# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses bisnis yang berjalan dalam proses *provisioning* Indihome, dengan menggunakan metode DMAIC Six Sigma khususnya pada bidang jasa sehingga dapat menjadi sumber informasi dan referensi dalam pembuatan kebijakan, terutama terkait dengan sistem *auto provisioning* pada jaringan *Fiber To The Home* (FTTH) dan jaringan tembaga , sehingga PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk dapat mencari solusi terbaik dan strategi yang tepat dalam memberikan layanan Indihome lebih cepat kepada pelanggan. Penelitian dilakukan pada bagian Akses khususnya yang terkait dalam proses *Provisioning* Indihome

Dalam penelitian ini menggunakan metode *Define, Measure, Analyze, Improve , Control* (DMAIC) Six Sigma untuk menentukan tahapan proses mana saja dalam proses provisioning yang memiliki pengaruh besar dalam percepatan pemenuhan layanan Indihome khususnya pada Daerah Telkom Kawasan Timur Indonesia

Pengolahan data populasi yang diambil adalah Sampel *order* layanan yang mengalami keterlambatan dalam proses pemenuhan layanan khususnya pada daerah Telkom Kawasan Timur Indonesia. Pengambilan data dilakukan menggunakan data sekunder dari 400 *order* layanan yang terlambat untuk mengetahui tahapan proses yang memegang peranan besar. Data hasil penelitian diolah menggunakan perangkat diagram Pareto dan diagram tulang ikan yang ada pada Six Sigma sesuai tahapan DMAIC six sigma.

Pada tahapan Measure,ditemukan bahwa ada 2 tahapan proses yang tidak efektif dan berpengaruh besar dalam proses pemenuhan layanan Indihome. 2 tahapan ini adalah proses *Populate ONT Details* dan *Jumper MSAN Terminal*. Pada tahapan selanjutnya yakni *Analyze*, tahapan proses ini dianalisa menggunakan diagram tulang ikan dan menghasilkan beberapa akar penyebab utama.

Pada tahapan berikut yaitu *Improve* berkaitan usulan perbaikan proses yang berjalan dan dilanjutkan dengan perbaikan pada akar-akar penyebab utama yang menghambat proses *provisioning*. Pada tahap terakhir yakni *Control*, hal-hal terkaitan perbaikan didokumentasi dan distandarisasi melalui penyediaan *dashboard* SOP dan usulan desain *dashboard* KPI.



**Kata Kunci** : *DMAIC, Six Sigma, Provisioning*, Indihome