



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERBAIKAN KONSISTENSI PENGAMBILAN SAMPEL
INDUSTRIAL BELT DENGAN PENDEKATAN METODE PDCA DI
PT.SEIWA INDONESIA

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
RANDI RIWANTO
55115310033
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2018

ABSTRACT

This study aims to analyze the causes of the problem inconsistency of laboratory inspection process particularly for industrial belt. The research method used in this research is PDCA analysis (Plan-Do-Check-Action). The method is to identify the main problem that will lead to further troubleshooting process. Improvements made in this study include improving the method inspection process, modify the system which used to indicate them as sample belt, re-layout inspection area and modify cabinet to put the sample belt. The results showed that with the improvement method that has been done can increase the consistency of sample belt inspection especially for industrial belt line. Based on the results of the research, the issue and customer claims can be eliminated by continuously improving the quality associated with the production process, providing good training by the relevant sections to operators as well as a good implementation of compliance with work standards.

Keywords: re-layout PDCA, Claim customers.



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab terjadinya masalah rendahnya konsistensi pengujian belt sample sehingga menimbulkan potensi keluhan dari pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis PDCA (*Plan-Do-Check-Action*). Metode yang dilakukan adalah dengan mengidentifikasi masalah utama yang akan mengarah kepada proses pemecahan masalah selanjutnya. Langkah perbaikan yang dilakukan di dalam penelitian ini antara lain adalah dengan memperbaiki sistem penandaan belt sampel , *re-layout* area inspeksi, melakukan modifikasi rak penyimpanan sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan metode perbaikan yang sudah dilakukan mampu meningkatkan konsistensi pengambilan sample belt untuk line industrial belt. Berdasarkan hasil penelitian, klaim pelanggan dapat dihilangkan dengan melakukan perbaikan yang berkelanjutan secara konsisten terhadap kualitas yang terkait proses produksi, pemberian pelatihan yang baik oleh seksi terkait kepada operator serta implementasi yang baik mengenai kepatuhan terhadap standar kerja.

Kata kunci : *re-layout* , PDCA, Klaim pelanggan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Perbaikan Konsistensi Pengambilan Sampel Industrial Belt dengan Pendekatan Metode PDCA di PT.Seiwa Indonesia.

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Randi Riwanto

NIM : 55115310033

Program : Magister Manajemen

Mengesahkan

Pembimbing

(Dr. Ir. Rosalendo Eddy Nugroho, MM.)

MERCU BUANA

Direktur Program Pasca Sarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Perbaikan Konsistensi Pengambilan Sampel Industrial Belt dengan Pendekatan Metode PDCA di PT.Seiwa Indonesia

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Randi Riwanto

NIM : 55115310033

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 19 Februari 2018

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 3 Maret 2018



(Randi Riwanto)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia – Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : “Perbaikan Konsistensi Pengambilan Sampel Industrial Belt dengan Pendekatan Metode PDCA di PT.Seiwa Indonesia”.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Kepada kedua orang tua saya yang telah membimbing dan mendoakan hingga tesis ini selesai.
2. Dr. Ir. Rosalendro Eddy Nugroho, MM, sebagai dosen pembimbing yang secara teknis telah mengarahkan dalam penulisan tesis ini.
3. Dr. Achmad Badawi, S.E., M.Mp, selaku ketua sidang.
4. Dr. Ahmad H. Sutawidjaya, M.Com, M.Phil, CSCP, selaku dosen penguji yang banyak memberikan masukan yang membangun bagi penulis.
5. Dr. Aty Herawati, M.Si, sebagai ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu buana.
6. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, sebagai Direktur Program Pascasarjana.
7. Seluruh manajemen PT.Seiwa Indonesia yang telah memberikan pandangan dan arahnya untuk penulisan tesis ini..
8. Rekan – rekan kerja dan kuliah yang telah banyak membantu memberikan informasi, masukan, saran dan koreksi sehingga terselesaikannya thesis ini.

Semoga bimbingan dan bantuan tenaga yang telah diberikan kepada penulis, hanya ALLAH SWT yang akan membalas sesuai dengan pengorbanannya. Tentunya dalam penulisan thesis ini, masih banyak terdapat kekurangan yang perlu disempurnakan. Untuk itu, saran dan koreksi yang sifatnya membangun dalam penyempurnaan tesis ini sangat diharapkan. Dan kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dalam dunia industri dan dunia pendidikan.



Penulis.

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
CURRICULUM VITAE PENULIS	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4.1. Maksud Penelitian	8
1.4.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	8
1.5.1. Manfaat Penelitian.....	8
1.5.2 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	10
2.1. Sejarah Perusahaan	10
2.2. Produk	18
2.2.1. <i>Wrapped Belt</i>	18
2.2.2 <i>Raw Edge Belt</i>	19
2.2.3 <i>Ribstar Belt</i>	20
2.3. Visi, Misi dan Logo Perusahaan.....	21
2.3.1. Visi Perusahaan.....	21
2.3.2 Misi Perusahaan	21
2.3.3 Logo Perusahaan	22
2.4. Sumber Daya dan Struktur Organisasi.....	23
2.4.1. Struktur Organisasi PT Seiwa Indonesia.....	23
2.4.2. <i>Sumber Daya Manusia</i>	31
2.5. Lingkup Bidang Usaha.....	33
2.5.1. Proses Interaksi Bisnis.....	34
2.5.2 Proses Produksi	34
2.6. Tantangan Bisnis	34
2.7. Bisnis Proses.....	34
2.7.1. Proses Produksi	34
2.7.2 Proses Interaksi Bisnis.....	36

BAB III KAJIAN PUSTAKA.....	37
3.1. Kajian Teori.....	37
3.1.1. Sejarah Perkembangan Mutu	37
3.1.2. Definisi Mutu	39
3.1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas.....	41
3.1.4. Budaya Kaizen	42
2.1.4.1. Pengertian Budaya Kaizen	43
2.1.4.2. Konsep Budaya Kaizen	43
3.2. Definisi PDCA.....	45
3.2.1. Konsep PDCA	46
3.2.1.1. Delapan Langkah & Tujuh Alat Pengendalian Kualitas ..	52
3.2.1.2. Delapan Langkah	53
3.2.2. Improvement	62
3.2.3. Keluhan Pelanggan (<i>Customer Claim</i>)	65
3.3. Kajian penelitian terdahulu yang relevan.....	67
3.4. Kerangka Pemikiran.....	72
BAB IV METODE PENELITIAN.....	74
4.1. Jenis dan Desain Penelitian	74
4.2. Variabel Penelitian.....	74
4.2.1 Definisi Konsep.....	74
4.2.2. Definisi Operasional	75
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	75
4.4. Jenis Sumber Data	76
4.5. Teknik Pengumpulan Data	76
4.6. Populasi dan Sampel	75
4.7. Teknik Analisis Data.....	77
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	79
5.1. Hasil Penelitian	79
5.1.1 Data Primer Penelitian.....	79
5.1.1.1. Proses Uji Kualitas VS dan VL Belt.....	79
5.1.2. Tahap <i>PLAN, DO, CHECK, ACTION</i>	80
5.1.2.1. Langkah 1: Menentukan Prioritas Masalah	80
5.1.2.2. Langkah 2: Mencari Sebab Masalah	81
5.1.2.3. Langkah 3: Rencana Tindakan Perbaikan	84
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	93
6.1. Kesimpulan.....	93
6.2. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN	vix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xv

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Karyawan level Kepala Departemen hingga Direktur	31
Tabel 2.2. Produk-Produk PT.SMI.....	22
Table 2.3. Data Karyawan Level Section Head sampai Direktur	25
Tabel 3.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	67
Tabel 4.1. Definisi Operasional.....	75
Tabel 4.2. Tabel Operasional Variabel Jenis Data dan Sumber Data.....	76
Tabel 5.1. Frekwensi Pengujian VS dan VL Belt	79
Tabel 5.2. Analisa Kondisi Sebelum Perbaikan	80
Tabel 5.3. Cycle Time Penyimpanan Belt Sampel	89



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rekap VL Belt Lolos Sampling	4
Gambar 1.2. Rekap VS Belt Lolos Sampling	4
Gambar 1.3. Jenis Produk Cacat Hasil Pengujian QC.....	5
Gambar 1.4. Keluhan Pelanggan untuk Line Industrial Belt	6
Gambar 2.1. Mitsuboshi Belting Group.....	10
Gambar 2.2. Manufacturing Plant PT Seiwa Indonesia (tampak depan)	12
Gambar 2.3. Manufacturing Plant PT Seiwa Indonesia (tampak atas).....	12
Gambar 2.4. Logo Mitsuboshi	13
Gambar 2.5. Milestone PT Seiwa Indonesia	14
Gambar 2.6. Total Penjualan Produk PT Seiwa Indonesia Tahun 2016	16
Gambar 2.7. Sales Amount PT Seiwa Indonesia Tahun 2016	17
Gambar 2.8. Customer Utama PT Seiwa Indonesia di seluruh dunia	18
Gambar 2.9. <i>Wrapped Belt</i> VS dan VL Belt.....	19
Gambar 2.10. <i>Raw Edge Belt</i>	20
Gambar 2.11. <i>Ribstar Belt</i>	21
Gambar 2.12. Logo PT Seiwa Indonesia	22
Gambar 2.13. Struktur Organisasi PT Seiwa Indonesia	23
Gambar 2.1.4. Ruang Lingkup Usaha PT Seiwa Indonesia.....	33
Gambar 2.1.5. <i>Process Flow</i> pembuatan VS dan VL Belt	35
Gambar 2.1.6 Proses Bisnis Interaksi PT Seiwa Indonesia	36
Gambar 3.1. Siklus PDCA	51
Gambar 3.2. Deming Cycle.....	52

Gambar 3.3. Kaitan PDCA dan Delapan Langkah.....	52
Gambar 3.4. Contoh <i>flow chart</i>	57
Gambar 3.5. Contoh Diagram sebab akibat (Fishbone)	59
Gambar 3.6. Contoh <i>Check Sheet</i>	60
Gambar 3.7. Contoh Diagram Pareto	62
Gambar 3.8. <i>Different Level of Aggregate</i>	64
Gambar 3.9. Kerangka Pemikiran	72
Gambar 5.1. <i>Fishbone</i> diagram belt sampai tidak diuji.....	82
Gambar 5.2. Pareto Akar Masalah	83
Gambar 5.3. Daftar Kehadiran	84
Gambar 5.4. Penambahan Identitas QC Check pada Production Tag	85
Gambar 5.5. Tembusan schedule produksi untuk QC Lab	87
Gambar 5.6. Perubahan Layout QC Inspection.....	89
Gambar 5.7. Lokasi Penyimpan Rak Sampel Belt	89
Gambar 5.8. Modifikasi Rak Penyimpanan Sampel Belt	90
Gambar 5.9. Grafik Evaluasi Hasil Perbaikan	92
Gambar 5.10. Keluhan Pelanggan untuk Industrial Belt	92

U N I V E R S I T A S MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instruksi Kerja “Pengambilan Sample.....	96
Lampiran 2 Process Change “Re-layout Inspection Area”	97



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A