

## ABSTRAK

PT. SDV *Logistics Imagination East Timor* adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang industri jasa *ground handling* (cargo). terdapat 4 *irregularity cargo*(ketidakberesan) pada proses pelayanan cargo yaitu missing cargo, demage cargo, over load cargo dan delay cargo. Dalam penelitian ini digunakan metode Seven Tools dan Six Sigma untuk mengidentifikasi peyebab *irregularity cargo* sehingga dapat mengndalikan kualitas pelayanan dan metode Keizen digunakan untuk membantu perbaikan (*improve*) kualitas pelayanan.

Berdasarakn pengolahan data diperoleh bahwa *irregularity cargo* pada proses keberangkatan dan kedatangan yang diprioritaskan yaitu *demage cargo* dengan presentase 31,79% pada keberangkatan dan 33 % pada kedatangan. Nilai Six Sigma pada keberangkatan sebesar 3,910 dan nilai DPMO sebesar 7965,816, sedangkan nilai Six Sigma pada kedatangan sebesar 3,723 dan nilai DPMO sebesar 13098,149.

Oleh karena itu masih banyak yang harus diperbaiki pada proses pelayanan di bagian cargo, adapun perbaikan (*improve*) terhadap masalah yang ada yaitu dari segi *man* (karyawan), memberikan pelatihan pada karyawan agar bisa lebih memahami cara penanganan cargo dengan baik dan benar serta melakukan pengawasan terhadap keryawan/petugas agar melakukan pekerjaan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Dari segi mesinnya, melakukan perawatan pada mesin kerja dan dari segi lingkungan menyiapkan tempat untuk pemisahaan cargo agar cargo tidak bertumpuk dan mengalami *irregularity* pada proses pelayanan keberangkatan dan kedatangan cargo.

Kata kunci: Seven tools, Six Sigma, Keizen