

## ABSTRAK

Kualitas merupakan salah satu faktor kunci dari keberhasilan dari sebuah perusahaan agar dapat bersaing dengan kompetitor. Untuk mencapai dan mempertahankan kualitas tersebut, perusahaan juga harus memperhatikan tentang *defect* yang terjadi pada hasil produknya. Untuk itu, perusahaan harus melakukan upaya untuk menekan *defect* yang terjadi didalamnya.

*Tools* yang akan digunakan dalam penelitian kali ini adalah *Six Sigma*. Konsep *Six Sigma* mengadopsi fase DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve And Control*). DMAIC meliputi langkah-langkah perbaikan secara berurutan. Dalam penelitian ini juga digunakan *Fishbone* untuk mencari faktor-faktor penyebab *defect* yang terjadi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara mewawancarai pihak-pihak yang terlibat dalam aktivitas operasional perusahaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diketahui nilai DPMO untuk perhitungan dari Bulan Oktober 2016 hingga September 2017 adalah sebesar 13.025 yang kemudian nilai DPMO tadi dikonversikan ke dalam nilai sigma, dan yang didapatkan adalah nilai kapabilitas sigma sebesar 3,725. Nilai ini menandakan bahwa tingkat pencapaian kualitas dari Giyomi.id kurang baik. Dan nilai sigma 3,725 ini sangat jauh dari nilai *sigma* yang menandakan *zero defect* yaitu sebesar 6,0. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa memang terjadi beberapa jenis *defect* dalam aktivitas produksi dalam Giyomi.id dan menyebabkan produk menjadi cacat.

**Kata Kunci:** *Defect, Six Sigma, DMAIC, Fishbone, Giyomi.id*

## ABSTRACT

Quality is one of the key factors of the success of a company in order to compete with competitors. To achieve and maintain these qualities, the company must also pay attention to the defects that occur in the product. For that, the company must make efforts to suppress the defect.

Tools that will be used in this research is Six Sigma. The Six Sigma concept adopts the DMAIC phase (Define, Measure, Analyze, Improve And Control). DMAIC includes successive improvement steps. In this study also used Fishbone to find the causes of defect factors. This research uses descriptive qualitative approach. Data collection techniques used by interviewing the parties involved in the company's operational activities

The results of this study indicate that the DPMO value for the calculation from October 2016 to September 2017 is 13,025 which then DPMO value was converted into sigma value, and obtained is the value of sigma capability of 3.725. This value indicates that the quality achievement level of Giyomi.id is not good. And the value of sigma 3.725 is very far from the value of sigma that signifies zero defect is equal to 6.0. The conclusions of this study indicate that there are indeed some types of defects in production activities in Giyomi.id and cause the product to become defective.

**Keyword:** *Defect, Six Sigma , DMAIC, Fishbone, Giyomi.id.*