

ABSTRAK

Disatu sisi perusahaan diperhadapkan pada era ekonomi baru yang karakteristiknya antara lain: tuntutan pihak-pihak terkait untuk senantiasa memperoleh kinerja produk yang memuaskan; ketatnya persaingan; adanya saling ketergantungan antar perusahaan; dan cepatnya perubahan selera pelanggan. Komplain pelanggan menyebabkan kerugian bagi perusahaan, hal ini disebabkan komplain pelanggan dapat mengurangi kepercayaan pelanggan kepada perusahaan dan menyebabkan klaim yang merugikan perusahaan. Komplain tersebut bermula dari adanya kecacatan produk yang sering dihasilkan perusahaan.

Memperkenalkan konsep *Six Sigma* dan menjelaskan evolusinya dari pendekatan-pendekatan yang menjadi dasar manajemen kualitas produk yang berujung pada pengurangan kecacatan produk untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan yang merupakan tujuan utama dari *Six Sigma*.

Implementasi *Six Sigma* dalam skripsi ini ditujukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas di PT New Armada Mekar Jaya Magelang khususnya pada divisi minibus. Perusahaan ini bergerak dibidang karoseri (perakitan body mobil) yang mempunyai tiga jenis konsentrasi bisnis yaitu pada divisi bus, minibus dan box. Penulis hanya meneliti pada divisi mini bus saja, karena divisi ini adalah divisi yang paling diandalkan perusahaan untuk saat ini. Sebelumnya perusahaan ini belum menggunakan metode *Six Sigma*, dan penulis mencoba untuk membandingkan antara kinerja perusahaan tersebut dengan kinerja *Six Sigma* yang dijadikan sebagai tolak ukurnya. Agar dapat diketahui bagaimanakah kesiapan perusahaan tersebut jika kelak menggunakan metode *Six Sigma*. Tolak ukur yang digunakan penulis untuk mengetahui kesiapan perusahaan menggunakan *Six Sigma* antara lain adalah dilihat dari segi biaya, ukuran kesuksesan, visi dan misi, serta kompetensi inti (proses inti). Dari hasil perhitungan data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dari ketiga variabel yang digunakan oleh penulis adalah X_1 sebesar 0.107, X_2 sebesar -0,0176, dan yang paling berpengaruh adalah X_3 yaitu layanan purna jual sebesar 0.499 serta untuk variabel Y sebesar 1.650. Dapat disimpulkan pula melalui hasil wawancara dan

kuesioner yang dilakukan adalah PT New Armada Mekar Jaya divisi minibus telah siap untuk menggunakan metode *Six Sigma* ini