

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERUNTUKAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	14
PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Pembatasan Masalah.....	18
1.5 Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Kualitas	20
2.1.1 Definisi Kualitas.....	20
2.1.2 Perspektif Terhadap Kualitas	22
2.1.3 Dimensi Kualitas	24
2.2 Alat dan Teknik Kualitas	26
2.3 Pentingnya Menggunakan Alat dan Teknik Kualitas	26
2.4 Sejarah Six Sigma.....	27
2.5 Tahap-Tahap Implementasi Pengendalian Kualitas dengan <i>Six Sigma</i> 34	
2.5.1 <i>Define</i> (D).....	35
2.5.2 <i>Measure</i> (M)	38

2.5.2.1 Menetapkan Karakteristik Kualitas (<i>Critical To Quality</i>) Kunci	39
2.5.3 Analyze (A)	44
2.5.4 Improve (I)	48
2.6 Kelebihan dan Kekurangan Alat dan Metode Kualitas	48
2.7 Pareto Diagram	50
2.8 Peta Kendali (<i>P-Chart</i>)	52
2.9 Penelitian Terdahulu	53
BAB III	56
METODE PENELITIAN	56
3.1 Metodologi Penelitian	56
3.2 Uraian Metode Penelitian	58
3.2.1 Studi Pendahuluan	58
3.2.2 Studi Pustaka	58
3.2.3 Studi Lapangan	58
3.2.4 Rumusan Masalah	58
3.2.5 Batasan Masalah	59
3.2.6 Pengumpulan Data	59
3.2.7 Analisis	63
3.2.8 Kesimpulan dan Saran	63
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	64
4.1 Pengumpulan Data	64
4.1.1 Sejarah Perusahaan	64
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	64
4.1.3 Struktur Organisasi	65
4.1.4 Deskripsi Jabatan	67
4.1.5 Data Jumlah Produk Cacat	69
4.2 Pengolahan Data	70
4.2.1 Tahapan <i>Define</i> (D)	70
4.2.2 Tahapan <i>Measure</i>	82
4.2.3 Tahapan <i>Analyze</i>	79
4.2.4 Langkah <i>Improve</i>	93
BAB V ANALISIS	101

5.1 Analisis Langkah <i>Define</i>	101
5.1.1 Analisis Mendefinisikan Masalah Penyebab Cacat.....	101
5.1.2 Analisis Mendefinisikan Peran dan Tanggung Jawab dari Orang-orang yang Akan Terlibat dalam Proyek <i>Six Sigma</i>	101
5.1.3 Analisis Mendefinisikan Proses Kunci Beserta Pelanggan (Digram SIPOC)	103
5.2 Analisis Langkah <i>Measure</i>	103
5.2.1 Analisis Peta Kendali P (<i>P-Chart</i>).....	104
5.2.2 Analisis Menghitung CTQ (<i>Critical to Quality</i>), <i>Defects per Million Opportunities</i> (DPMO) dan Kapabilitas Proses.....	104
5.3 Analisis Langkah <i>Analyze</i>	105
5.3.1 Analisis Identifikasi Perbedaan Antara Kinerja Sekarang dan Kinerja yang Menjadi Tujuan	105
5.3.2 Analisis Menetapkan Target Kinerja dengan Memperhatikan Kemampuan (Kapabilitas) Proses	105
5.3.3 Analisis Mengidentifikasi Sumber-sumber dan Akar Penyebab Masalah Kualitas (<i>Fisbone Diagram</i>).....	106
5.4 Analisis Langkah <i>Improve</i>	108
5.4.1 Analisis Penetapan Suatu Rencana Tindakan (<i>Action Plan</i>) untuk Tindakan Peningkatan Kualitas	108
5.4.2 Analisis Usulan Perancangan Perbaikan Cacat dengan Metode <i>Failure Mode and Effects Analysis</i> (FMEA)	109
5.5 Analisis Langkah <i>Control</i>	111
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	113
6.1 Kesimpulan	113
6.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	117