

**ANALISIS PENGARUH PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEMAMPUAN PROSES OPERASI  
( *CAPABILITY PROCESS INDEX* )  
STUDI KASUS PT BERKAT CAMARINDO LESTARI**

**SKRIPSI**

**Nama : Farrah Hilda**

**Nim : 43109110054**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

**ANALISIS PENGARUH PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEMAMPUAN PROSES OPERASI  
( *CAPABILITY PROCESS INDEX* )  
STUDI KASUS PT BERKAT CAMARINDO LESTARI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : Farrah Hilda**

**Nim : 43109110054**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Farrah Hilda

Nim : 43109110054

Program Studi : Ekonomi – 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 dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2013



( Farrah Hilda )  
Nim : 43109110054

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Farrah Hilda

Nim : 43109110054

Program Studi : Ekonomi – Manajemen

Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk Terhadap Kemampuan Proses Operasi ( *Capability Process Index* ) Studi Kasus PT Berkat Camarindo Lestari**

Tanggal Lulus Ujian : 10 September 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



Hesti Maheswari SE., M.Si

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1



Dr. Wiwik Utami, Ak., MS, CA



Dr. Rina Astini, SE., MM

**LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

**SKRIPSI**

**Analisis Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk Terhadap  
Kemampuan Proses Operasi ( *Capalibity Prosess Index* )  
Studi Kasus PT Berkat Camarindo Lestari**

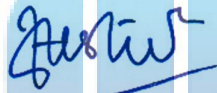
Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**Farrah Hilda**

**43109110054**

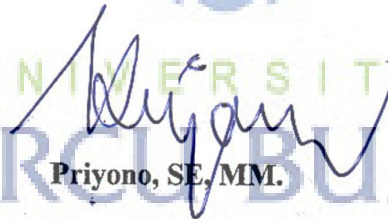
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 10 September 2013

**Susunan Dewan Penguji  
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**



**Hesti Maheswari SE., M.Si**

**Anggota Dewan Penguji**



**Priyono, SE, MM.**

**Anggota Dewan Penguji**



**Dr. Anik Herminingsih, M.Si**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayat Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk Terhadap Kemampuan Proses Operasi ( *Capability Process Index* ) Studi Kasus PT Berkat Camarindo Lestari**”. Skripsi ini disusun untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mercu Buana.

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

1. Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ir. Yenon Orsa, MT, selaku Direktur Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr Wiwik Utama, Ak.,MS, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Rina Astini, SE. MM, selaku Ketua Program Studi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

6. Bapak Lukmin Lianto, selaku Direktur PT Berkat Camarindo Lestari yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian, Ibu Tetty Sulistyadewi selaku Pimpinan PT Berkat Harapan Lestari, Kepala Produksi Bapak Yohanes, Leader Bapak Ahmad, Ibu Tuti dan Ibu Nirmalasari serta seluruh jajaran Staff PT Berkat Camarindo Lestari & PT Berkat Harapan Lestari atas bantuan, kerjasama dan dukungannya.
7. Keluarga R07, sahabat tercinta Yuli dan Nur serta keluarga seperjuangan Manajemen angkatan 15, Amedia, Mardiana, Esti, Maladi, Masmur, Albar, Aris, Rahman, Winarti, Debi, Rosmaya, Wendi, Lanny, Arif, Maria, Dewi Rosyanah dan semua sahabat yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu... Bersama kita BISA !!!
8. Kedua Orang Tua Bpk Helmi Bahartha dan Suhaibah Nurlaila serta Kakak Zulkifli, Adik-Adik Nabila, Nahda, Fahira dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat tiada henti untuk memberikan doa demi terselesainya skripsi ini.

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.

Jakarta, 24 Agustus 2013

Farrah Hilda

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul .....	ii
Halaman Pernyataan Karya Sendiri .....	iii
Halaman Pengesahan Pembimbing Skripsi .....	iv
Halaman Pengesahan Dewan Penguji .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Abstrak .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Manajemen Operasional.....	8
2.2 Pengertian Produk.....	9
2.3 Kualitas Produk.....	11
2.4 Total Quality Management.....	12



2.4.1	Pengertian Total Quality Management.....	12
2.4.2	Konsep Total Quality Management.....	14
2.4.3	Prinsip Total Quality Management.....	15
2.4.4	Metode Total Quality Management.....	16
2.4.5	Keuntungan Kualitas Yang Baik.....	17
2.5.	Statistical Process Control (SPC) .....	19
2.5.1	Pengertian SPC.....	19
2.5.2	Manfaat SPC.....	20
2.5.3	Langkah-langkah perancangan SPC.....	21
2.6.	Bagan Kendali.....	22
2.6.1	Bagan Kendali Untuk Variabel.....	22
2.6.2	Bagan Kendali Untuk Atribut.....	26
2.7.	Diagram Sebab Akibat.....	27
2.8.	Kemampuan Proses.....	29
2.8.1	Rasio Kemampuan Proses (Cp) .....	30
2.8.2	Indeks Kemampuan Proses (Cpk).....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		<b>32</b>
3.1	Gambaran Umum.....	32
3.1.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2	Desain Penelitian.....	36
3.3	Variabel dan Skala Pengukuran.....	37
3.4	Hipotesis.....	39
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6	Jenis Data.....	40

3.7. Populasi dan Sampel.....	40
3.8. Metode Analisis Data.....	40
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Proses Produksi Continuous Form Printing .....	47
4.2 Prioritas utama bagi konsumen untuk produk.....	53
Continuous Form PT Berkat Camarindo Lestari	
4.3 Penyimpangan Produk Continuous Form.....	56
4.4 Kapabilitas Proses Produksi <i>Continuous Form</i> .....	77
4.5 Peningkatan dan Pengawasan Produk.....	89
4.6 Pengaruh pengendalian kualitas produk.....	95
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN .....	105
Lampiran I : Flowchart SPK	

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Daftar Kesalahan Cetakan .....	3
Tabel 2.1	Faktor – faktor untuk menentukan garis tengah dan batas pengendalian tiga sigma.. .....	25
Tabel 4.1	Hasil penyimpangan bahan baku periode Januari sampai dengan Juni 2013.....	57
Tabel 4.2	Usulan tindakan untuk kecacatan tulisan kabur atau tidak tercetak .....	89
Tabel 4.3	Usulan tindakan untuk kecacatan rangkap kertas tidak kuat.....	91
Tabel 4.4	Usulan tindakan untuk kecacatan cetak kertas Terbalik.....	94

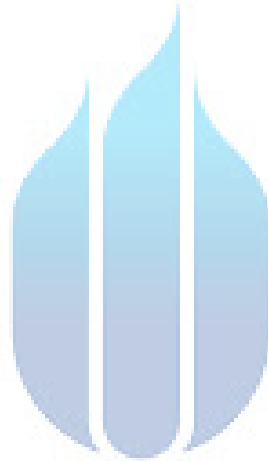
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Contoh gambar kesalahan cetak .....	4
Gambar 1.2 Contoh gambar kesalahan cetak.....	4
Gambar 3.1 Gambar contoh dalam bentuk Sheet <i>Continuous Form</i> .....	33
Gambar 3.2 Gambar contoh dalam bentuk Roll <i>Continuous Form</i> .....	34
Gambar 3.3 Langkah – Langkah Penelitian .....	36
Gambar 3.4 Variabel dan Skala Pengukuran.....	37
Gambar 4.1 Mesin cetak Miyakoshi .....	50
Gambar 4.2 e-SPK PT Berkas Camarindo Lestari.....	52
Gambar 4.3 Mesin Collator.....	53
Gambar 4.4 Mesin alat pengukur bahan baku.....	56

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Flowchart SPK .....	105



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA