

ABSTRAK

Pada *service center* yang dimiliki Indosat terdapat tiga jenis layanan utama yaitu pelayanan perbaikan kerusakan minor, pelayanan perbaikan kerusakan mayor dan perbaikan non garansi. Perbaikan kerusakan mayor mendapat keluhan dari pelanggan dikarenakan perbaikannya yang terlalu lama akibat adanya aktivitas-aktivitas yang memiliki *delay* besar.

Lean sigma adalah metode gabungan antara *lean* yang berfungsi untuk meningkatkan efisiensi proses dan *six sigma* untuk meningkatkan kinerja perusahaan menuju level 6 *sigma*. Level *sigma* pada *service center* Blackberry saat ini bisa dikatakan sangatlah rendah dengan pencapaian hanya sekitar 0-2 *sigma* saja. *Lean* akan mengurangi aktivitas-aktivitas yang tidak memiliki *value added* dan meminimalisasi aktivitas yang tergolong BVA sehingga kecepatan dan efisiensi proses bisa ditingkatkan. *Six sigma* akan mengurangi varians dari efisiensi proses dan meningkatkan kinerja proses dengan memperbaiki kesalahan yang dilakukan sebelumnya.

Permasalahan yang ditemukan adalah adanya perbaikan kerusakan mayor yang melebihi waktu standar, proses pembayaran yang terlalu berbelit-belit, proses pengiriman ke RIM yang terlalu lama, tidak adanya majalah di ruang tunggu, kurang baiknya kualitas TV di ruang tunggu dan lain-lain. Semua hal tersebut sangat mengganggu bagi pelanggan *service center* dan perlu diperbaiki dengan segera.

Beberapa solusi telah diajukan untuk perbaikan ke depannya seperti pengintegrasian proses, pelatihan bagi para pegawai, perluasan lingkup perbaikan dan penambahan fasilitas layanan di ruang tunggu demi meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *lean sigma*, efisiensi proses, kinerja perusahaan