

TUGAS AKHIR

**Menurunkan Cost Klaim Untuk Perbaikan Klaim Jenis
Kendaraan A Di PT. XYZ Dengan Menggunakan 7 Tools**

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

UNIVERSITAS

Disusun Oleh :
MERCU BUANA

Nama : Pratama Jaya

NIM : 41611110022

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Pratama Jaya
NIM : 416111110022
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Mengurangi Cost Klaim Untuk Perbaikan Klaim

Jenis Kendaraan A di PT. XYZ

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

Penulis,



(Pratama Jaya)

LEMBAR PENGESAHAN
Menurunkan Cost Klaim Untuk Perbaikan Klaim Jenis Kendaraan A
Di PT. XYZ Dengan Menggunakan 7 Tools

Disusun Oleh :

Nama : Pratama Jaya
NIM : 41611110022
Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing,



(Resa Taruna Suhada,S.Si.MT)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



(Ir. Muhammad Kholil.MT)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam atas segala berkat, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Menurunkan *Cost* Klaim untuk Perbaikan Klaim Jenis Kendaraan A dengan Metode *7 Tools*".

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada istri tercinta yang selalu menemani dan bapak Resa Taruna Suhada, S.Si.MT selaku dosen pembimbing dan Ir. Muhammad Kholil.MT selaku dosen dan Kaprodi Teknik Industri yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, serta kedua orang tua, keluarga besar penulis, dan rekan-rekan mahasiswa Mercubuana khususnya kawan – kawan dari Teknik Industri angkatan 19 yang selalu berdoa dan memberikan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar proposal ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap kerangka acuan skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan kepada para pembaca pada umumnya dan pada penulis pada khususnya.

Jakarta, 1 September 2013

Penulis,

[Pratama Jaya]

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah ..	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Kualitas.....	6
2.1.1 Definisi dan Konsep Dasar Kualitas.....	6
2.2 Manajemen Kualitas	8
2.3 Pengendalian Kualitas	10
2.3.1 Pengertian Pengendalian Kualitas	10
2.3.2 Tujuan Pengendalian Kualitas	12
2.3.3 Perkembangan Pengendalian Kualitas	16
2.3.4 Faktor – faktor Pengendalian Kualitas.....	17
2.4 Peningkatan Kualitas	19
2.5 Quality Control Circle	19
2.5.1 Lembar Periksa (Check Sheet)	20
2.5.2 Diagram Histogram	21
2.5.3 Diagram Pareto	22
2.5.4 Diagram Sebab – Akibat (Fishbone Diagram)	23
2.5.5 Diagram Alir / Diagram Proses	24
2.5.6 Diagram Pencar (Scatter Diagram)	25
2.6 Delapan Langkah Pemecahan Dalam QCC	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Penelitian Pendahuluan	29
3.2 Perumusan Masalah	30
3.3 Pengumpulan Data	30
3.4 Pengolahan Data	31
3.4.1 Menentukan Prioritas Perbaikan (menggunakan diagram pareto)	31
3.5 Hasil dan Analisa	31
3.5.1 Diagram Fishbone	31
3.5.2 Langkah Perbaikan	32

3.6. Kesimpulan dan Saran	32
3.7 Langkah – langkah Penelitian	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	34
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	35
4.2 Pengumpulan Data	35
4.2.1 Observasidi Lapangan	35
4.2.2 Flow Process Klaim Kendaraan	36
4.3 Pengolahan Data	37
4.3.1 Data Klaim Kendaraan	37
4.3.2 Jumlah Data Klaim kendaraan	37
4.3.3 Histogram Klaim Kendaraan	38
4.3.4 Diagram Pareto	39
4.3.5 Jenis – Jenis Kendaraan Toyota	40
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN HASIL	
5.1 Analisa Hasil Data 455.2 Pembahasan	46
5.2.1 Menentukan Tema dan Analisa Situasi	46
5.2.2 Menetapkan Target.....	48
5.2.3 Menganalisa Kemungkinan dan Sumber Penyebab	48
5.2.4 Rencana Penanggulangan	51
5.2.5 Implementasi atau Penanggulangan	52
5.2.6 Mengevaluasi Hasil Perbaikan.....	53
5.2.7 Membuat Standarisasi dan Rencana Pencegahan	53
5.2.8 Membuat Rencana Perbaikan Berikutnya.....	53
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
Daftar Pustaka	58
Lampiran	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Biaya dan Jumlah Klaim Kendaraan	37
Tabel 4. 2. Pengumpulan Data klaim kendaraan	37
Tabel 4.3 Data KlaimKendaraan	39
Tabel 4.4 Data Klaim Jenis Kendaraan dalam 3 bulan	40
Tabel 4.5 Data Karyawan Jatabek	41
Tabel 4.6 No SPK per panel : 3110007567 untuk kerusakan 11 panel body kendaraan	42
Tabel 4.7 Grafik dari 19 SPK yang masih dibuatkan per Panel untuk kerusakan 11 panel body kendaraan pada Januari 2011	43
Tabel 4.8 Daftar 19 SPK yang masih dibuatkan per Panel untuk kerusakan 11 panel body kendaraan pada Januari 2011	44
Tabel 5.1 Usulan Perbaikan dengan Menggunakan 5W 1H	51
Tabel 5.2 Data Sampling Untuk Menentukan Rata- rata Benefit per SPK dan Jumlah SPK dari bulan Januari – Juli 2012	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Contoh Lembar periksa (Check Sheet)	21
Gambar 2.2 Contoh Diagram Histogram	22
Gambar 2.3 Contoh Diagram Pareto	23
Gambar 2.4 Diagram <i>Fishbone Diagram</i>	24
Gambar 2.5 Gambar 2.5 Diagram Alir atau Diagram Proses	25
Gambar 2.6 Diagram Pencar (<i>Scatter Diagram</i>)	25
Gambar 3.1 <i>Flow Chat</i> Metodologi Penelitian	33
Gambar 4.1 <i>Flow Proses</i> Klaim Kendaraan di Cabang	36
Gambar 4.2 Diagram Histogram Klaim Kendaraan	38
Gambar 4.3 Diagram Pareto Data Klaim Kendaraan	39
Gambar 4.4 Diagram Pareto Data Klaim Jenis Kendaraan dalam 3 Bulan	41
Gambar 5.1 Gambaran Pengeluaran Premi Kendaraan	46
Gambar 5.2 <i>Fishbone diagram</i>	49
Gambar 5.3 Sosialisasi ke semua Karyawan Jatabek tentang Kriteria Pembuatan SPK <i>All Body Ringan</i>	53
Gambar 5.4 Contoh Aplikasi dalam bentuk Excell untuk petunjuk pembuatan <i>All Body Ringan</i> dan kriteria panel utama kendaraan semua kendaraan wilayah Nasional	55