

## ABSTRAKSI

Peningkatan kualitas terhadap barang dan jasa akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara yaitu dampak terhadap penurunan biaya operasional dan dampak terhadap peningkatan pendapatan (*Gaspersz, 2000*). Untuk dapat mencapai hal tersebut maka salah satu cara yang bisa digunakan adalah dengan melakukan pengendalian dan peningkatan kualitas dengan *Six Sigma*. *Six Sigma* pertama kali dipelopori oleh perusahaan Motorola dan ini merupakan sebuah system yang komprehensif dan flexible untuk mencapai, mempertahankan, dan memaksimalkan sukses bisnis karena secara unik dikendalikan oleh pemahaman yang kuat terhadap kebutuhan pelanggan, pemakaian yang disiplin terhadap fakta (*fact based*), data, analisis statistik, dan perhatian yang cermat untuk mengelola, memperbaiki dan menanamkan kembali proses bisnis menuju kesempurnaan. *Six Sigma* juga dapat dipandang sebagai pengendalian proses industri yang berfokus pada pelanggan melalui penekanan pada kemampuan proses.

*Six Sigma* dapat diterapkan pada PT. PLN untuk meminimalisasi jumlah komplain pelanggan yang disebabkan oleh ketidak akuratan angka hasil baca meter dan keterlambatan penyelesaian proses terhadap standar yang telah ditentukan. Tahapan dalam *Six Sigma* yaitu DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*), pada tahap *Define* untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diperbaiki yang diperoleh dari *Voice Of Customers*. Pada tahap *Measure* dilakukan pengukuran terhadap performansi existing layanan cater pada tingkat output dan proses yang dilakukan selama bulan Januari sampai Juni 2005. Kemudian pada tahap *Analyze* akan dicari sumber penyebab timbulnya variasi. Hasil analisa akan dijadikan sebagai masukan untuk menentukan usulan perbaikan layanan Cater.

Berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut:

| Kategori        | Bulan    | DPMO   | Sigma |
|-----------------|----------|--------|-------|
| Pembacaan meter | Januari  | 277725 | 2.09  |
|                 | Februari | 231387 | 2.23  |
|                 | Maret    | 265524 | 2.13  |
|                 | April    | 290014 | 2.05  |
|                 | Mei      | 299557 | 2.03  |
|                 | Juni     | 275134 | 2.10  |
| Pengolahan Data | Januari  | 175713 | 2.43  |
|                 | Februari | 404501 | 1.74  |
|                 | Maret    | 281213 | 2.08  |
|                 | April    | 129660 | 2.63  |
|                 | Mei      | 320336 | 1.97  |
|                 | Juni     | 94087  | 2.82  |
| Output          | Januari  | 1208   | 4.5   |
|                 | Februari | 483    | 4.8   |
|                 | Maret    | 555    | 4.8   |
|                 | April    | 420    | 4.8   |
|                 | Mei      | 658    | 4.7   |
|                 | Juni     | 460    | 4.8   |

Nilai Sigma yang dicapai sangat rendah dan kapabilitas proses menghasilkan layanan yang bebas cacat juga sangat rendah. Hasil tersebut menunjukkan perlunya perbaikan serius dan pengendalian kualitas layanan penyelesaian layanan cater secara terus menerus.

Kata kunci: *defect, DPMO, Sigma, Critical To Quality, CTQ* potensial.