

ABSTRAK

Dunia penerbangan sering diwarnai oleh masalah yang dipengaruhi oleh kesalahan manusia, antara lain seperti terjadinya kesalahan dalam penanganan bagasi penumpang. Salah satunya terjadi pada penanganan bagasi penumpang maskapai Sriwijaya Air yang beroperasi di bandar udara Internasional Adisutjpto Yogyakarta. Adapun jenis kecacatan bagasi yang sering ditemui pada maskapai Sriwijaya Air tersebut yaitu Handle koper rusak, roda koper patah, bagasi sobek, bagasi delay dan bagasi yang hilang. Adapun upaya yang dapat dilakukan yaitu untuk mengetahui penyebab terjadinya kecacatan tersebut, serta dapat memberikan usulan perbaikan kepada pihak maskapai Sriwijaya Air di bandar udara Internasional Adisutjpto Yogyakarta.

Metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah tersebut adalah menggunakan metode Six Sigma, Karena metode tersebut berfungsi untuk pengendalian dan peningkatan kualitas dengan menganalisis (DMAIC), yaitu Define dengan menggunakan tahapan CTQ (Critical To Quality), Measure menghitung DPO, DPMO dan peta kendali P dan juga menganalisa dengan diagram Pareto. Pada tahap Analyze menggunakan Fishbone untuk menganalisa sebab akibat dari kecacatan pada bagasi penumpang Sriwijaya Air, di tahap Improvement dibantu oleh tools FMEA (Failure Mode Effect Analyze) untuk menghitung nilai RPN (Risk Priority Number) tertinggi dan guna mengetahui potensi kesalahan dan kegagalan apa saja yang terjadi pada penanganan bagasi penumpang Sriwijaya Air dan yang terakhir dengan tahapan Control yang dimana memberikan usulan perbaikan kepada perusahaan maskapai Sriwijaya Air.

Dari hasil perhitungan dan analisa terdapat 5 jenis kecacatan bagasi penumpang yaitu, Roda bagasi patah, handle bagasi rusak, bagasi sobek, bagasi delay dan bagasi hilang. Dan diantara kecacatan bagasi tersebut ditemukan Nilai RPN tertinggi adalah kecacatan bagasi delay dengan nilai 288 dan nilai RPN terendah pada kecacatan bagasi Hilang dengan jumlah 42. Dan dengan hasil perhitungan dapat diketahui nilai level Sigma yaitu 3,237, dari hasil sigma tersebut perlu ada perbaikan agar mencapai level Sigma yang maksimal yaitu 6 sigma.

Kata kunci : kualitas, Six Sigma, RPN (Risk Priority Number), FMEA (Failure Mode Effect Analyze)

