UPAYA PERBAIKAN KUALITAS BATU GRANIT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.XYZ

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Teknik

Oleh
Panji Gunung Anggoro
ID No. 004201705049

FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
CIKARANG
NOVEMBER, 2023

SIMILARITY CHECKING RESULT

Thesis Final Project Panji Gunung Anggoro

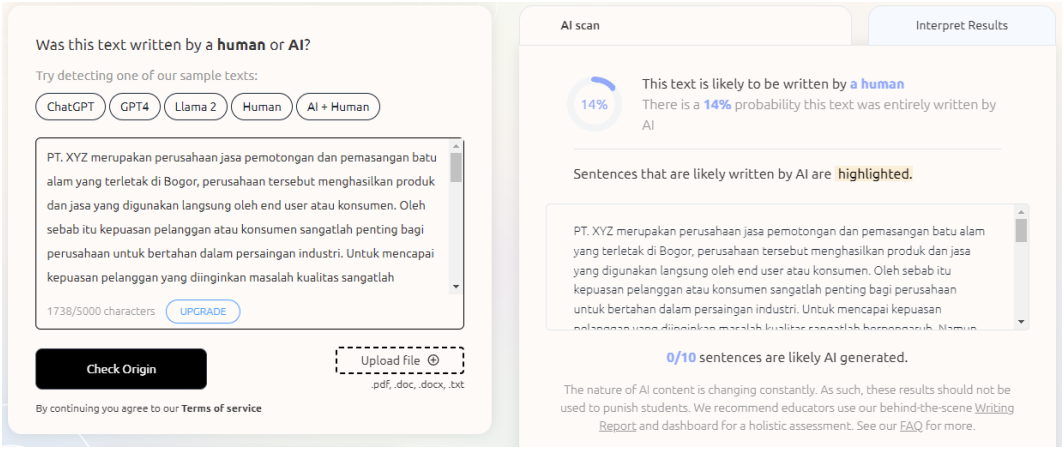
ORIGINALITY REPORT

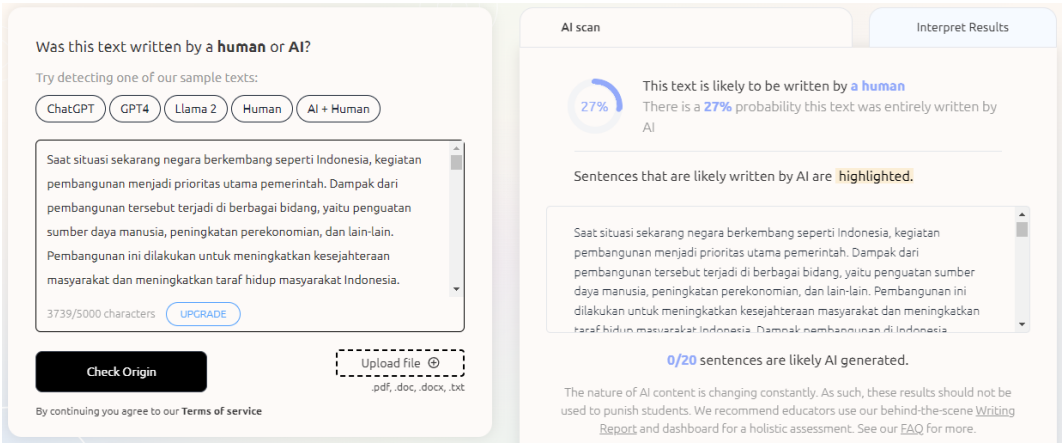
17%	15%	7%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.unsyiah.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%
3	repository.unpar.ac.id Internet Source	1%
4	e-jurnal.lppmunsera.org Internet Source	1%
5	Submitted to University of Northumbria at Newcastle Student Paper	1%
6	Muhammad Rizki Rifaldi. "Overall Equipment Effectiveness (OEE) Pada Mesin Tandem 03 Di PT. Supernova Flexible Packaging", Jurnal Rekayasa Industri (JRI), 2020 Publication	1%
7	www.researchgate.net Internet Source	1%
8	www.nesabamedia.com Internet Source	1%

AI BASED PLAGIRISM CHECKING RESULT





ABSTRAK

PT. XYZ merupakan perusahaan jasa pemotongan dan pemasangan batu alam yang terletak di Bogor, perusahaan tersebut menghasilkan produk dan jasa yang digunakan langsung oleh end user atau konsumen. Oleh sebab itu kepuasan pelanggan atau konsumen sangatlah penting bagi perusahaan untuk bertahan dalam persaingan industri. Untuk mencapai kepuasan pelanggan yang diinginkan masalah kualitas sangatlah berpengaruh. Namun perusahaan masih memiliki kualitas yang belum dikatakan maksimal karena masih banyaknya produk yang mengalami *defect* 22% dari produksi Dengan adanya *defect* yang terjadi membuat perusahaan melakukan control dan perawatan secara berkala, perawatan secara berkala menyebabkan perusahaan mengalami kenaikan biaya produksi dan kepuasan pelanggan untuk membeli menjadi berkurang. Untuk meningkatkan kualitas peneliti menggunakan teknik-teknik seperti observasi, wawancara, dan analisis dokumen untuk mengumpulkan data tentang fenomena atau peristiwa yang diteliti. Dari data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan DMAIC (Define Measure Analyze Improve Control). Hasil penelitian yang dilakukan, Perbaikan yang dilakukan mampu memperpanjang waktu dalam melakukan perawatan terhadap batu granit. Biaya yang dikeluarkan perusahaan sebelum dilakukan nya perbaikan selama 1 tahun sebesar Rp.1.495.987.600 untuk produksi 9216 pcs dan defect 2083 dengan biaya perawatan ulang Rp.275.789.200 dan biaya yang dikeluarkan perusahaan setelah dilakukan nya perbaikan sebesar Rp.1.825.001.600 untuk 13629 pcs produk dan defect 155pcs atau 1.1% dengan biaya Rp.20.522.000. Dari Perbaikan yang dilakukan mampu memperpanjang waktu dalam melakukan perawatan terhadap batu granit dan kepuasan pelanggan menjadi terpenuhi.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan,Kualitas,Defect,Biaya,DMAIC

DAFTAR ISI

ABSTRAK x
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan masalah 3
1.3 Tujuan penelitian 3
1.4 Batasan masalah 3
1.5 Asumsi Penelitian 3
1.6 Sistematika Penulisan 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5
2.1 Kepuasan Pelanggan 5
2.2.1 Faktor Pengaruh Kepuasan Pelanggan 5
2.2 Definisi Kualitas 6
2.3 Pengendalian Kualitas 6
2.4 Definisi Lean Manufactur 7
2.5 Definisi Six sigma 7
2.6 Definisi DMAIC (*Define,Measure, Analyze, Improve,* dan *Control)* 8
2.7 Tools DMAIC 11
2.8.1 Flow Chart Diagram 11
2.8.2 Voice of Customer (VOC) 15
2.8.3 CTQ Tree Diagram 16
2.8.4 Metode Importance Performance Analysis (IPA) 17
2.8.5 Fishbone Diagram 19
2.8.6 5W+1H 20
2.8.7 Check Sheet 21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 23
3.1 Jenis Penelitian 23

3.2 Tempat Penelitian 23
3.3 Objek Penelitian 23
3.4 Uraian Tahapan Penelitian 24
3.5.1. Observasi Awal 24
3.5.2. Mengidentifikasi Masalah 25
3.5.3. Studi Literature 25
3.5.4. Pengumpulan Data 26
3.5.5. Perhitungan & Analisis Data 26
3.5.6. Kesimpulan dan Saran 28
BAB IV DATA DAN ANALISIS 29
4.1 Pengumpulan Data 29
4.1.1 Deskripsi Produk 29
4.1.2 Alur Proses Produksi 30
4.2 Pengolahan Data 36
4.2.1 Tahapan DEFINE 36
4.2.2 Tahapan *MEASURE* 50
4.2.3 Tahapan ANALISIS 51
4.2.4 Tahapan IMPROVEMENT 53
4.2.5 Tahapan *CONTROL* 59
4.3 Hasil Setelah Perbaikan 60
4.3.1 Biaya Investasi 61
4.3.2 Biaya Perbaikan 62
4.3.3 Benefit Perbaikan 62
4.3.4 Kelayakan Finansial 62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 65
5.1 Kesimpulan 65
5.2 Saran 66
REFERENSI 67
LAMPIRAN 69

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Defect Granit Observasi 1 42
Tabel 4. 2 Data Defect Observasi 2 43
Tabel 4. 3 Data Input dan Defect 44
Tabel 4. 4 Skala Likert 45
Tabel 4. 5 Importance 45
Tabel 4. 6 Performance 46
Tabel 4. 7 Analisa Quadran 48
Tabel 4. 8 5W+1H 53
Tabel 4. 9 Rencana Perbaikan 55
Tabel 4. 10 Rekomendasi Check Sheet 60
Tabel 4. 11 Data Observasi Terbaru 61
Tabel 4. 12 Biaya Investasi 61
Tabel 4. 13 Biaya Perbaikan 62
Tabel 4. 14 Kelayakan Finansial Sebelum Perbaikan 63
Tabel 4. 15 Financial Feasebilty Sesudah Perbaikan 63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan DMAIC 9
Gambar 2. 2 Contoh Diagram Flowchart 15
Gambar 2. 3 Contoh CTQ Tree 16
Gambar 2. 4 Diagram IPA 18
Gambar 2. 5 Contoh *Fishbone* Diagram 20
Gambar 2. 6 Contoh *Check Sheet* 22
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Penelitian 24
Gambar 4. 1 Contoh Produk Batu Granit 30
Gambar 4. 2 Flow Proses Manufactur 31
Gambar 4. 3 Diagram CTQ Tree 37
Gambar 4. 4 Defect Goresan masih terlihat 38
Gambar 4. 5 Defect Berjamur 39
Gambar 4. 6 Defect Pemudaran 40
Gambar 4. 7 Defect Warna yang tidak nyata 41
Gambar 4. 8 Diagram IPA 49
Gambar 4. 9 Alat Pengukur Intensitas Kilap (Gloss Meter) 50
Gambar 4. 10 *Fishbone* Diagram Pemudaran Terhadap Kilap 52
Gambar 4. 11 Melakukan Pelatihan 57
Gambar 4. 12 Pergantian Cairan Pengkilap 58
Gambar 4. 13 Pengatur Suhu Ruangan 59