

ABSTRAK

Pada era globalisasi seperti sekarang, komunikasi menjadi kebutuhan yang sangat penting, tidak sedikit industri yang bergerak di bidang telekomunikasi berlomba-lomba untuk mendapatkan banyak pelanggan, hal ini juga dilakukan oleh industri penyaluran pulsa elektrik, salah satunya adalah GrahaPulsa.com.

GrahaPulsa.com harus memperhatikan kepuasan pelanggan dalam proses pengisian pulsa. Pada saat ini GrahaPulsa.com memiliki permasalahan yaitu lambatnya proses transaksi pengisian pulsa, sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan. hal ini berpengaruh cukup signifikan dalam proses penjualan pulsa. Untuk itu, digunakanlah suatu konsep yang disebut “*Six Sigma*” yang bertujuan untuk mengurangi proses yang berpotensi menjadi sebuah masalah dan juga untuk meningkatkan kualitas pada proses pengisian pulsa agar menjadi lebih baik. Langkah-langkah yang terdapat dalam *Six Sigma* yaitu *Define – Measure – Analyze – Improve – Control* (DMAIC).

Solusi yang didapat adalah dengan melakukan proses penyempurnaan teknologi dan prosedur dalam perusahaan yang berkaitan langsung dengan proses pengisian pulsa elektrik dan juga melakukan proses kontrol, sehingga proses perbaikan yang telah dilakukan dapat terus dipertahankan dan mencegah agar *defect* tidak terjadi kembali serta meningkatkan kualitas proses pengisian pulsa elektrik. *Six Sigma* terbukti dapat meningkatkan kualitas pengisian pulsa elektrik dengan meningkatkan kecepatan pada proses pengisian pulsa pada GrahaPulsa.com

Kata Kunci : Kualitas, Jasa (*Service*), *Six Sigma*, DMAIC