

INTISARI

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu BUMN yang bergerak di bidang jasa. Salah satu jenis pelayanan yang menjadi bisnis inti adalah jasa pengiriman. Pos Express merupakan produk baru untuk meningkatkan daya saing terhadap perusahaan pesaing. Untuk memenangkan kompetisi dengan perusahaan pesaing maka diperlukan komitmen dari pihak perusahaan untuk selalu meningkatkan kinerjanya. Salah satu metoda yang dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja perusahaan adalah dengan menggunakan tahapan *Six Sigma* yang dikenal sebagai DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improvement, Control*).

Berdasarkan penelitian ini, proses pengiriman paket Pos Express baru mencapai nilai 3,44-sigma yang menandakan bahwa masih terdapat 26228 cacat yang ditemukan dalam satu juta kemungkinan yang ada (DPMO). Banyaknya jumlah cacat yang dihasilkan di proses proses pengiriman paket Pos Express lebih disebabkan karena pengantar tidak mengetahui alamat penerima dengan jelas. Melalui penerapan metodologi *Six Sigma* ini diharapkan akan mampu meningkatkan nilai sigma proses pengiriman paket Pos Express menjadi 4,5-sigma yaitu 1350 kejadian cacat yang ditemukan dalam satu juta kemungkinan.

Peningkatan tersebut dapat diwujudkan melalui pengaplikasian usulan-usulan perbaikan, yaitu diantaranya memperbaiki kemampuan penguasaan wilayah antaran bagi setiap pengantar, menerapkan 5 R atau 5 S dengan sebaik-baiknya, mengendalikan proses yang terjadi serta melakukan tindakan preventive dan/atau korektif untuk mencegah terjadinya kecacatan.

Kata kunci : Six Sigma, DMAIC, Perbaikan kualitas.