



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Pengurangan *Delivery Claim* Ulir T Portion Seret Di PT SIM  
Dengan Pendekatan Metode Six Sigma**



**TESIS**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Yunianto Catur Putro

55112110135

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2017**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Pengurangan *Delivery Claim* Ulir T Portion Seret Di PT SIM  
Dengan Pendekatan Metode Six Sigma**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Yunianto Catur Putro

55112110135

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengurangan *Delivery Claim* Ulir T Portion Seret di PT SIM  
Dengan Pendekatan Metode Six Sigma

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Yunainto Catur Putro

NIM : 55112110135

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing Utama



Dr. Aries Susanty, ST., MT.

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Aty Herawati Msi.

## PERNYATAAN

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

Judul : Pengurangan *Delivery Claim* Ulir T Portion Seret di PT SIM Dengan Pendekatan Metode Six Sigma

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Yunianto Catur Putro

NIM : 55112110135

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan hasil karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan 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 pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2017



## 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: Pengurangan *Delivery Claim* Ulir T portion Seret di PT SIM dengan Pendekatan metode SIX Sigma.

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 terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian Tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada: Dr. Aries Susanty, ST., MT. sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Prof. Dana selaku Penguji pada seminar Proposal dan sidang, Dr. Sugiyono selaku ketua sidang pada Ujian Tesis, Prof. Dr. Didik J. Rachbini Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi Dr. Ety Herawati Msi.. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada suami serta kedua orang tua, dan istri tercinta yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan Tesis ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam mengatasi cacat dalam proses produksi.

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
ABSTRAK .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Rumusan Masalah .....	5
1.4. Batasan Masalah.....	6
1.5. Maksud dan Tujuan.....	6
1.6. Manfaat dan Kegunaan .....	7
<b>BAB II PROFIL PERUSAHAAN</b> .....	8
2.1. Sejarah Perusahaan .....	8
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	9
2.3. Sumber Daya.....	10
2.4. Peluang Dan Tantangan Bisnis .....	11
2.5. Proses Bisnis .....	14
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	18
3.1. Kajian Teori .....	18
3.1.1 Pengertian Kualitas .....	18
3.1.2 Pengendalian Kualitas .....	22
3.1.3 Six Sigma .....	24
3.2. Penelitian Terdahulu .....	35

3.3. Kerangka Pemikiran .....	40
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
4.1. Jenis / Design Penelitian .....	41
4.2. Ruang Lingkup Penelitian .....	41
4.3. Lokasi Penelitian .....	41
4.4. Pendekatan Penelitian.....	42
4.5. Variable Penelitian .....	42
4.6. Populasi dan Sample .....	43
4.7. Jenis dan Sumber Data .....	43
4.5. Teknik Pengumpulan Data .....	44
4.6. Teknik Analisis Data .....	45
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
5.1 Sistem Pengendalian Kualitas Perusahaan .....	46
5.2 Implementasi Six Sigma .....	49
5.2.1 Define .....	49
5.2.2 Measurement .....	50
5.2.3 Analisis .....	53
5.2.4 Improvement .....	61
5.3 Rekomendasi Untuk Perusahaan .....	65
5.4 Perbandingan dengan Kajian Studi Sebelumnya.....	66
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
6.1 Kesimpulan .....	68
6.2 Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>78</b>