

**ANALISA PENGENDALIAN KUALITAS DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PRODUK
PADA PT. BERLINA TBK**

SKRIPSI

Nama : Mardiana

NIM : 43109110023



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Mardiana

NIM : 43109110023

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Maret 2013



(Mardiana)

NIM : 43109110023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mardiana
NIM : 43109110023
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Analisa Pengendalian Kualitas Dalam
Meningkatkan Kinerja Produk pada PT. Berlina Tbk.
Tanggal Lulus Ujian : Senin, 26 Agustus 2013

Disahkan oleh :
Pembimbing Skripsi



UNIVERSITAS

Hesti Maheswari S.E, M.Si

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen-S1



Dr. Wiwik Utami, Ak., M.S, CA



Dr. Rina Astini S.E, MM

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

Analisa Pengendalian Kualitas Dalam Meningkatkan Kinerja Produk
Pada PT. Berlina Tbk.

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Mardiana
43109110023

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Tanggal 26 Agustus 2013

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



Hesti Maheswari, S.E, M.Si

UNIVERSITAS
Anggota Dewan Penguji
MERCU BUANA

Endi Rekarti S.E, MSM

Anggota Dewan Penguji

A black ink signature of Yuhasril S.E, ME, written in a cursive style.

Yuhasril S.E, ME

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi berjudul “**Analisa Pengendalian Kualitas Dalam Meningkatkan Kinerja Produk Pada PT. Berlina Tbk.**” Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Untaian terima kasih penulis tujukan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., M.S, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini S.E, MM selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Ibu Luna Haningsih S.E, ME dan Ibu Hesti Maheswari S.E, M.Si selaku Sekertaris I dan II Program Studi S-1 Manajemen.
4. Ibu Hesti Maheswari, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, memberikan pemikiran dan nasehat kepada saya. Saya beruntung dan bangga mengenal sosok Ibu.
5. Manuella Chriesya Denadha selaku karyawan PT. Berlina Tbk. yang telah memberikan bantuan dan dukungannya selama penelitian.
6. Suamiku Jon Dorisno beserta putri-putriku tercinta Mayritza Aurel Dorisno, Thalitha Neila Dorisno dan Syakirah Alana Dorisno , yang selalu memberikan

do'a, kasih sayang dan dukungan yang tiada henti. Semua yang Bunda lakukan untuk kebahagiaan kalian.

7. Ibunda dan Ayahanda tersayang yang selalu mendo'akan keberhasilan saya. Saya akan mewujudkan mimpi kalian.
8. Adik-adikku tersayang di Manajemen S1 : Amedia Mauliddina, Farrah Hilda, Umi Kalsum Siregar dan Lanny Afrilianty. Terima kasih untuk ketulusan dan kasih sayang kalian selama ini.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1: Maladi, Albar, Aris, Mazmur, Maya, Esti, Win, Debi, Maria, Dewi, Rahman, Wendy, Arif, Andi, Yandri. Saya beruntung menjadi bagian dari kalian.
10. Seluruh teman di kelas Manajemen S1 Angkatan 2009.

Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan ketulusan hati kalian.

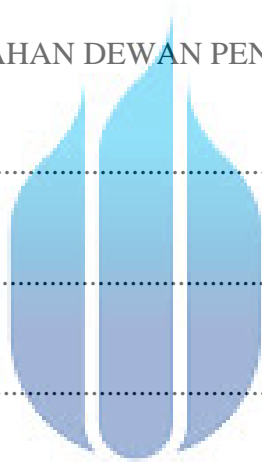
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 30 Agustus 2013

Mardiana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv

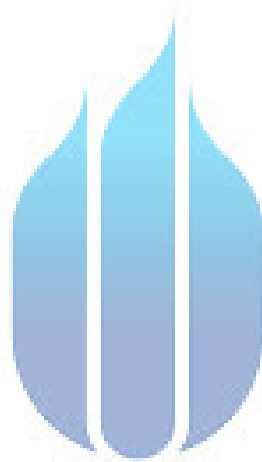


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	6
2.2 Pengertian Kualitas.....	7
2.3 Pengendalian Kualitas.....	8
2.4 Teknik Pengawasan Kualitas Secara Statistik.....	10
2.5 Diagram Pareto.....	12
2.6 Diagram Sebab Akibat.....	13
2.7 DMAIC Pendekatan Six Sigma.....	15
2.8 Diagram Kontrol.....	16
2.9 Kemampuan Proses.....	21
2.9.1 Rasio Kemampuan Proses.....	22
2.9.2 Indeks Kemampuan Proses.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Obyek Penelitian.....	25
3.1.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	25
3.1.2 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	25

3.2	Desain Penelitian.....	26
3.3	Variabel dan Skala Pengukuran.....	28
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4.1	Wawancara.....	31
3.4.2	Observasi.....	31
3.5	Jenis Data.....	31
3.6	Populasi dan Sampel.....	31
3.7	Metode Analisis Data.....	32
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1	Proses Produksi Botol Kemasan Sabun Lifebuoy.....	34
4.2	Pengendalian Kualitas yang Dilakukan PT.Berlina Tbk.....	36
4.2.1	Pelaksanaan Pengendalian Kualitas.....	36
4.2.2	Faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam Melaksanakan Pengendalian Kualitas.....	37
4.2.3	Jenis Kesalahan yang Terjadi Pada Produksi.....	41
4.3	Penerapan <i>Statistical Process Control</i> dalam Pengendalian Kualitas Produk.....	41
4.3.1	Diagram Pareto.....	42
4.3.2	Diagram Sebab Akibat.....	43
4.3.3	DMAIC Cycle.....	45
4.3.4	Rasio Kemampuan Proses.....	47

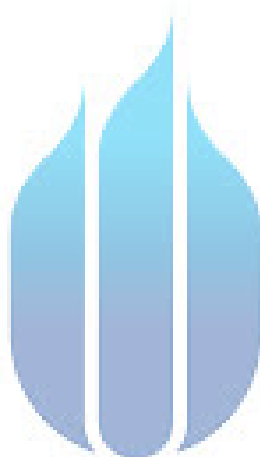
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	
Lampiran 1 : Data Proporsi Produk Cacat Mei 2013.....	52



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Faktor-faktor untuk Menentukan Garis Tengah dan Batas Pengendali Tiga Sigma..... 20
Tabel 3.1	Instrumen Penelitian..... 30
Tabel 4.1	Hasil Pengukuran Produk Botol Kemasan Lifebuoy yang Cacat Periode Mei 2013..... 46



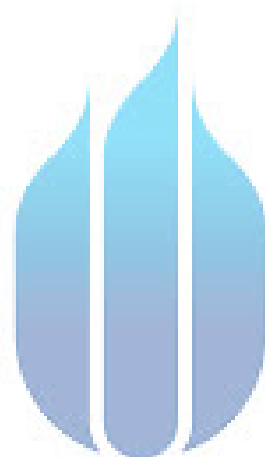
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Produk Cacat Botol Kemasan Sabun Lifebuoy.....	2
Gambar 3.1 Langkah-langkah Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Proses Produksi Botol Kemasan Sabun Lifebuoy.....	35
Gambar 4.2 Diagram Pareto.....	43
Gambar 4.3 <i>Fish Bone Chart</i> Produk Cacat.....	45



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA