

TUGAS AKHIR

**ANALISA FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TIDAK
TERCAPAINYA TINGKAT KEBERHASILAN PADA *SYSTEM*
EXPRESS MAINTENACE SERVICE MENGGUNAKAN
*METODE QCC (QUALITY CONTROL CIRCLE)***

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat

Dalam Mencapai Gelar Strata Satu (S1)



Disusun oleh :

Nama : Sudendi Suhendi

NIM : 41613110017

Program studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : SUDENDI SUHENDI
NIM : 41613110017
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Skripsi : Analisa Faktor-faktor Penyebab Tidak Tercapainya Tingkat Keberhasilan Pada *System Express Maintenance Service* Menggunakan Metode *QCC (QUALITY CONTROL CIRCLE)*

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

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 09 Juni 2017


Sudendi Suhendi

LEMBAR PENGESAHAN

Analisa Faktor-faktor Penyebab Tidak Tercapainya Tingkat
Keberhasilan Pada *System Express Maintenance Service* Menggunakan

Metode QCC (QUALITY CONTROL CIRCLE)

Disusun oleh :

Nama : Sudendi Suhendi

NIM : 41613110017

Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing,




Euis Nina Saparina Yuliani, ST, MT

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisa Faktor-faktor Penyebab Tidak Tercapainya Tingkat Keberhasilan Pada *System Express Maintenance Service* Menggunakan Metode *QCC (Quality Control Circle)*”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu proses kerja praktek ini dari awal dimulai sampai berakhirnya masa kerja praktek khususnya kepada ;

1. Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta ridho-NYA, sehingga laporan ini dapat selesai.
2. Ibu Euis Nina Saparina,ST,MT selaku dosen pembimbing Tugas Akhir atas arahan dan bimbingannya.
3. Ibu Dr.Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Ketua Program Studi
4. Umi, bapak Teh Deuis, Teh Elis dan Upit yang merupakan keluarga tercinta yang selalu memberikan dorongan motivasi dan doanya.
5. Rekan-rekan di Nissan Datsun, Pak Reza, Deru, Yanuar dan yang lainnya.
6. Kawan-kawan dari kelas Teknik Industri 23 yang luar biasa.
7. Mas abik dan kang andhit atas segala bantuannya selama ini.
8. Sahabat-sahabat saya, Satya, Sugeng, Mae, Ardian, Yogi, Era, Kholik, Widhi, Gayuh, Hafis, Andri, Yusri, kelompok *multipen*, panitia *workshop* ISO, dan yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuannya.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa baik dalam penulisan, tata bahasa maupun sistematika penyajian Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya koreksi dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun.

Akhir kata penulis berharap agar pembuatan laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 10 Juni 2017

Penulis

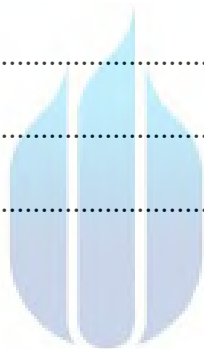


DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Lembar pernyataan.....	ii
Lembar pengesahan.....	iii
Abstrak	iv
Kata pengantar	v
Daftar isi.....	viii
Daftar tabel.....	xi
Daftar gambar.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	4
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Batasan masalah	5
1.5 Sistematika penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Teori dan konsep.....	8
2.1.1 Pengertian pengendalian kualitas	8
2.1.2 <i>Quality Control Circle</i>	8
2.1.3 Analisa 5W + 1H.....	10
2.2 Penelitian Sebelumnya	12
2.3 <i>State Of The Art</i>	21
2.4 Kerangka pemikiran	23

BAB III METODELOGI PENELITIAN	24
3.1 Desain penelitian	24
3.2 Variabel penelitian	24
3.2.1 Jenis dan sumber data	24
3.2.1.1 Jenis data	25
3.2.1.2 Sumber Data.....	25
3.3 Metode pengumpulan data	26
3.4 Teknik analisis	27
3.5 Langkah penelitian	29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	30
4.1 Gambaran umum perusahaan.....	30
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	30
4.1.2 Visi-Misi Perusahaan.....	31
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	31
4.1.4 Uraian tugas dan tanggung jawab	33
4.2 Tahapan proses service	40
4.3 Daftar model dan nama kendaraan	41
4.4 Jenis-jenis <i>service</i> mobil	42
4.5 <i>Express maintenance service</i>	53
4.5.1 <i>Job desk</i> teknisi <i>Express maintenance service</i>	53
4.5.2 Standar waktu pengerjaan <i>Express maintenance service</i>	58
4.5.3 <i>Tools express maintenance service</i>	58
4.6 Pengumpulan data pengerjaan <i>service</i>	60
4.7 Grafik waktu pengerjaan	74

4.7.1 Gambar dari waktu pengerjaan dibulan Januari	74
4.7.2 Gambar dari waktu pengerjaan dibulan Februari	77
4.7.3 Gambar dari waktu pengerjaan dibulan Maret	80
4.8 Perhitungan tingkat keberhasilan <i>Express Maintenance Service</i>	84
BAB V ANALISA DAN HASIL	86
5.1 Analisa menggunakan <i>Fishbone diagram</i>	86
5.2 Langkah-langkah perbaikan	102
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	118
6.1 Kesimpulan	118
6.2 Saran	121
Daftar pustaka	122
Lampiran	124



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Review</i> penelitian	12
Tabel 2.2 <i>State of the art</i>	22
Tabel 4.1 Model dan nama kendaraan	41
Tabel 4.2 Daftar pengerjaan PMS 1000 KM	42
Tabel 4.3 Daftar pengerjaan PMS 10.000 KM	44
Tabel 4.4 Daftar pengerjaan PMS 20.000 KM	45
Tabel 4.5 Daftar pengerjaan PMS 40.000 KM	48
Tabel 4.6 Daftar penggantian <i>part</i>	52
Tabel 4.7 Daftar alat-alat	58
Tabel 4.8 Data pengerjaan PMS 10.000 KM pada bulan Januari	60
Tabel 4.9 Data pengerjaan PMS 20.000 KM pada bulan Januari	62
Tabel 4.10 Data pengerjaan PMS 40.000 KM pada bulan Januari	63
Tabel 4.11 Data pengerjaan PMS 10.000 KM pada bulan Februari	65
Tabel 4.12 Data pengerjaan PMS 20.000 KM pada bulan Februari	66
Tabel 4.13 Data pengerjaan PMS 40.000 KM pada bulan Februari	68
Tabel 4.14 Data pengerjaan PMS 10.000 KM pada bulan Maret	69
Tabel 4.15 Data pengerjaan PMS 20.000 KM pada bulan Matet	70
Tabel 4.16 Data pengerjaan PMS 40.000 KM pada bulan Maret	72
Tabel 5.1 Tabel kerusakan alat	90
Tabel 5.2 Pemilahan alat	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh <i>fishbone diagram</i>	10
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran	22
Gambar 3.1 Langkah-langkah penelitian	29
Gambar 4.1 Struktur organisasi	32
Gambar 4.2 <i>Job desk</i> teknisi <i>Express maintenance service</i> posisi <i>lift</i> dasar 1 ...	54
Gambar 4.3 <i>Job desk</i> teknisi <i>Express maintenance service</i> posisi <i>lift</i> atas	55
Gambar 4.4 <i>Job desk</i> teknisi <i>Express maintenance service</i> posisi <i>lift</i> tengah	56
Gambar 4.5 <i>Job desk</i> teknisi <i>Express maintenance service</i> posisi <i>lift</i> dasar 2 ...	57
Gambar 4.6 Waktu pengerjaan PMS 10.000 KM pada bulan Januari	74
Gambar 4.7 Waktu pengerjaan PMS 20.000 KM pada bulan Januari	75
Gambar 4.8 Waktu pengerjaan PMS 40.000 KM pada bulan Januari	76
Gambar 4.9 Waktu pengerjaan PMS 10.000 KM pada bulan Februari	77
Gambar 4.10 Waktu pengerjaan PMS 20.000 KM pada bulan Februari	78
Gambar 4.11 Waktu pengerjaan PMS 40.000 KM pada bulan Februari	79
Gambar 4.12 Waktu pengerjaan PMS 10.000 KM pada bulan Maret	80
Gambar 4.13 Waktu pengerjaan PMS 20.000 KM pada bulan Maret	81
Gambar 4.14 Waktu pengerjaan PMS 40.000 KM pada bulan Maret	82
Gambar 5.1 Analisa <i>Fishbone</i>	86
Gambar 5.2 Teknisi 1	87
Gambar 5.3 Teknisi 2	87
Gambar 5.4 Kesalahan prosedur 1	88
Gambar 5.5 Kesalahan prosedur 2	89
Gambar 5.6 Keterlambatan pemasangan ban	89

Gambar 5.7 Magnet pick-up tool	91
Gambar 5.8 Shock 30	91
Gambar 5.9 One man brake bleeder set	92
Gambar 5.10 Ratchet handle	92
Gambar 5.11 Deep thin wall impact socket 21mm	93
Gambar 5.12 Couple 3/8 to 1/2	93
Gambar 5.13 Lintasan 1	95
Gambar 5.14 Lintasan 2	95
Gambar 5.15 Lintasan 3	96
Gambar 5.16 Lintasan 4	96
Gambar 5.17 Lemari cover set interior	96
Gambar 5.18 Cover set belum terpasang semua	97
Gambar 5.19 Fender cover	97
Gambar 5.20 Jarak antara stall express dan rak fender cover	98
Gambar 5.21 Tempat fender cover.....	98
Gambar 5.22 Selang menghambat pergerakan 1.....	99
Gambar 5.23 Selang menghambat pergerakan 2.....	100
Gambar 5.24 Selang menghambat pergerakan 3.....	101
Gambar 5.25 Caddy express berantakan 1	101
Gambar 5.26 Caddy express berantakan 2.....	102
Gambar 5.27 Rekomendasi penempatan alat teknisi A	108
Gambar 5.28 Rekomendasi penempatan alat teknisi B.....	110
Gambar 5.29 Rekomendasi letak lemari cover set.....	112
Gambar 5.30 Work order	116