

INTISARI

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (PT. TELKOM), salah satu operator telekomunikasi seluler berbasis CDMA (*Code Division Multiple Access*) di Indonesia, dengan produknya Telkom Flexi, harus menghadapi persaingan yang ketat di pasar layanan telekomunikasi seluler. Salah satu strategi untuk memenangkan persaingan tersebut adalah meningkatkan kualitas produk agar dapat mempertahankan posisinya di pasar dan memenangkan persaingan.

Sebelum dilakukannya langkah-langkah peningkatan kualitas produk maka perlu dilakukan analisis terhadap kualitas produk tersebut terlebih dahulu. Proses analisis kualitas produk menggunakan metode Six Sigma dilakukan melalui tahapan: *Define, Measure, Analyze*. Pada tahap *Define* dilakukan pemetaan proses (*process mapping*) dan penentuan atribut kualitas produk atau *critical to quality* (CTQ). Pada tahap *Measure* disusun grafik pengendalian (*control chart*) dan pengukuran kapabilitas proses. Sedangkan, pada tahap *Analyze* dilakukan pembuatan *Cause and Effect Diagram* dan *Failure Mode and Effect Analysis* untuk menentukan akar, sumber penyebab dan analisis risiko kegagalan kualitas produk. Untuk melengkapi analisis terhadap kualitas produk tersebut, dilakukan juga observasi lapangan terhadap kekuatan sinyal dan kemampuan *incoming-outgoing* (menelepon/ditelepon) pada tiga jenis *handphone* Flexi.

Atribut kualitas produk/*critical to quality* (CTQ) Telkom Flexi yang dapat ditentukan melalui analisis terhadap keluhan pelanggan yakni: bisa *Incoming/Outgoing* (menelepon/ditelepon), bisa terima/kirim SMS, *Flexi Combo* (Mobilitas ke luar kota), bisa *REG Trendy via SMS*, bisa *UNREG / OFF / STOP CONTENT*, tidak gagal isi ulang *voucher*, *Flexi Tone* (*Ring Back Tone/RBT*). Berdasarkan dari hasil perhitungan Six Sigma maka didapatkan bahwa kualitas produk belum mencapai target 6 Sigma, yakni masih berkisar diantara 3,83 – 4,82 Sigma. Dari analisis risiko yang dilakukan, sumber-sumber dan akar penyebab kegagalan atau kegagalan kualitas yang paling mungkin muncul adalah tidak ada sinyal, *Loss of Base Station* (kerusakan pada *base station*) dan sinyal pada *handset* lemah. Sedangkan, dari hasil observasi lapangan terhadap kekuatan sinyal dan *incoming outgoing* ketiga jenis *handphone* Flexi, diperoleh hasil bahwa tidak ada perbedaan kekuatan sinyal yang nyata (signifikan) diantara ketiga jenis *handphone*, atau boleh dikatakan sama, yakni pada tingkat 5 (terkuat/paling kuat). Di samping itu, sebagian besar hasil observasi terhadap ketiga jenis *handphone* menunjukkan bahwa ada kesesuaian antara kekuatan sinyal dengan kemampuan *incoming-outgoing*.

Dengan demikian, dari hasil analisis kualitas produk menggunakan metode Six Sigma tersebut, PT. Telkom perlu melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas produk Telkom Flexi. PT. Telkom dapat meningkatkan kualitas produk Telkom Flexi dengan cara memperkuat sinyal dan menambah jumlah BTS.

Kata kunci: analisis kualitas produk, Telkom Flexi, Six Sigma