection techniques through interviews, as well as secondary data from company reports and related literature. Vendor assessment criteria include cost, product quality, service support, delivery time, flexibility, reputation and experience, and innovation and technology.

Data analysis was conducted using the MEREC method to evaluate the impact of the elimination of criteria on overall efficiency and the ARAS method to rank vendors based on utility value. The results of the MEREC analysis show that product quality and network stability are the most critical criteria. The results of the ARAS analysis show that the vendor ranking is based on the value of utilities, ZTE vendors who have a value of 0.87306 are the best vendors.

The optimal ONT vendor to improve the quality of Indihome services. By using the MEREC and ARAS methods, PT Telekomunikasi Indonesia can make better and data-driven decisions in vendor selection, thereby increasing customer satisfaction.

Keywords : *Optical Network Terminal (ONT), Service Quality, MEREC, ARAS,*