

ABSTRAK

PT Telekomunikasi Indonesia terus berupaya memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya dengan bermitra dengan perusahaan-perusahaan global yang terbaik di bidangnya. Hubungan kerjasama antara Telkom dengan perusahaan mitra terjalin dalam bentuk penyediaan produk pendukung, penawaran, penjualan dan instalasi Speedy pada pelanggan. Telah dilakukan penelitian pendahuluan dari lima puluh pelanggan di Speedy di kota Bogor, dapat dilihat bahwa rata-rata pelanggan dari *sample* menyatakan tidak puas terhadap waktu dilakukannya instalasi dan setiap pelanggan memberikan saran terhadap waktu dilakukannya instalasi dapat dilakukan secepatnya sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan pelanggan tidak perlu melakukan konfirmasi beberapa kali. Dalam proses instalasi belum terdapat pengaturan khusus yang mengatur waktu dilakukannya instalasi pada pelanggan, sehingga diperlukan adanya suatu upaya peningkatan kualitas dengan merancang suatu prosedur baru yang mengatur waktu instalasi pada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dirancang usulan perbaikan dengan menggunakan metode *Six Sigma* yang terintegrasi dengan ISO 9001:2000. Beberapa klausul yang digunakan pada perancangan prosedur diantaranya klausul 4.2.3, klausul 4.2.4, klausul 5.2, klausul 5.4.1, klausul 5.5.1, klausul 5.5.3, klausul 6.2.2, klausul 6.3, klausul 6.4, klausul 7.1, klausul 7.2.1, klausul 7.2.2, klausul 7.2.3, klausul 7.6, klausul 8.2.1, klausul 8.2.2, klausul 8.2.3, klausul 8.2.4, klausul 8.4, klausul 8.5.1, klausul 8.5.2, klausul 8.5.3.

Penelitian ini memberikan tujuh belas rancangan prosedur kerja untuk menjalankan kebutuhan setiap tahapan dari *Six Sigma* yang disyaratkan oleh kaidah ISO 9001:2000, terdapat tujuh prosedur kerja untuk menjalankan tahapan *Define*, lima prosedur kerja untuk menjalankan tahapan *Measure*, dua prosedur kerja untuk menjalankan tahapan *Analyze*, satu prosedur kerja untuk menjalankan tahapan *Improve*, dua prosedur kerja untuk menjalankan tahapan *Control*, dan rekomendasi implementasi setiap prosedur usulan.

Kata kunci : ketidakpuasan pelanggan, ISO 9001:2000, *Six Sigma*.