

## ABSTRAKSI

PT TELKOM merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi yang menyediakan layanan internet akses. Salah satu layanan akses internet yang disediakan oleh PT. TELKOM adalah “Speedy”. Pada saat ini performansi layanan speedy masih kurang baik karena dalam proses pelayanannya masih banyak terjadi permasalahan seperti : masih banyaknya gangguan yang terjadi pada saat mengakses internet, waktu proses pasang baru dan waktu proses penanganan gangguan yang sering melebihi SLG. Dengan performansi layanan yang masih kurang baik ini tentu saja menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan pelanggan eksternal.

Oleh karena itu dalam upaya peningkatan kualitas layanan speedy, maka dilakukan pengendalian terhadap timbulnya cacat atau *defect* pada layanan speedy dengan menggunakan salah satu metode pengendalian kualitas yaitu Six Sigma. Six Sigma merupakan suatu metode pengendalian kualitas yang sistematis, ilmiah dan setiap keputusan didasarkan kepada fakta dan data. Adapun tahapan-tahapan dalam implementasi Six Sigma adalah *Define, Measure, Analyze, Improve, Control* (DMAIC). Namun pada penelitian ini hanya dilakukan sampai tahap *Improve*.

Berdasarkan data eksisting dan hasil *brainstorming* dengan pihak internal, maka ditetapkan CTQ potensial layanan speedy yang akan dilakukan perbaikan kualitasnya, yaitu : gangguan jaringan akses, waktu proses pasang baru, waktu proses penanganan gangguan. Kemudian diketahui performansi eksisting CTQ potensial sebagai berikut :

Measurement of :	DPMO value		Sigma's capability value
Level Output of Access Network	19652		3.54
Lavel Process of Access Network	CPE	48077	3.17
	Jarlok	9533	3.85
	DSLAM	4467	4.14
Level Output of New Installation Process	789710		0.7
Level Output of Problem Handling Process	68775		2.91

Untuk meningkatkan performansi eksisting, maka diusulkan beberapa tindakan perbaikan dengan tujuan meminimasi cacat atau *defect* pada CTQ potensial tersebut sehingga dapat menurunkan nilai DPMO dan menaikkan nilai kapabilitas sigma. Berdasarkan hasil *brainstorming* dan simulasi yang dilakukan terhadap *improvement* yang diusulkan, dapat diestimasikan peningkatan performansi layanan speedy sebagai berikut :

CTQ Potensial	Performansi Eksisting		Performansi Usulan	
	DPMO	Sigma	DPMO	Sigma
Gangguan Jaringan Akses	19652	3.56	10799	3.8
Waktu Proses Pasang Baru Speedy	789710	0.7	296141	2.03
Waktu Proses Penaganan Gangguan	68775	2.91	33711	3.33

Kata kunci : Six Sigma, Layanan Speedy, DPMO, kapabilitas Sigma, Critical to Quality (CTQ), CTQ potensial