

Pengukuran kinerja layanan keselamatan PT. X dengan metode Six Sigma

Mirsa Diah Novianti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247791&lokasi=lokal>

Abstrak

Six Sigma merupakan suatu target, yakni untuk mencapai 3,4 defect per million opportunities yang memungkinkan karakteristik kualitas diukur dari perspektif jumlah cacat sebenarnya dibandingkan dengan total kesempatan teradinya cacat. Tujuan yang ditetapkan dalam setiap proyek perbaikan Six Sigma selalu berfokus pada upaya-upaya giat dalam peningkatan kualitas yang berorientasi pada proses menuju kegagalan nol sehingga memberikan kepuasan total kepada pelanggan. Metodologi peningkatan kualitas Six Sigma digunakan sebagai sarana untuk mencapai level kualitas Six Sigma dengan berfokus pada pemecahan masalah dari suatu sistem yang disebut dengan Six Sigma Improvement Framework yang terdiri dari 5 tahap, yakni Define, Measure, Analyze, Improve dan Control (DMAIC).

Penelitian ini menganalisa kinerja layanan keselamatan PT X yang bergerak di bidang eksplorasi dan eksploitasi yang sarat dengan resiko kecelakaan yang tinggi. Kecelakaan merupakan salah hasil terburuk dari suatu proses yang terjadi diluar pengendalian yang dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen. Cara untuk memperbaiki sistem agar dapat sesuai dengan kebutuhan konsumen dapat dilakukan dengan mendapatkan suara konsumen. Hal ini disebabkan karena penyebab utama dari hubungan antar sistem dapat diperbaiki dengan mengikuti suara dari konsumen. Konsumen dalam perusahaan ini adalah seluruh karyawan yang bekerja untuk perusahaan. Dalam mengeliminir resiko kecelakaan, maka proses layanan keselamatan yang diberikan haruslah berkualitas tinggi. Penerapan metode perbaikan kinerja Six Sigma digunakan untuk memperbaiki kualitas...

Six Sigma is a target, which is to achieve 3.4 defect per million opportunities, The target itself enables quality characteristics to be measured from the real defects amount perspective compared to the occurrences of total defect opportunity. Every Six. Sigma improvement project always focuses its goal on the quality improvement efforts, orienting on process to zero defect in order to give customer total satisfaction, Six Sigma quality improvement methodology is used as a tool to reach Six Sigma quality level by focusing on problem solving of a system called Six: Sigma Improvement Framework which consists of 5 stages ; Define, Measure, Analyze, Improve and Control (DMAIC).

This research was to analyze safety service performance in PT X. The field of PT X is exploration and exploitation, loaded with high accident risks. Accidents are the worst results of a process which happen out of control and can ended to customer unsatisfactory. One way to improve the system in order to fit customer needs is to get the voice of customers. The root cause of intersystem relationship can be improved by following the voice of customers. The customers in this case are the whole employees who work for the company. In eliminating accident risks, the safety services process given must be highly qualified. The application of Six Sigma performance improvement is used to improve safety service quality, based on employees' satisfaction factor towards safety service performance...