

ABSTRAK

Saat ini, pengaruh globalisasi dan perkembangan teknologi *broadband* yang sangat pesat juga mengakibatkan perubahan yang mendasar dalam penyelenggaraan dan cara pandang terhadap teknologi *broadband*. Terdapat 2 layanan *broadband* yaitu *mobile broadband* dan *fixed broadband*. Penetrasi *fixed broadband* (*wired*) internet di kawasan Asean mempunyai tren yang cenderung meningkat setiap tahunnya. Di Indonesia, penetrasi jumlah pelanggan *Fixed Broadband* berada di angka 1%. Akan tetapi jumlah pelanggan *fixed broadband* Indonesia sebesar 3,2 juta pelanggan lebih besar dari Malaysia (2,5 juta pelanggan). Pada tahun 2016 pelanggan Indihome di Jakarta Selatan mengalami penurunan dan banyak keluhan pelanggan yang masuk.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan banyaknya keluhan pelanggan. Penulis menggunakan six sigma dengan tahapan DMAIC, namun karena adanya keterbatasan penelitian hanya menggunakan tahapan DM.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *mixed methods*. Pengambilan sampel dilakukan dengan data jumlah keluhan pelanggan dan data jumlah pelanggan Indihome pada Januari 2017-Juli 2017.

Hasil dari penelitian ini adalah jenis keluhan pelanggan terbesar adalah telepon mati, internet tidak bisa koneksi, layanan Indihome mati total, browsing lambat, koneksi putus-putus, kemudian ditetapkan 1 CTQ kunci dan 3 CTQ potensial yaitu telepon mati tidak ada nada serta jaringan tidak bisa diukur, jaringan tidak layak, dan pesawat telepon rusak. Berdasarkan hasil penghitungan kapabilitas proses jumlah keluhan pelanggan dengan jumlah pelanggan Jakarta Selatan pada bulan Februari – Juli 2017 didapatkan DPMO = 55.563,3011 dengan level sigma 3,09. Level sigma menunjukkan bahwa kapabilitas proses penyebab cacat (*defect*) pada layanan ini masih berada pada tingkat rata-rata industri di Indonesia, namun tidak berada pada tingkat rata-rata industri kelas dunia.

Kata Kunci: Manajemen Operasi, Six Sigma, DMAIC, DPMO.