

**USULAN PENGENDALIAN KUALITAS DOKUMEN SAAF  
DENGAN METODE SIX SIGMA PADA PT. HUAWEI  
TECH INVESTMENT  
SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Nama : Putri Nurhidayah

Nim : 43114120232

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Nurhidayah

NIM : 43114120232

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Agustus 2017



Putri Nurhidayah

NIM : 43114120232

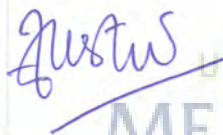
**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Putri Nurhidayah  
NIM : 43114120232  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Usulan Pengendalian Kualitas Dokumen SAAF Dengan  
Metode Six Sigma Pada PT. Huawei Tech Investment  
Tanggal Lulus Ujian : 22 AGUSTUS 2017

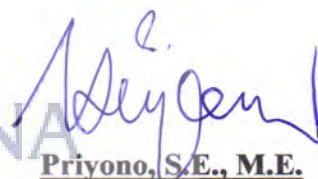
Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,



**Hesti Maheswari, S.E., M.Si.**



**Priyono, S.E., M.E.**

Tanggal :

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi



**Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, CIPSAS**

S1 Manajemen,



**Dudi Permana, Ph. D**

Tanggal :

Tanggal :

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji serta syukur kehadirat Allah SWT. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Usulan Pengendalian Kualitas Dokumen SAAF Dengan Metode Six Sigma Pada PT. Huawei Tech Investment**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

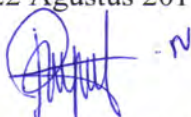
Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya ibu **Hesti Maheswari, SE, M.Si**, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT. yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, Ph. D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orangtua, karena telah memberikan dorongan fisik maupun psikis untuk ketercapaian skripsi ini.
6. Seluruh **Tim Acceptance** dan **Tim Colo** beserta Bos dan *Leader* di PT. Huawei Tech Investment, yang telah mendukung keberhasilan skripsi ini, diantaranya Arhilla, Indah, Arifah, Alfi, Harnita.
7. Teman-teman penulis seperti Ine Sintiya Devi, Yullia Kurniasari, Rizki Hikmawati, Citra Ardini Tanjung, teman-teman satu bimbingan, teman-teman S1 Manajemen Universitas Mercu Buana, dan seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 22 Agustus 2017

  
Putri Nurhidayah

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
<b>BAB II         KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Pengertian Mutu/Kualitas.....	11
2. Karakteristik Mutu.....	12
3. Alat Pengendali Mutu.....	12
4. Siklus Deming.....	16
5. Six Sigma.....	18
6. Penelitian Terdahulu.....	21

	B. RERANGKA PEMIKIRAN.....	26
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
	B. Desain Penelitian.....	27
	C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	27
	D. Material.....	28
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
	F. Metode Analisa.....	30
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
	1. Sejarah Perusahaan.....	36
	2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	38
	B. Pembahasan.....	40
	1. Mengetahui nilai DPMO (Defect Per Million Oppurtunities) dan nilai Sigma dari proses pembuatan dokumen SAAF pada PT. Huawei Tech Investment.....	41
	2. Faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya nilai DPMO (Defect Per Million Oppurtunities) dan nilai Sigma sehingga menurunnya	

	tingkat kualitas.....	49
3.	Rekomendasi perbaikan yang seharusnya dilakukan untuk menaikkan nilai DPMO (Defect Per Million Oppurtunities) dan nilai Sigma, diselesaikan dengan proses improve. ....	51
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Simpulan.....	54
	B. Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		56
<b>LAMPIRAN</b> .....		57



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1	Tabel 1 Jumlah SAAF yang mengalami kesalahan atau cacat pada periode Februari 2016 sampai September 2016.....	7
2	Tabel 2 Rumusan Untuk grafik X dan R.....	15
3	Tabel 3 Tabel faktor A2 untuk peta X, dan faktor D3, D4, untuk peta R.....	16
4	Tabel 4 Tabel variable penelitian terdahulu.....	22
5	Tabel 5 Variabel dokumen SAAF yang mengalami kecacatan.....	28
6	Tabel 6 Faktor untuk Perhitungan batas Kendali 3-Sigma.....	32
7	Tabel 7 Tahap-tahap perhitungan Sigma dan DPMO.....	33
8	Tabel 8 Tabel 5W + 1H.....	35
9	Tabel 9 Pengukuran Tingkat Sigma dan Defect Per Million Opportunities (DPMO) Periode Februari – September 2016.....	42
10	Tabel 10 Data Dokumen SAAF Reject Inconsistent Data Diagram Control Chart Per-Bulan.....	46
11	Tabel 11 Grafik X (CL, UCL, LCL, Dan Data).....	47
12	Tabel 12 Grafik R (CL, UCL, LCL, Dan Data).....	48
13	Tabel 13 Usulan Tindakan Untuk Jenis Dokumen SAAF Reject Tingkat Inconsistent Data.....	51
14	Tabel 14 Tabel 5W + 1 H.....	52

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1	Gambar 1 Contoh Diagram Tulang Ikan ( <i>Fishbone</i> ).....	13
2	Gambar 2 Diagram Kontrol Shewart (Nasution, 2004).....	14
3	Gambar 3 Siklus Deming.....	17
4	Gambar 4 Contoh Diagram Sebab akibat ( <i>Fishbone</i> ).....	34
5	Gambar 5 Struktur Organisasi Indonesia HCPT Mega – Nefpa Program 2017.....	38
6	Gambar 6 Grafik X Diagram Control Chart.....	48
7	Gambar 7 Grafik R Diagram Control Chart.....	49
8	Gambar 8 Diagram Sebab-Akibat Inconsistent Data Periode Februari-September 2016.....	50

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1	Lampiran 1 Data Dokumen SAAF Reject <i>Inconsistent Data</i> Bulan Februari.....	58
2	Lampiran 2 Contoh Dokumen SAAF Cover.....	65
3	Lampiran 3 Contoh Dokumen SAAF BOQ.....	66
4	Lampiran 4 Contoh Dokumen SAAF Colo.....	67
5	Lampiran 5 Konversi DPMO ke Nilai Sigma Berdasarkan Konsep Motorola.....	68