

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK KORAN
HARIAN MENGGUNAKAN *STATISTICAL PROCESS
CONTROL* DAN DIAGRAM *FISHBONE* PADA PT SOLO
GRAFIKA UTAMA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
PERSYARATAN DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



Oleh :

Yulita Mega Asmara

NIM. 041811233048

**PROGRAM S1 STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

Surabaya, 3 Oktober 2022

**Skripsi telah selesai dan siap untuk
diuji Dosen Pembimbing**



**INDRIANAWATI USMAN,
Dr.,SE.,M.Sc. NIP.
196108191987012001**

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK KORAN HARIAN
MENGGUNAKAN *STATISTICAL PROCESS CONTROL* DAN DIAGRAM
***FISHBONE* PADA PT SOLO GRAFIKA UTAMA**

DIAJUKAN OLEH:
YULITA MEGA ASMARA
NIM: 041811233048

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING,



Indrianawati Usman, Dr.,SE.,M.Sc.
NIP. 196108191987012001

TANGGAL 5 DESEMBER 2022

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



Dr. Dien Mardhiyah, SE.,M.Si
NIP. 197211181999032001

TANGGAL 5 DESEMBER 2022

PERNYATAAN ORISININALITAS SKRIPSI

Saya,(Yulita Mega Asmara, 041811233048), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 18 Oktober 2022



Yulita Mega Asmara
041811233048

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dan Rasulullah SAW atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Pengendalian kualitas Produk Koran Harian menggunakan *Statistical Process Control* dan Diagram *Fishbone* pada PT Solo Grafika Utama” ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini ditulis dalam rangka untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Manajemen Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Dr. Dien Mardhiyah, SE.,M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Airlangga
2. Indrianawati Usman, Dr.,SE.,M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi arahan serta masukan dengan baik
3. Bapak dan Ibu dosen pengajar beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama di bangku perkuliahan
4. Bapak Lasari selaku General Manajer PT. Solo grafika Utama dan Bapak Jimin selaku Supervisor PT. Solo grafika Utama serta para karyawan PT. Solo grafika Utama yang telah banyak memberi bantuan kepada penulis selama penelitian
5. Orang tua penulis, Bapak Satimin dan Ibu Katiyem, Mbak Tiwi, Mikayla dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa selama penulis di bangku kuliah hingga menyelesaikan skripsi
6. Para sahabat, Anisa, Laras, Hanif, Juni, Nia, Anita, Aldin, Ari, Ilham, Kiki yang selalu menghibur dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi
7. Para sahabat dari semester satu, Mey, Balkhis, Selly, Martinah yang telah melalui suka duka bersama hingga sampai sekarang menyelesaikan skripsi.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya serta menjadi ladang pahala bagi semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

Sebagai manusia biasa penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini belum sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun. Terakhir, harapan penulis semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 18 Oktober 2022

Yulita Mega Asmara

**Analisis Pengendalian Kualitas Produk Koran Harian Menggunakan
Statistical Procces Control dan Diagram *Fishbone* Pada PT. Solo Grafika
Utama**

Yulita Mega Asmara

ABSTRAK

Pada masa sekarang ini sektor industri percetakan sedang menghadapi tantangan yaitu dengan adanya media online seperti detik.com, suara.com, kompas.com dan lain-lain, sehingga perusahaan berusaha mempertahankan loyalitas pelanggan yang masih membaca melalui media cetak koran dan mempertahankan kredibilitas perusahaan dengan cara menjaga kualitas produk. Pada PT. Solo Grafika Utama produk koran harian masih sering ditemukan produk cacat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengendalian kualitas produk cacat koran harian dengan metode *statistical process control* dan diagram *fishbone* untuk kemudian dianalisis perbaikan pengendalian kualitas produk cacat yang dapat dilakukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain penelitian studi kasus yaitu pada PT. Solo Grafika Utama. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwasannya berdasarkan hasil perhitungan *statistical process control*, berdasarkan analisa peta kendali (*P-chart*) menghasilkan nilai *control line* (CL) sebesar 0,0074 atau 0,74%, batas kendali atas *Upper Control Limit* (UCL) sebesar 0,08169 atau 8,16% dan batas kendali bawah / *Lower Control Limit* (LCL) sebesar -0,06687 atau 0. Berdasarkan hasil analisa metode diagram *fishbone* (sebab-akibat) dapat diketahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya produk cacat dalam proses produksi perusahaan yaitu yang pertama faktor *people* (manusia), lalu faktor *tools* (peralatan/mesin), dan faktor *method* (metode). Studi ini memberikan pengetahuan baru bagi pihak PT. Solo Grafika Utama bahwa metode *statistical process control* dan diagram *fishbone* dapat membantu menganalisis pengendalian kualitas khususnya untuk produk cacat koran harian. Penelitian ini juga berupaya menunjukkan bahwa pengendalian kualitas perlu untuk terus dilakukan evaluasi dan perbaikan sehingga dapat menghasilkan produk dalam kualitas yang maksimal dan terbaik untuk para konsumen.

Kata kunci: pengendalian kualitas, *statistical process control*, peta kendali (*P-chart*), diagram *fishbone*, produk cacat, koran harian.

**Analysis Of Daily Newspaper Product Quality Control Using Statistical
Process Control and Fishbone Diagram at PT. Solo Grafika Utama**

Yulita Mega Asmara

ABSTRACT

The current this sector printing industry are facing a challenge namely with existence of online media as detik.com , suara.com , and lain-lain kompas.com , so the company trying to maintain customer loyalty that still read through the print newspaper and retain credibility how to keep company with kualitas products .In pt .Solo grafika main daily newspaper products are often found of a defective product .This study aims to analyze the quality control of daily newspaper defects using *statistical process control* diagrams and *fishbone* then analyze the improvement of quality control of defective products that can be carried out. This study uses a descriptive qualitative approach with a case study research design, namely at PT. Solo Grafika Utama. This study resulted in the finding that based on the results of *statistical process control*, based on the control chart analysis (P-chart) the *control line* (CL) value was 0.0074 or 0.74%, the *Upper Control Limit* (UCL) was 0, 08169 or 8.16% and the *Lower Control Limit* (LCL) of -0.06687 or 0 . Based on the analysis of the *fishbone* (cause and effect), it can be seen that the factors that cause defective products in the company's production process are the *people* (human) factor, the *tools* (equipment/machine) factor, and the *method* (method). This study provides new knowledge for PT. Solo Grafika Utama that *statistical process control* diagrams *fishbone* can help analyze quality control, especially for daily newspaper defects. This research also seeks to show that quality control needs to be continuously evaluated and improved so that it can produce products in the maximum and best quality for consumers.

Keywords: *quality control, statistical process control, control chart (P-chart), fishbone diagram, defective product, daily newspaper.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Total Quality Management</i>	10
2.1.1.1 Prinsip-Prinsip Umum dan Pendekatan TQM.....	11
2.1.1.2 Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	12
2.1.1.3 Tujuan dan Manfaat TQM.....	15
2.1.2 <i>Quality Control</i>	17
2.1.3 <i>Statistical Process Control</i>	24
2.1.3.1 Pengertian <i>Statistical Process Control</i>	24
2.1.3.2 Alat <i>Statistical Process Control</i>	25
2.1.3.3 Manfaat <i>Statistical Process Control</i>	33
2.1.4 Diagram <i>Fishbone</i>	33
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Kerangka Berfikir	42
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	44

3.1 Pendekatan Penelitian.....	44
3.2 Batasan Penelitian	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.3.1 Data Primer	45
3.3.2 Data Sekunder.....	45
3.4 Prosedur Pengumpulan Data.....	46
3.4.1 Survei Pendahuluan	46
3.4.2 Survei Lapangan	46
3.5 Triangulasi Data.....	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data	48
3.7 Teknik Analisis.....	48
3.8 Tahapan Penelitian.....	51
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	52
4.1.1 Gambaran Perkembangan PT. Solo Grafika Utama	52
4.1.2 Tujuan, Visi dan Misi Perusahaan	53
4.1.3 Lokasi Perusahaan	54
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Solo Grafika Utama	55
4.1.5 Aspek Tenaga Kerja.....	60
4.1.6 Produk yang dihasilkan.....	61
4.1.7 Kegiatan Operasional PT. Solo Grafika Utama.....	61
4.1.8 Aspek Pemasaran PT. Solo Grafika Utama	64
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	64
4.2.1 Hasil Penelitian	64
4.2.2 Karakteristik Informan Penelitian.....	64
4.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian	64

4.2.3.1 Target Produksi dan Bahan Baku yang Dibutuhkan	69
4.2.3.2 Proses Produksi Koran Harian	69
4.2.3.3 Peran Pengendalian Kualitas Dalam Proses Produksi.....	73
4.2.3.4 Produk Cacat Dari Proses Produksi	74
4.2.3.5 Hambatan Dalam Proses Produksi	76
4.3 Intepretasi dan Pengolahan Data	77
4.3.1 <i>Check Sheet</i>	78
4.3.2 Penggambaran Pareto Diagram.....	81
4.3.3 Analisa <i>Control Chart (P-Chart)</i>	83
4.3.3.1 Menghitung Presentase Kerusakan	83
4.3.3.2 Menghitung Garis Pusat / <i>Central Line (CL)</i>	84
4.3.3.3 Menghitung Batas Kendali Atas / <i>Upper Control Limit (UCL)</i> dan Batas Kendali Bawah / <i>Lower Control Limit (LCL)</i>	85
4.3.3.4 Peta Kendali (<i>P-chart</i>).....	86
4.3.4 Analisa <i>Fishbone</i> Diagram	87
4.3.5 Usulan Tindakan Untuk Mengatasi Cacat Produk.....	91
BAB 5 PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	5
Tabel 4.1.....	59
Tabel 4.2.....	63
Tabel 4.3.....	78
Tabel 4.4.....	79
Tabel 4.5.....	84
Tabel 4.6.....	91
Tabel 4.7.....	92
Tabel 4.8.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	26
Gambar 4.1.....	61
Gambar 4.2.....	61
Gambar 4.3.....	62
Gambar 4.4.....	70
Gambar 4.5.....	70
Gambar 4.6.....	71
Gambar 4.7.....	71
Gambar 4.8.....	72
Gambar 4.9.....	72
Gambar 4.10.....	73
Gambar 4.11.....	73
Gambar 4.12.....	75
Gambar 4.13.....	75
Gambar 4.14.....	76
Gambar 4.15.....	82
Gambar 4.16.....	82
Gambar 4.17.....	86