

ABSTRAK

Dalam memaksimal kinerja pada divisi service operation, Penelitian ini menggunakan pendekatan Six Sigma melalui metode DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) akan membantu mengurangi kesalahan kerja dan meminimalkan terjadinya service order backout. Pendekatan Six Sigma menjadi alat yang tepat dan efektif dalam memperbaiki proses-proses operasional, meminimalkan ketidaksesuaian, dan meningkatkan efisiensi secara keseluruhan. Hal ini akan memperkuat posisi PT XYZ sebagai penyedia servis alat berat pilihan bagi pelanggan. PT XYZ mengalami suatu permasalahan, seperti service order backout sebanyak 2626 service order dan terdapat kesalahan pada pembuatan Service Order sebesar 68 Service Order pada tahun 2023. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan six sigma melalui metode DMAIC dengan memanfaatkan berbagai tools untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan pada PT XYZ. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat menyelesaikan permasalahan service order backout, diantaranya adalah dengan implementasi prosedur pengecekan rutin pada sistem DB5000, peningkatan koordinasi dan desentralisasi proses administrasi faktur pajak, penguatan pengawasan dan monitoring pelaksanaan prosedur, dan pemantauan pada efektivitas implelementasi prosedur.

Kata Kunci: *Six Sigma, DMAIC, Service Quality*