

## ABSTRAK

PT Pos Indonesia adalah BUMN merupakan perusahaan penyedia jasa pos dengan cakupan usaha luas di bidang komunikasi, *logistic*, dan layanan keuangan dengan basis keunggulan dalam hal kehandalan *networking* yang menjangkau hampir seluruh pelosok Indonesia. PT Pos memiliki aplikasi IPOS (*Integrated Pos*), aplikasi IPOS ini terdiri dari enam layanan yang dapat dipergunakan oleh pelanggan, antara lain Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH), Pengiriman Paket Biasa (PPB), Pos Express, Benda Pos dan Materai (BPM), Express Mail Service (EMS), dan Paket Pos Luar Negeri (tercatat R-LN). PT Pos juga merupakan salah satu perusahaan yang fokus kepada peningkatan kualitas. Banyak upaya yang dilakukan PT Pos untuk dapat mempertahankan konsistensinya dan untuk dapat bersaing dengan kompetitor-kompetitor swasta yang bermunculan.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta terus meningkatkan kinerja pelayanannya guna menghadapi kemajuan bisnis di masa yang akan datang, PT Pos melakukan pengukuran kinerja pada layanan Pengiriman Paket Kilat Khusus (PPKH), yang dilakukan dengan menerapkan metode *six sigma*. *Six sigma* mengacu pada upaya perbaikan terus-menerus secara dramatis untuk menuju tingkat kegagalan nol (*zero defect*). Metode ini bertujuan untuk mengurangi tingkat variasi dan *defect* pada proses, sehingga dapat dihasilkan kualitas yang lebih baik. Dengan menggunakan metode *six sigma*, dapat ditemukan akar permasalahan yang menyebabkan kecacatan layanan, sehingga dapat dilakukan perbaikan untuk menghindari masalah yang sama di masa mendatang. Pada penelitian ini dilakukan empat tahapan *six sigma*, yaitu *Define*, *Measure*, *Analyze*, dan *Improve*. Pada tahap *define* dilakukan penentuan proyek *six sigma*, pemetaan proses, dan perumusan *Critical to Quality* (CTQ). Pada tahap *measure* dilakukan pengukuran stabilitas proses, serta nilai *sigma* produk di level *output*. Pada tahap *analyze* dilakukan analisis stabilitas proses, analisis nilai *sigma*, serta analisis sebab akibat untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab cacat. Pada tahap *improve* dilakukan pembuatan usulan perbaikan cacat serta usulan prioritas perbaikan yang bisa digunakan sebagai referensi oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh dua CTQ potensial yang memengaruhi kinerja layanan PPKH, yaitu waktu pengiriman, dan kondisi paket. Nilai *sigma* yang didapatkan perusahaan adalah 2.63 yang masih jauh dari 6 *sigma*. Pemberian rekomendasi diberikan kepada PT Pos agar dapat meningkatkan kinerja layanan PPKH, antar lain pemberian *reward* dan *punishment*, pemberian stempel nama petugas sortir, paket menggunakan plastik bening, *display fragile*, dan pemberian stiker sesuai berat paket.

Kata kunci : Kualitas, *Defect*, *Six Sigma*, CTQ.