ABSTRAKSI

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan penyedia jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia, terutama untuk jasa telekomunikasi telepon tetap atau biasa disebut telepon rumah. Dalam menghadapi munculnya perusahaan-perusahaan telekomunikasi baru, PT Telkom harus mampu bersaing baik dalam kualitas produk maupun layanannya. Sehingga, loyalitas pelanggan dapat terus dijaga dan dipertahankan.

Layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Saat ini, banyak keluhan pelanggan yang disampaikan melalui layanan 147, yaitu mengenai gangguan telepon. Gangguan telepon biasanya berkaitan dengan gangguan pada jaringannya. Artinya, perusahaan sedang dihadapkan pada masalah kualitas layanan. Untuk menanggulangi banyaknya gangguan yang dilaporkan oleh pelanggan, maka perlu dilakukan perbaikan kualitas dengan mengidentifikasi faktor-faktor kritis (CTQ) yang menjadi penyebab munculnya gangguan, terutama gangguan yang tidak tertangani tepat waktu dan gangguan ulang.

Atas dasar itu maka dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menurunkan laporan gangguan yang tidak tertangani tepat waktu melalui pengendalian kualitas menggunakan metode Six Sigma. Prinsip utama dari Six Sigma adalah menurunkan tingkat ketidaksesuaian/cacat menuju nol (3,4 DPMO). Tahapan-tahapan dalam mengimplementasikan Six Sigma ialah *define, measure, analyze, improve,* dan *control* (DMAIC). Pada tahap *define* dilakukan perumusan CTQ dengan melakukan wawancara terhadap pelanggan, selanjutnya dilakukan pengukuran level sigma pada tahap *measure* untuk mengetahui kapabilitas proses eksisting. Dalam tahap *analyze* dilakukan analisis mengenai faktor-faktor penyebab ketidaksesuaian/cacat menggunakan diagram sebab-akibat. Selanjutnya pada tahap *improve* diberikan usulan perbaikan dan pemilihan prioritas yang akan diimplementasikan. Dan untuk *control,* dibuat suatu prosedur untuk memelihara usulan perbaikan yang direkomendasikan.

Dari hasil penelitian didapatkan 3 (tiga) macam CTQ potensial, yaitu waktu penanganan gangguan, respon penanganan gangguan, dan gangguan ulang. Pencapaian rata-rata level sigma berdasarkan data dari bulan Juli 2007-Juni 2008 untuk segmen/kategori *platinum, gold, silver,* dan *standard* adalah 3,34. Dan berdasarkan analisis didapatkan bahwa permasalahan utama peyebab ketidaksesuaian/cacat adalah masalah penyediaan perangkat. Sedangkan dari PFMEA (*potential failure mode and effect analysis*) diperoleh prioritas perbaikan pada penyediaan perangkat dengan jumlah produksi besar dengan nilai RPN 40.

Kata kunci : CTQ, cacat, DPMO, six sigma, level sigma