

ABSTRAKSI

Layanan Kalibrasi yang diberikan oleh Divisi MSC PT Telkom terus menghadapi tantangan baru, baik sebagai bagian dari peran *Strategic Expense Centre* dalam mendukung pemeliharaan alat produksi PT Telkom menuju skema Telkom NGN dan program INSYNC, maupun sebagai *Profit Centre* yang masih berpeluang meraih pendapatan dari kastamer non Telkom.

Masalah yang muncul adalah bagaimana kinerja Lab kalibrasi (Cibinong) diukur dan dihubungkan dengan manfaat ekonomis yang dirasakan langsung oleh pengguna jasa.

Dengan menggunakan metode survey-kasus, pendalaman teori-teori pemeliharaan, beberapa eksperimen dan simulasi, thesis ini merancang model tekno-ekonomi yang dapat digunakan sebagai peta atau alat bantu untuk lebih mengefektifkan kedua peran tersebut. Hasil yang diperoleh juga mengakomodasi konsep peningkatan yang disebut *Cost-Effective Calibration* dan *Profit-Effective Calibration*, yang merupakan adaptasi dari konsep pemeliharaan *Total Quality Maintenance*. Implementasi kedua model dan konsep tersebut dicontohkan dalam thesis ini.

Kata Kunci : *NGN, INSYNC, Cost-Effective Calibration, Profit-Effective Calibration, Total Quality Maintenance*