

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

Langkah selanjutnya adalah mencari referensi untuk mengetahui sumber informasi sebagai gambaran dalam menyelesaikan permasalahan. Sumber atau referensi yang digunakan berupa penelitian terdahulu sesuai dengan permasalahan yang muncul yaitu tingginya komplain konsumen. Pencarian referensi yang berupa penelitian terdahulu didapatkan melalui beberapa sumber atau website. Penyusunan sub bab tinjauan pustaka ini, penulis menggunakan *tools google scholar* untuk menemukan penelitian terdahulu karena di dalamnya memuat berbagai macam penelitian. Untuk memudahkan pencarian penelitian terdahulu yang sesuai maka digunakan beberapa *key word* yaitu “upaya menurunkan tingkat komplain konsumen”, “upaya meminimalisir komplain konsumen”, dan “upaya penanganan komplain konsumen”. Kriteria lain dalam penyortiran artikel atau jurnal adalah tahun penerbitan artikel atau jurnal pada rentang tahun 2019 hingga tahun 2024. Berdasarkan hasil *filter* tersebut, didapatkan 15 penelitian terdahulu yang dirangkum pada tabel yang memuat nama penulis, tahun terbit, permasalahan yang ditulis, solusi yang diusulkan, dan hasil penelitian. Berikut merupakan tabel rangkuman tinjauan pustaka yang didapatkan.

Tabel 2.1. Tinjauan Pustaka

No	Penulis	Permasalahan	Solusi	Hasil Penelitian
1	Fitriani et al (2023)	Penyampaian keluhan konsumen yang tidak mudah.	Melakukan pembuatan alur penyampaian dan penanganan keluhan konsumen.	Mendesain alur penyampaian dan penanganan keluhan pelanggan dengan memperhatikan dimensi empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, keadilan dalam memecahkan masalah, dan kemudahan konsumen untuk menghubungi perusahaan.
2	Nandini & Suriyanto (2022)	Adanya komplain konsumen mengenai ketersediaan barang, barang rusak, dan waktu pengiriman barang yang lama.	Membuat prosedur pengajuan keluhan pelanggan.	Membuat prosedur pengajuan keluhan pelanggan dapat melalui email, sosial media, disampaikan melalui sales, dan dapat datang ke manajemen perusahaan secara langsung. Setelah itu, keluhan tersebut disampaikan ke manajemen untuk diputuskan apakah bertanggung jawab dengan penggantian produk atau bertanggung jawab kerugian.

Tabel 2.1. Lanjutan

No	Penulis	Permasalahan	Solusi	Hasil Penelitian
3	Yulianto (2020)	Waktu penanganan saat terdapat kendala pada konsumen masih cukup lama.	Membuat manajemen komplain agar dapat ditangani dengan tepat waktu.	Manajemen komplain yang dibuat memiliki beberapa indikator yaitu komitmen, keadilan dalam menangani, visibilitas, ketanggapan, dan sederhana dalam menyampaikan komplain.
4	Setyowati & Rochman (2021)	Tidak ada penanganan keluhan yang dilakukan secara jelas sehingga keluhan konsumen tidak dapat tersampaikan secara lambat bahkan tidak tersampaikan.	Mendesain cara atau alur penyampaian keluhan dengan cepat dan mudah.	Penyampaian keluhan di desain menerapkan system <i>barcode</i> untuk memudahkan penyampaian dan penanganan karena selain lebih mudah juga dapat diakses oleh banyak pihak yang berwenang.
5	Wibowo & Rahardjo (2020)	Perusahaan ingin melakukan pengembangan bisnis dan perluasan pasar.	Memberikan jaminan kepuasan terhadap pelanggan dengan cara menetapkan standar, salah satunya dengan menerapkan sistem manajemen mutu berdasar ISO 9001:2015.	Berdasar penelitian tersebut, langkah pertama untuk menetapkan manajemen mutu berdasar ISO 9001:2015 adalah melakukan <i>Gap Analysis</i> yang berguna untuk mengetahui dokumen yang sudah dimiliki dan belum dimiliki dari keseluruhan dokumen yang di

Tabel 2.1. Lanjutan

No	Penulis	Permasalahan	Solusi	Hasil Penelitian
6	Ulfah et al (2023)	Turunnya jumlah siswa atau pendaftar karena kualitas pelayanan kurang baik.	<i>Total Quality Management</i>	Berdasar hasil penelitian tersebut, metode <i>Total Quality Management</i> dapat dilakukan dengan pelayanan maksimal yang sesuai mutu visi dan misi, melakukan evaluasi dari pelanggan untuk mengetahui apabila terdapat kekurangan, dan melakukan evaluasi internal.
7	Putra et al (2019)	Tingginya komplain mengenai salah pengemasan, gulungan tidak rapi, dan kotor.	Pembuatan SOP mengenai proses pengemasan, mendesain material pelabelan pengemasan yang mudah dibedakan, dan pelatihan pengemasan bagi operator.	Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dalam menentukan solusi yang diusulkan digunakan metode pembobotan <i>ranking nominal group technique</i> . Metode tersebut digunakan untuk mengetahui jenis komplain yang paling mendesak untuk diperbaiki. Selain itu, menggunakan <i>tools fishbone diagram</i> untuk menemukan penyebab adanya komplain.
8	Cahaya et al (2022)	Banyaknya komplain konsumen mengenai kebersihan kepada petugas <i>outsourcing</i> dalam melakukan pembersihan	Melakukan pembagian penugasan menggunakan metode Hungarian.	Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti melakukan pembagian penugasan menjadi beberapa kelompok lokasi beserta jumlah karyawan yang sesuai menggunakan metode Hungarian dan menggunakan <i>software QM</i> .

Tabel 2.1. Lanjutan

No	Penulis	Permasalahan	Solusi	Hasil Penelitian
9	Sukamerta & Andiani (2020)	Adanya keluhan konsumen mengenai fasilitas, pelayanan, dan staf yang disampaikan secara tertulis dan lisan.	Menangani keluhan tersebut dengan metode ILEAD	Berdasarkan penelitian tersebut, cara yang dapat digunakan dalam menangani keluhan pelanggan adalah metode ILEAD. Metode tersebut merupakan singkatan dari <i>identify</i> (Identifikasi permasalahan dan faktornya), <i>Listen</i> (mendengarkan keluhan dengan seksama), <i>Empathize</i> (memberikan sikap empati kepada konsumen), <i>Apologize</i> (meminta maaf kepada konsumen), dan <i>Deliver Solution</i> (Memberikan solusi terhadap masalah tersebut)
10	Muslim (2022)	Pelayanan publik yang tidak sesuai keinginan dan harapan masyarakat untuk tepat, cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit.	Penyusunan SOP dan memberikan survey kepuasan.	Penyusunan SOP digunakan untuk menciptakan kinerja pelayanan agar cepat dan sesuai keinginan masyarakat. Selain itu, adanya survey kepuasan untuk melakukan monitoring pelayanan yang dilakukan.

Tabel 2.1. Lanjutan

No	Penulis	Permasalahan	Solusi	Hasil Penelitian
11	Azriah et al (2019)	Banyaknya keluhan pelanggan PDAM mengenai pelayanan yang kurang baik fasilitas yang diberikan mengalami berbagai kendala.	Menciptakan manajemen keluhan pelanggan yang mudah diakses.	Berdasarkan penelitian tersebut, dalam menciptakan manajemen keluhan pelanggan yang mudah diakses yaitu melalui layanan <i>call center</i> yang diinformasikan kepada pelanggan pada saat melakukan pembayaran. Hal tersebut dilakukan agar konsumen mendapatkan kemudahan apabila mengalami kendala dan dapat diselesaikan dengan cepat.
12	Harwindito et al (2019)	Adanya komplain penumpang pesawat mengenai barang bawaan yang rusak dan hilang saat dimasukkan ke dalam bagasi pesawat.	Manajemen komplain yang cepat dan mudah.	Berdasarkan penelitian tersebut, manajemen komplain yang cepat dan mudah dapat dilakukan dengan adanya <i>contact center</i> yang tersedia melalui media elektronik seperti website, email, dan media sosial.

Tabel 2.1. Lanjutan

No	Penulis	Permasalahan	Solusi	Hasil Penelitian
13	Muhaimin & Raharjo (2019)	Keluhan pelanggan mengenai seringnya pemadaman listrik.	Menyediakan layanan pengaduan	Berdasarkan penelitian tersebut, dalam menyediakan layanan pengaduan dengan bentuk lisan melalui <i>call center</i> dan layanan pengaduan non-lisan melalui media <i>twitter</i> , <i>email</i> , dan <i>facebook</i> .
14	Rahmaningtias & Hati (2020)	Adanya komplain konsumen karena kesalahan perhitungan dan kesalahan pengiriman kepada konsumen.	Merancang <i>Standard Operator Procedure</i> .	Berdasarkan penelitian tersebut, untuk mengurangi kesalahan yang mengakibatkan komplain konsumen dilakukan pembuatan SOP barang masuk dan keluar dalam bentuk <i>flow chart</i> dan penjelasan narasi untuk proses pelaksanaan.
15	Ardiansyah et al (2019)	Banyaknya keluhan pelanggan dan tidak terdapat pelayanan untuk menangani komplain konsumen.	Menangani komplain konsumen dengan konsep TERRA	Berdasarkan penelitian tersebut, dalam menangani komplain konsumen dapat menggunakan konsep TERRA yaitu <i>Tangible</i> (menangani komplain berdasar bukti fisik), <i>Reliability</i> (menangani masalah dengan handal dan baik), <i>Responsiveness</i> (menangani layanan keluhan dengan tanggap), <i>assurance</i> (memberikan jaminan bahwa tidak ada kesalahan dalam memberikan layanan), dan <i>Emphaty</i> (menunjukkan rasa memahami akan keluhan komplain yang disampaikan konsumen)

2.1.1. Menurunkan dan Menangani Komplain dengan Manajemen Komplain

Perancangan dan adanya suatu manajemen komplain yang baik dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Dengan adanya kepuasan pelanggan tersebut, maka tingkat komplain konsumen akan mengalami penurunan. Berdasarkan penelitian Fitriani et al (2023) menjelaskan bahwa dengan adanya komplain konsumen akan memberikan efek positif dalam membantu menemukan permasalahan yang ada. Tetapi dengan adanya komplain tersebut, perusahaan harus menanggapi dengan tepat agar mengubah cara pandang konsumen yang awalnya tidak puas menjadi puas dan menjadi konsumen yang setia. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka harus ada alur dan mekanisme yang jelas dan mudah untuk menyampaikan komplain tersebut. Untuk itu, dapat menggunakan cara menyediakan nomor telepon terpisah untuk melayani komplain dan dapat melalui media sosial. Penelitian mengenai alur komplain dilakukan oleh Setyowati & Rochman (2021) yang menjelaskan bahwa mekanisme komplain yang baik adalah saat proses penyampaian komplain, penanganan komplain, dan laporan komplain dilakukan dengan *real time*. Hal tersebut dilakukan agar komplain dapat ditangani dengan baik, cepat dan tidak tertunda. Selain itu, laporan komplain juga dapat diakses oleh seluruh bidang yang memiliki kepentingan untuk memidahkan monitoring.

Pada penelitian Nandini & Suriyanto (2022) menjelaskan mengenai strategi prosedur untuk menangani komplain. Tahapan yang pertama yaitu perusahaan menerima segala bentuk komplain konsumen, kedua adalah perusahaan melakukan identifikasi komplain dan konfirmasi kepada konsumen, ketiga adalah meneruskan komplain tersebut ke pihak manajemen untuk dilakukan identifikasi lebih lanjut, dan terakhir adalah menanggapi komplain kepada konsumen mengenai bentuk apa yang ditanggung akan perusahaan. Berdasarkan penelitian Yulianto (2020) menjelaskan bahwa dalam menanggapi dan menangani komplain konsumen harus memberikan pelayanan yang adil kepada semua konsumen yang menyampaikan komplain agar konsumen tetap merasa dianggap penting. Selain itu, dalam menangani komplain diperlukan manajemen komplain yang baik.

Menurut penelitian Azriah et al (2019) suatu manajemen komplain yang baik dapat dipengaruhi oleh sumber daya manusia, teknologi informasi, dan organisasional. Menurut penelitian Harwindito et al (2019) aspek teknologi informasi yang dapat digunakan yaitu melalui media elektronik seperti *contact center*, email, website, dan media sosial. Aspek teknologi informasi tersebut dapat membantu menerima

komplain dengan cepat dan memberi kemudahan penyampaian bagi konsumen. Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh Muhaimin & Raharjo (2019) yang menjelaskan bahwa konsumen juga dapat menyampaikan komplain melalui *call center* sebagai media lisan dan media sosial sebagai media non lisan.

2.1.2. Meminimalisir Komplain dengan Merancang Standar untuk Suatu Pekerjaan

Adanya suatu komplain yang berasal dari konsumen, menandakan bahwa adanya ketidaksesuaian atau tidak konsisten terhadap apa yang dikerjakan pekerja sehingga menyebabkan konsumen tidak puas. Oleh karena itu, untuk memberikan acuan atau pedoman bagi pekerja dalam melakukan suatu pekerjaan agar hasil pekerjaan tersebut sesuai dengan harapan konsumen dan dilakukan secara konsisten dapat dilakukan dengan merancang suatu standar untuk melakukan suatu pekerjaan yang disepakati untuk. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muslim (2022) menjelaskan mengenai perancangan SOP mengenai pelayanan kepada publik. SOP tersebut dibuat agar para karyawan yang melayani publik tersebut dapat mengelola dan memenuhi harapan konsumen. Selain itu, agar pekerja dapat melayani secara profesional, tidak berbelit-belit, dan konsisten. Berdasarkan penelitian Rahmaningtyas & Hati (2020) menjelaskan bahwa SOP yang dirancang harus berdasarkan proses bisnis yang ada. Penyusunan dokumen SOP dapat disusun dalam bentuk *Flow Chart* dan bentuk naratif. Selain itu, dilengkapi dokumen dalam bentuk *form* yang digunakan pada proses pelaksanaan. Penelitian yang serupa juga dilakukan Putra et al (2019) yang menjelaskan bahwa penyusunan SOP digunakan untuk mengurangi kesalahan operator dalam melakukan pekerjaannya sehingga dapat meminimalisir komplain.

2.1.3 Sikap dalam Menerima Komplain

Saat konsumen melakukan komplain, perusahaan yang diberikan komplain harus memiliki cara menyikapi atau menanggapi komplain dengan sikap yang tepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ardiyansyah et al (2019) cara yang dapat dilakukan dalam menyikapi komplain konsumen yang pertama adalah dengan *tangible* yaitu menangani komplain konsumen berdasarkan bukti fisik. Kedua adalah *reliability* yaitu memperlihatkan penanganan komplain yang dilakukan dengan handal dan menggunakan peralatan yang memadai. Ketiga adalah *responsiveness* yaitu memperlihatkan bahwa perusahaan tersebut selalu memberikan pelayanan yang tanggap dalam menangani komplain konsumen.

Keempat adalah *assurance* yaitu memberikan jaminan mengenai komplain tersebut tidak muncul Kembali. Keempat adalah *empathy* yaitu memahami konsumen mengenai keluhan tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sukamerta & Andiani (2020) menjelaskan bahwa sikap yang dapat dilakukan dalam menanggapi komplain konsumen yang pertama adalah *identify* yaitu melakukan identifikasi mengenai faktor dan penyebab munculnya komplain tersebut. Kedua adalah *listen* yaitu mendengarkan atas komplain yang disampaikan konsumen. Ketiga adalah *empathize* yaitu memberikan sikap empati terhadap konsumen untuk dapat mengerti apa yang dikeluhkan konsumen tersebut. Keempat adalah *apologize* yaitu memohon maaf kepada konsumen karena adanya kendala tersebut. Kelima adalah *deliver solution* yaitu memberikan penyelesaian atau solusi kepada konsumen mengenai komplain tersebut.

2.1.4 Minimalisir Komplain dengan Penerapan Sistem Manajemen Mutu

Penerapan sistem manajemen mutu dalam suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menjaga mutu yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Berdasarkan penelitian Ulfah et al (2023) menjelaskan bahwa adanya penerapan sistem manajemen mutu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang dilakukan melalui pengelolaan suatu perusahaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo & Rahardjo (2020) menjelaskan bahwa salah satu standar sistem manajemen mutu yang dapat ditetapkan bagi suatu pekerjaan dalam perusahaan dapat menggunakan ISO 9001:2015. Standar ISO 9001:2015 tersebut berfokus terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengacu pada ISO 9001:2015 terdapat dokumen yang perlu dipenuhi salah satunya adalah SOP. Untuk itu standar ISO 9001:2015 dapat digunakan untuk mengurangi komplain konsumen dengan merancang dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

2.1.5 Minimalisir Komplain dengan Penugasan Berdasarkan Kemampuan

Pembagian penugasan berdasarkan kemampuan dapat digunakan untuk minimalisir komplain. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Cahya et al (2022) salah satu metode penugasan adalah metode Hungarian. Metode Hungarian yang dilakukan adalah pemetaan atau pengelompokan penugasan. Hal tersebut dilakukan agar jumlah pekerja optimal dan mendapatkan hasil yang optimal. Pembagian penugasan tersebut dihitung dalam bentuk matriks. Aplikasi yang dapat digunakan untuk membantu proses penghitungan dapat menggunakan *software* QM.

Berdasarkan keseluruhan tinjauan pustaka didapatkan referensi dalam menyelesaikan masalah tingginya komplain konsumen. Penyelesaian masalah tingginya komplain konsumen adalah dengan menerapkan manajemen komplain, sikap dalam menerima komplain, merancang standar untuk suatu pekerjaan, menerapkan sistem manajemen mutu, dan pembagian penugasan. Objek penelitian mayoritas industri yang menghasilkan produk. Sedangkan, penelitian ini membahas industri jasa penyewaan LED screen sebagai objek penelitian.

2.2. Dasar Teori

Sub-bab ini menjelaskan mengenai dasar teori apa saja yang digunakan dalam penulisan ini, serta dasar teori ini mengacu dari artikel maupun jurnal yang dipublikasi.

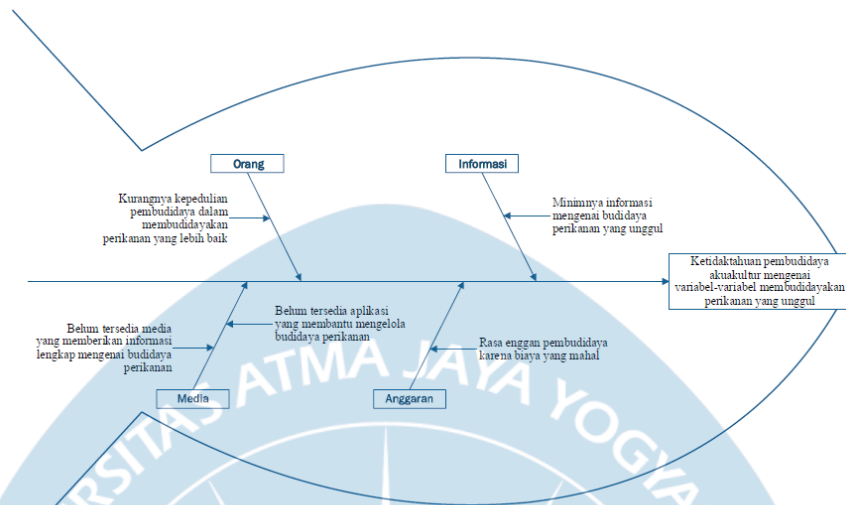
2.2.1. Komplain

Menurut Septihadi dan Santoso (2018) pengertian komplain yaitu segala bentuk aksi dan tindakan sebagai bentuk ketidakpuasan, kekecewaan, atau penderitaan yang dirasakan setelah menggunakan jasa ataupun produk. Komplain merupakan suatu kendala atau tantangan bagi suatu organisasi yang perlu dihadapi karena komplain terjadi secara tidak terprediksi dan tidak dapat dihindari. Menurut Listyawati dan Sari (2020) penyebab adanya komplain terdapat beberapa faktor yaitu pelayanan *customer service* yang kurang ramah, proses yang berbelit-belit, dan kekeliruan aktivitas teknis. Oleh karena itu, untuk tetap menjaga reputasi suatu organisasi, diperlukan penanganan komplain dengan baik.

2.2.2. Fishbone Diagram

Fishbone diagram atau diagram tulang ikan sering disebut sebagai Diagram *Ishikawa* merupakan suatu *tools* analisis masalah yang mulai dikembangkan pada tahun 1940-an. *Fishbone diagram* sering disebut sebagai Diagram *Ishikawa* karena dikembangkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa yang berasal dari Universitas Tokyo. Menurut Sylvia et al (2021) kerangka *fishbone diagram* terbagi menjadi dua yaitu bagian kepala ikan merupakan keterangan mengenai masalah yang akan dianalisis sebab akibat. Bagian kedua adalah bagian tulang ikan merupakan keterangan sebab akibat dari pokok permasalahan. Oleh karena itu, penggunaan *fishbone diagram* dapat membantu mencari dan menganalisis akar permasalahan. Menurut Aristriyana dan Fauzi (2022) untuk menganalisis menggunakan *fishbone diagram* data yang digunakan berasal dari hasil pengamatan, sehingga data yang

digunakan dapat bersifat subjektif atau objektif. Berikut merupakan contoh kerangka *fishbone diagram*.

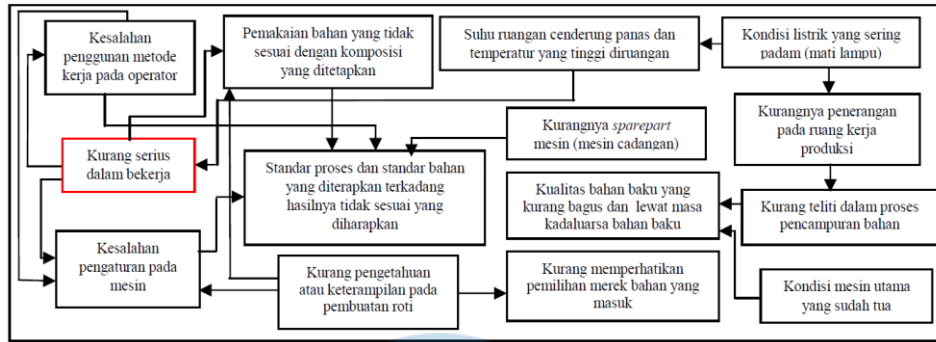


Gambar 2.1. Kerangka *Fishbone Diagram*

(Sumber: Sylvia et al, 2021)

2.2.3. Interrelationship Diagram

Selain menggunakan *fishbone diagram* dalam melakukan analisis akar masalah, digunakan *tools interrelationship diagram* untuk menentukan keterkaitan antar masalah yang muncul sehingga mengarah ke satu akar masalah. *Interrelationship Diagram* merupakan suatu *tools* yang digunakan dalam melakukan analisis hubungan sebab akibat, maka dengan menggunakan *interrelationship diagram* dapat dikehutui akibat dari masalah dan pemicu munculnya masalah (Suci et al, 2017). Oleh karena itu, dengan penggunaan *interrelationship diagram* dapat memudahkan melakukan analisis hubungan permasalahan yang kompleks. Dalam *interrelationship diagram* suatu masalah yang memiliki anak panah keluar terbanyak menandakan bahwa masalah tersebut merupakan akar masalah yang sangat mendesak untuk diperbaiki. Berikut merupakan contoh *interrelationship diagram*.



Gambar 2.2. Contoh *Interrelationship Diagram*

(Sumber: Suci et al, 2017)

2.2.4. Sistem Manajemen Mutu

Menurut Gaspersz (2006) menyatakan bahwa definisi sistem manajemen mutu merupakan kumpulan prosedur yang didokumentasi dan praktik beserta penerapan standar bagi suatu sistem manajemen, tujuannya adalah memastikan kesesuaian proses dan produk terhadap suatu kebutuhan dan syarat tertentu. Syarat dan kebutuhan tersebut ditetapkan oleh konsumen dan organisasi penyedia. Oleh karena itu, adanya sistem manajemen mutu adalah suatu bentuk organisasi dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan pasar.

Penerapan sistem manajemen mutu dalam suatu organisasi akan memberikan manfaat, menurut Simanjuntak dan Suawa (2014) manfaat dari penerapan sistem manajemen mutu yaitu mengurangi semua macam pemborosan dan akan meningkatkan pelanggan yang akan menaikkan profit karena tingkat jumlah produk cacat menurun, biaya berkurang, dan permasalahan diselesaikan dengan singkat. Selain itu, manfaat bagi pelanggan adalah pelanggan tidak mengalami masalah terhadap produk atau jasa, kepedulian dan pelayanan meningkat, dan kepuasan konsumen lebih terjamin.

2.2.5. ISO 9001:2015

ISO merupakan suatu organisasi yang bersifat non-pemerintah dan independen yang bergerak di bidang pembuatan standar internasional. ISO merupakan singkatan dari *International Organization for Standardization* yang mulai beroperasi pada tahun 1947 dan memiliki kantor pusat di Switzerland. Menurut Witara (2018) ISO merupakan suatu standar internasional yang berfungsi untuk mengendalikan dan mengarahkan suatu organisasi dalam mencapai target dan tujuan. Standar ISO terbagi menjadi dua jenis yaitu:

1. Standar ISO sistem manajemen
 - a. ISO 27001: sistem manajemen untuk keamanan informasi.
 - b. ISO 14001: sistem manajemen lingkungan.
 - c. ISO 22000: sistem manajemen untuk keamanan pangan.
 - d. ISO 9001: sistem manajemen mutu.
2. Standar ISO non sistem manajemen
 - a. ISO 7810: standar untuk dimensi kartu.
 - b. ISO 216: standar untuk ukuran kertas.
 - c. ISO 5775: standar untuk dimensi roda sepeda.
 - d. ISO 8573-2: metode pengetesan aerosol.

Dalam standar ISO 9001:2015, didalamnya terdapat berbagai macam klausul yang mengarahkan untuk merancang sistem manajemen mutu yang baik. Berikut merupakan klausul ISO 9001:2015:

1. Ruang lingkung
2. Acuan Normatif
3. Istilah dan definisi
4. Konteks organisasi
5. Kepemimpinan
6. Perencanaan
7. Dukungan
8. Operasional
9. Evaluasi kinerja
10. Peningkatan

2.2.6. Six Sigma

Six sigma adalah suatu strategi bisnis yang awalnya dikembangkan oleh Motorola pada tahun 1986 dengan tujuan untuk mengurangi variasi proses manufaktur dan meningkatkan kualitas produk agar dapat bersaing dengan industri semikonduktor (Aisyah dan Putra, 2017). Tujuan lain dari six sigma adalah mengurangi produk cacat dari sebuah proses produksi. Six sigma memiliki gagasan utama, yaitu pendekatan untuk melakukan perancangan proses atau peningkatan proses yang ada agar mendapatkan kemampuan proses yang sangat tinggi dengan tingkat kecacatan mendekati nol. Beberapa fungsi dari penerapan metode six sigma, yaitu membantu mengidentifikasi waste dan biaya-biaya yang kurang dapat diperkirakan, menurunkan dan menghilangkan tingkat cacat, meningkatkan

kepuasan pelanggan, serta memperluas bisnis. Keunggulan dari penggunaan metode six sigma adalah memecahkan permasalahan kompleks yang tidak dapat diselesaikan melalui trial and error dengan menggunakan pendekatan statistik. Six sigma sebagai suatu konsep dan strategi yang dapat membantu mengurangi tingkat cacat memiliki beberapa langkah penerapan. Langkah penyelesaian masalah dengan metode six sigma adalah DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control).

