

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab V ini akan dijabarkan kesimpulan dan saran yang dihasilkan dari penelitian yang dilakukan. Bab V akan dibagi menjadi dua bagian, yaitu kesimpulan dan saran. Berikut adalah penjelasan untuk masing-masing bagian tersebut.

#### **V.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dibuat untuk menjawab rumusan masalah yang telah dibuat pada Bab I. Adapun terdapat tiga buah kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian. Berikut adalah kesimpulan yang dihasilkan.

1. Terdapat enam jenis gangguan yang terjadi pada produk TV kabel PT X, yaitu tayangan patah-patah, gangguan 1302 (jaringan tidak terhubung ke *server*), mati total, gangguan 1305 (tidak mendapat *IP Address*), *LiveTV* tidak muncul (*blank*), dan fitur-fitur tambahan tidak dapat digunakan.
2. Usulan perbaikan yang dilakukan untuk mengurangi tingkat gangguan pada produk TV kabel di PT X adalah pembuatan brosur edukasi pelanggan, pembuatan *visual display* SOP edukasi pelanggan serta pemasangan perangkat, pemakaian alat pelindung kabel, dan pemakaian alat bantu *grabber*.
3. Nilai DPMO sebelum perbaikan adalah sebesar 17522,022 dengan level sigma sebesar 3,61. Sementara, nilai DPMO setelah perbaikan adalah sebesar 14790,61 dengan level sigma sebesar 3,68.

#### **V.2 Saran**

Saran dibuat untuk pihak perusahaan dan untuk penelitian selanjutnya. Berikut adalah saran yang dihasilkan.

1. PT X dapat mempertimbangkan usulan-usulan yang belum diterapkan untuk dapat meningkatkan kualitas produk TV kabel.

2. PT X harus membuat penyamarataan sarana dan prasarana untuk seluruh STO agar setiap konsumen dapat menerima produk dengan kualitas yang sama.
3. Penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian dan tidak terbatas hanya di satu STO saja sehingga implementasi usulan dapat dilakukan dengan lebih leluasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antony, J. (2006). Six Sigma for Service Processes. *Business Process Management Journal*, 12, 234-248, doi: 10.1108/14637150610657558
- Antony, J., Antony, F. J., & Kumar, M. (2007). Six Sigma in Service Organisations Benefits, Challenges and Difficulties, Common Myths, Empirical Observations and Success Factors. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 24, 294-308, doi: 10.1108/02656710710730889.
- Arieza, U. (2017). *Kuasai 60% Market Share TV Berbayar, Indovision Miliki 2,5 Juta Pelanggan*. Dilihat 23 Januari 2019. <https://economy.okezone.com/read/2017/11/22/320/1818840/kuasai-60-market-share-tv-berbayar-indoision-miliki-2-5-juta-pelanggan>
- Hanugra, A. (2014). Analisa Kualitas Layanan USeeTV dengan Menggunakan Metode Fuzza-Topsis dan Quality Function Deployment (QFD). *1<sup>st</sup> Annual Conference in Industrial and System Engineering*, 1-11.
- International Trade Administration. (2016). *2016 Top Market Report Media and Entertainment*. Dilihat 17 November 2018. [https://www.trade.gov/topmarkets/pdf/Media\\_and\\_Entertainment\\_Top\\_Markets\\_Report.pdf](https://www.trade.gov/topmarkets/pdf/Media_and_Entertainment_Top_Markets_Report.pdf)
- Kroemer, K. H. E., Kroemer, H. B., Kroemer-Elbert, K. (2001). *Ergonomics: How To Design For Ease and Efficiency*. Upper Saddle River : Prentice Hall.
- Kwak, Y.H., & Anbari, F.T. (2004). Benefits, Obstacles and Future of Six Sigma Approach. *Technovation*, 20, 1-8.
- Mitra, A. (1998). *Fundamentals of Quality Control and Improvement*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Montgomery, D.C., Runger, G.C. (2003). *Applied Statistics and Probability for Engineers*. Singapore: John Wiley & Sons
- Przekop, P. (2006). *Six Sigma for Business Excellence*. New York: McGraw-Hill.
- Pyzdek, T. (2003). *The Six Sigma Handbook Revised and Expanded A Complete Guide for Green Belts, Black Belts, and Managers at All Levels*. New York: McGraw-Hill.

- Shankar, R. (2009). *Process Improvement Using Six Sigma*. Wisconsin: ASQ Quality Press.
- Stamatis, D.H. (2004). *Six Sigma Fundamentals: A Complete Guide to the System, Methods dan Tools*. New York: Productivity Press.
- Statista. (2018). *Pay TV Subscribers in Indonesia*. Dilihat 17 November 2018. <https://www.statista.com/statistics/257298/pay-tv-subscribers-in-indonesia/>
- Sutalaksana, I.Z., Anggawisastra R., & Tjakraatmadja, J.H., (1979). *Teknik Perancangan Sistem Kerja*. Bandung : Institut Teknologi Bandung.
- Turner, W. C., Mize, J. H., Case, K. E., & Nazemetz, J. W. (1993). *Introduction to Industrial and Systems Engineering*. New Jersey: Prentice-Hall.