



**Strategi Implementasi Six Sigma
dalam Peningkatan Kualitas Layanan Export
di Perusahaan Jasa Pengiriman Express**



Aditya Pratama Putra

55113110277

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Strategi Implementasi Six Sigma dalam Peningkatan
Kualitas Layanan Export di Perusahaan Jasa Pengiriman
Express

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Kualitas Jasa Perusahaan.

Nama : Aditya Pratama Putra

NIM : 55113110277

Program : Pasca Sarjana - Magister Manajemen

Tanggal : 23 September 2015

MENGESAHKAN

Pembimbing Utama



UNIVERSITAS

Prof. Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., PhD

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister
Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Ir. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

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

Judul : Strategi Implementasi Six Sigma dalam Peningkatan
Kualitas Layanan Export di Perusahaan Jasa Pengiriman
Express
Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Kualitas Jasa Perusahaan.
Nama : Aditya Pratama Putra
NIM 55113110277 :
Program : Pasca Sarjana - Magister Manajemen
Tanggal : 23 September 2015


Merupakan benar hasil penelitian saya dengan bimbingan dari Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana.

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.

MERCU BUANA

Jakarta, 23 September 2015




Aditya Pratama Putra

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Strategi Implementasi Six Sigma dalam Peningkatan Kualitas Layanan Export di Perusahaan Jasa Pengiriman Express.

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 menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus penulis sampaikan terimakasih kepada: Prof. Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., PhD sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan pengertian kepada penulis selama penyusunan Tesis ini. Penulis juga sampaikan terimakasih kepada: Dr. Ir. Agustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Studi dan seluruh dosen dan staf administrasi program studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhirnya penulis ucapkan terimakasih pula kepada kedua orang tua yang telah memberikan doa, dorongan dan bantuan kepada penulis serta kepada keluarga yang telah memberikan pengertian atas waktu yang terbagi dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Terimakasih juga penulis sampaikan kepada rekan-rekan Program MM-23, Strategic Management KL-302, dan seluruh narasumber yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. InsyaAllah hasil penulisan karya ilmiah ini dapat memberi kontribusi positif bagi pengembangan keilmuan Manajemen Operasi dalam peningkatan kualitas, khususnya bagi jasa pengiriman export di Indonesia.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
Keguhan Pene litan	10
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	11
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	13
2.3. Sumber Daya	14
2.4. Tantangan Bisnis	16
2.5. Proses Bisnis	18
BAB III. KAJIAN PUSTAKA	
3.1. Kajian Teori	19
3.2. Penelitian Terdahulu	45
3.3. Kerangka Berpikir	47
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN	
4.1. Desain Penelitian	48
4.2. Variabel Penelitian	49
4.3. Objek Penelitian	51
4.4. Teknik Pengumpulan Data	52
4.5. Teknik Analisis Data	53
BAB V. PEMBAHASAN	
5.1. Fase <i>Define</i>	62
5.2. Fase <i>Measure</i>	70
5.3. Fase <i>Analyze</i>	74
5.4. Fase <i>Improve</i>	79
5.1. Fase <i>Control</i>	86
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	91
6.2. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	96



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 1.1 Tingkat Volume dan Nilai Export Indonesia	2
Tabel. 3.1 Sigma DPMO	22
Tabel. 3.2 <i>Categories and Strategic Priorities IPA-Kano Model</i>	43
Tabel. 4.1 Operasionalisasi Variabel	51
Tabel. 4.2 <i>Voice Of Customer Critical to Quality</i>	53
Tabel. 4.3 Insiden Kejadian Keterlambatan Export	55
Tabel. 4.4 Scan Status Report Keterlambatan Pengiriman	56
Tabel. 5.1 Six Sigma <i>Project Charter</i>	62
Tabel. 5.2 Hasil Wawancara <i>Voice Of Customer</i>	66
Tabel. 5.3 Pembobotan Skor IPA-Kano <i>Performance – Urgency</i>	68
Tabel. 5.4 Matrix Hubungan Penyebab Keterlambatan	76
Tabel. 5.5 <i>Why Why Analysis</i>	77
Tabel. 5.6 Tabulasi Alternatif Solusi.....	80
Tabel. 5.7 Estimasi Perubahan Perhitungan Biaya Improvement	85



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar. 1.1 WSL Revenue Performance	4
Gambar. 1.2 Grafik <i>Delivery Performance</i> 2013-2014	7
Gambar. 2.1 Lingkup dan Bidang Usaha Perusahaan	14
Gambar. 2.2 Struktur Organisasi	15
Gambar. 2.3 Penerapan Advance IT Express Logistik	16
Gambar. 2.4 Proses Bisnis Export	18
Gambar. 3.1 Process variation and higher quality	23
Gambar. 3.2 DMAIC <i>Methodology</i>	24
Gambar. 3.3 Fishbone Diagram	28
Gambar. 3.4 Contoh Why-Why Analysis	29
Gambar. 3.6 Kuadran dalam <i>Importance Performance Analysis</i>	34
Gambar. 3.7 Kuadran dalam Kano Model	37
Gambar. 3.8 IPA – KANO Model	38
Gambar. 4.2 Grafik Pareto Insiden Keterlambatan	57
Gambar. 5.1 SIPOC Diagram Proses Export	64
Gambar. 5.2 <i>WSL Revenue Performance</i>	65
Gambar. 5.3 <i>WSL Shipment Performance</i>	65
Gambar. 5.4 Prioritas Strategi IPA-Kano <i>Performance – Urgency</i>	69
Gambar. 5.5 Perhitungan Sigma Saat Ini	72
Gambar. 5.6 <i>Fish Bone</i> Diagram Keterlambatan Pengantaran	75
Gambar. 5.8 <i>Effort & Benefit</i> diagram	82
Gambar. 5.9 SIPOC Diagram Proses Export (<i>Improved</i>).....	83
Gambar. 5.10 <i>Delivery Performance (Improved)</i>	87
Gambar. 5.11 Perhitungan Sigma (<i>Improved</i>).....	89