

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PT. SUNMOTOR
INDOSENTRA TRADA MENGGUNAKAN
METODE SIX SIGMA**



=====
SKRIPSI
=====

Oleh :
EMILIA CLARA
NIM. J2A 606 017

JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2010

ABSTRAK

PT. Sunmotor Indosentra Trada merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, maka dilakukan analisis dengan menggunakan metode Six Sigma dan Servqual. Servqual merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atas jasa yang telah diterimanya yakni dengan cara membandingkan tingkat persepsi dan ekspektasinya, sedangkan metode six sigma merupakan suatu metode atau teknik pengendalian kualitas dengan 5 tahapan proses yaitu *define, measure, analyze, improve* dan *control*. Hasil pengukuran Servqual dianalisis dengan menggunakan diagram *Importance satisfaction* untuk mengetahui variabel-variabel kritis pelayanan PT. Sunmotor Indosentra Trada, kemudian dilakukan perhitungan DPMO untuk mengetahui banyaknya produk gagal per sejuta kesempatan dan nilai sigma variabel-variabel kritis tersebut untuk mengetahui variabel mana yang menjadi prioritas perbaikan. Dari hasil analisis diperoleh bahwa variabel yang menjadi prioritas perbaikan yakni variabel dengan nilai sigma (sigma level) terendah adalah variabel 14 yaitu ketersediaan suku cadang dengan nilai DPMO 288000 dan nilai sigma 2,059.

Kata kunci: Metode Six Sigma, Metode Servqual, Importance Satisfaction, DPMO, level sigma, Kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

PT. Sunmotor Indosentra Trada is one of many companies that moved in service sectors. To know how was the level of customer satisfaction, so to do some analysis with Six Sigma method and Servqual. Servqual is one of method can be used for rating customer satisfaction for service was given to them with comparison way about steps of perception and this expectation, whereas six sigma are some method or technics quality control with five steps process are define, measure, analyze, improve and control. Value of Servqual rating be analyze with Importance Satisfaction chart to know the critical quality service in PT. Sunmotor Indosentra Trada, and then do some measure DPMO and value of sigma critical variable to know which a variable then be fixed priority. Looking from value of analyze be catched are variable to be fixed priority are variable with the lowest sigma value (sigma level) is variable 14 with available of spare parts with DPMO 288.000 value and value of sigma is 2,059.

Key word: Six Sigma Method, Servqual Method, Importance Satisfaction, DPMO, sigma level, customer satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi membawa dampak terhadap tatanan kehidupan dunia. Perubahan yang tepat dan mendasar terjadi dalam kehidupan di segala bidang yang menuntut kebebasan interaksi antar kehidupan yang ada di dunia tanpa mengenal batas negara termasuk juga dalam kegiatan perdagangan dan bisnis. Salah satu konsekuensi logis dari perubahan dunia kearah globalisasi adalah adanya pergeseran cara pandang dalam pelaksanaan perdagangan internasional yang mengarah kepada perdagangan global. Hal ini mengakibatkan munculnya pasar bebas dunia yang pada gilirannya akan mengakibatkan meningkatnya persaingan di pasar internasional dan kaitannya dalam dunia bisnis maka masalah yang dihadapi perusahaan adalah semakin ketatnya persaingan, oleh karena itu perusahaan harus dapat menjalankan strategi bisnisnya yang tepat agar mampu bertahan dalam menghadapi persaingan yang terjadi.

Setiap usaha dalam persaingan tinggi selalu berkompetisi dengan industri yang sejenis. Agar bisa memenangkan kompetisi, pelaku bisnis harus memberikan perhatian penuh terhadap kualitas produk. Perhatian pada kualitas memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara yaitu dampak terhadap biaya-biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan (Gaspersz, 2002).

Dampak terhadap peningkatan pendapatan terjadi melalui peningkatan penjualan atas produk yang berkualitas yang berharga tinggi. Salah satu tujuan

perusahaan adalah meningkatkan laba terutama dari kegiatan operasinya. Oleh karena itu, manajer perusahaan dalam mengambil keputusan-keputusannya ditujukan untuk meningkatkan laba. Strategi bisnis untuk meningkatkan keunggulan bersaing dapat dilakukan melalui usaha peningkatan kualitas.

Perusahaan yang menjadikan kualitas sebagai alat strategi akan mempunyai keunggulan bersaing terhadap kompetitornya dalam menguasai pasar karena tidak semua perusahaan mampu mencapai superioritas kualitas. Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk dengan kualitas tinggi, harga rendah dan pengiriman tepat waktu.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dan produk adalah *six sigma*. *Six sigma* sebagai salah satu metode baru yang paling populer merupakan salah satu alternatif dalam prinsip-prinsip pengendalian kualitas yang merupakan terobosan dalam bidang manajemen kualitas (Gasperzs, 2002). *Six Sigma* dapat dijadikan ukuran kinerja sistem industri yang memungkinkan perusahaan melakukan peningkatan yang luar biasa dengan terobosan strategi yang aktual. *Six Sigma* juga dapat dipandang sebagai pengendalian proses industri yang berfokus pada pelanggan dengan memperhatikan kemampuan proses. Semakin tinggi target sigma yang dicapai maka kinerja sistem industri semakin membaik.

Six artinya enam dan sigma merupakan simbol dari standar deviasi. Secara harfiah, *Six Sigma* (6s) adalah suatu besaran yang (secara sederhana) bisa diterjemahkan secara gampang sebagai sebuah proses yang memiliki kemungkinan cacat (defects) sebanyak 3,4 buah dalam satu juta produk/ jasa.

Untuk mencapai target operasi mencapai *Six Sigma* merupakan hal yang sulit, tetapi perlu dicoba untuk menelusuri permasalahan dan mengatasinya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka permasalahan yang dikaji dalam tugas akhir ini adalah:

1. Karakteristik pelanggan servis PT. Sunmotor Indosentra Trada.
2. Kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan, persepsi pelanggan dan persepsi dari pihak penyedia jasa.
3. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dari nilai gap antara harapan pelanggan, persepsi pelanggan dan pihak penyedia jasa menggunakan metode Servqual.
4. Evaluasi pelayanan jasa servis yang diberikan PT. Sunmotor Indosentra Trada menggunakan metode *Six Sigma*.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui karakteristik pelanggan jasa servis PT. Sunmotor Indosentra Trada.
2. Menganalisis persepsi dan ekspektasi pelanggan serta persepsi karyawan dalam dimensi kualitas jasa yang ada di PT. Sunmotor Indosentra Trada.
3. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Servqual.

4. Mengevaluasi pelayanan jasa servis yang diberikan PT. Sunmotor Indosentra Trada menggunakan metode *Six Sigma*.
5. Mengetahui level sigma pelayanan jasa servis mobil dan variabel apa saja yang memerlukan perbaikan berdasarkan nilai sigma.

1.4. Pembatasan Masalah

1. Objek penelitian adalah pelanggan jasa servis dan karyawan PT. Sunmotor Indosentra Trada.
2. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *Servqual*.
3. Kualitas pelayanan jasa servis akan dianalisis menggunakan metode *Six Sigma*.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah bab I Pendahuluan yang menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan, pembatasan masalah dan sistematika dari penulisan tugas akhir. Bab II Tinjauan Pustaka menjelaskan mengenai profil PT. Sunmotor Indosentra Trada dan teori-teori tentang layanan jasa dan materi yang terkait dengan permasalahan. Bab III Metodologi Penelitian menjelaskan mengenai ruang lingkup penelitian dan teknik pengolahan data. Bab IV Analisis dan Pembahasan menjelaskan analisis dan pembahasan yang diperoleh dari data permasalahan. Bab V Penutup berisi kesimpulan.