

ANALISIS *DEFECT* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SIX SIGMA* PADA GIYOMI.ID SURABAYA

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
I GUSTI MADE OKA VIRGIAWAN
NIM : 041511223027**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2017

SKRIPSI

**ANALISIS *DEFECT* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SIX SIGMA* PADA
GIYOML.ID SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH:

I GUSTI MADE OKA V

NIM: 041511223027

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Ir. Baling Kustriyono, MM

TANGGAL 23 - 01 - 2018

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si

TANGGAL 24 - 01 - 2018

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (I Gusti Made Oka V, 041511223027), 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 baik 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, 23 - 01 - 2018



I Gusti Made Oka V

NIM. 041511223027

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas limpahan Rahmat dan KaruniaNya, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul “**Analisis Defect Dengan Menggunakan Metode Six Sigma Pada Giyomi.id**” untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendi dikan Strata Satu pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

Dengan penuh ketulusan dan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan doa, bimbingan, nasihat, dukungan, dan semangat selama proses penusunan skripsi ini. Pihak-pihak tersebut antara lain :

1. Kedua orang tua dan kakak kandung yang selalu menjadi sumber motivasi utama bagi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala doa, cinta serta kasih sayang kepada penulis baik berupa moril maupun materil.
2. Ir. Baling Kustriyono, MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah memberikan bimbingan dengan meluangkan waktu dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ida Bagus Gede Adi Permana, S.E., M.sc selaku Dosen Wali penulis.
4. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CMA., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

5. Dr. Rudi Purwono, SE., MSE. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
6. Dr. Praptini Yulianti, SE., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
7. Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
8. Teman-teman Manajemen Alih Jenis 2015 lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu namanya, mereka yang senantiasa mendukung penulis dengan mengatakan menunggu penulis segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Putu Devi Febrina yang juga secara penuh mendoakan, mendukung, mengingatkan dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta menjadi motivasi bagi penulis.
10. Pihak Giyomi.id yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian sebagai syarat penyelesaian skripsi.

Terimakasih penulis sampaikan dan mohon maaf apabila dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, Desember 2017

Penulis

ABSTRAK

Kualitas merupakan salah satu faktor kunci dari keberhasilan dari sebuah perusahaan agar dapat bersaing dengan kompetitor. Untuk mencapai dan mempertahankan kualitas tersebut, perusahaan juga harus memperhatikan tentang *defect* yang terjadi pada hasil produknya. Untuk itu, perusahaan harus melakukan upaya untuk menekan *defect* yang terjadi didalamnya.

Tools yang akan digunakan dalam penelitian kali ini adalah *Six Sigma*. Konsep *Six Sigma* mengadopsi fase DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve And Control*). DMAIC meliputi langkah-langkah perbaikan secara berurutan. Dalam penelitian ini juga digunakan *Fishbone* untuk mencari faktor-faktor penyebab *defect* yang terjadi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara mewawancarai pihak-pihak yang terlibat dalam aktivitas operasional perusahaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diketahui nilai DPMO untuk perhitungan dari Bulan Oktober 2016 hingga September 2017 adalah sebesar 13.025 yang kemudian nilai DPMO tadi dikonversikan ke dalam nilai sigma, dan yang didapatkan adalah nilai kapabilitas sigma sebesar 3,725. Nilai ini menandakan bahwa tingkat pencapaian kualitas dari Giyomi.id kurang baik. Dan nilai sigma 3,725 ini sangat jauh dari nilai *sigma* yang menandakan *zero defect* yaitu sebesar 6,0. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa memang terjadi beberapa jenis *defect* dalam aktivitas produksi dalam Giyomi.id dan menyebabkan produk menjadi cacat.

Kata Kunci: *Defect, Six Sigma, DMAIC, Fishbone, Giyomi.id*

ABSTRACT

Quality is one of the key factors of the success of a company in order to compete with competitors. To achieve and maintain these qualities, the company must also pay attention to the defects that occur in the product. For that, the company must make efforts to suppress the defect.

Tools that will be used in this research is Six Sigma. The Six Sigma concept adopts the DMAIC phase (Define, Measure, Analyze, Improve And Control). DMAIC includes successive improvement steps. In this study also used Fishbone to find the causes of defect factors. This research uses descriptive qualitative approach. Data collection techniques used by interviewing the parties involved in the company's operational activities

The results of this study indicate that the DPMO value for the calculation from October 2016 to September 2017 is 13,025 which then DPMO value was converted into sigma value, and obtained is the value of sigma capability of 3.725. This value indicates that the quality achievement level of Giyomi.id is not good. And the value of sigma 3.725 is very far from the value of sigma that signifies zero defect is equal to 6.0. The conclusions of this study indicate that there are indeed some types of defects in production activities in Giyomi.id and cause the product to become defective.

Keyword: *Defect, Six Sigma , DMAIC, Fishbone, Giyomi.id.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iii
DECLARATION	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Produksi dan Operasi	9
2.1.1.1 Pengertian Produksi dan Operasi	9
2.1.2. Kualitas	9

2.1.2.1 Definisi Kualitas.....	9
2.1.2.2 Definisi Manajemen Kualitas.....	12
2.1.2.3 Dimensi Kualitas.....	13
2.1.2.4 Biaya Kualitas.....	15
2.1.2.5 Perbaikan Kualitas.....	22
2.1.3. <i>Defect</i>	22
2.1.3.1 Pengertian <i>Defect</i>	22
2.1.3.2 Penyebab <i>Defect</i>	23
2.1.4. <i>Six Sigma</i>	24
2.1.4.1 Pengertian <i>Six Sigma</i>	24
2.1.4.2 Rumus Perhitungan <i>Six Sigma</i>	26
2.1.5. <i>Critical to Quality</i>	27
2.1.5.1 Pengertian <i>Critical to Quality</i>	27
2.1.6. <i>Fishbone</i>	27
2.1.6.1 Pengertian <i>Fishbone</i>	27
2.2. Peneliti Sebelumnya.....	31
2.3. <i>Research Question</i>	32
2.4. Kerangka Berpikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian.....	34
3.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4. Prosedur Pengumpulan Data.....	36

3.5. Teknik Analisis Data.....	38
3.6. Tahapan Penelitian.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Perusahaan Giyomi.id.....	41
4.1.1 Sejarah Perusahaan Giyomi.id.....	41
4.1.2 Profile Perusahaan Giyomi.id.....	41
4.1.3 Struktur Organisasi Giyomi.id.....	42
4.1.4 Proses Produksi Giyomi.id.....	46
4.1.4.1 Bahan Baku.....	46
4.1.4.2 Tahap Produksi.....	47
4.2. Hasil Pembahasan Penelitian.....	48
4.2.1 Data Produksi.....	48
4.3. Pembahasan.....	51
4.3.1 Penerapan <i>Six Sigma</i>	51
4.3.2 Tahap <i>Define</i>	52
4.3.3 Tahap <i>Measure</i>	59
4.3.4 Tahap <i>Analyze</i>	62
4.3.5 Tahap <i>Improve</i>	67
4.3.6 Tahap <i>Control</i>	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....75

5.2. Saran.....76

DAFTAR PUSTAKA.....77

LAMPIRAN I.....xv

LAMPIRAN II.....xvi

LAMPIRAN III.....xvii

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	32
Tabel 4.1.....	48
Tabel 4.2.....	51
Tabel 4.3.....	59
Tabel 4.4.....	61
Tabel 4.5.....	71
Tabel 4.6.....	72
Tabel 4.7.....	73
Tabel 4.8.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	30
Gambar 3.1.....	40
Gambar 4.1.....	42
Gambar 4.2.....	49
Gambar 4.3.....	50
Gambar 4.4.....	52
Gambar 4.5.....	54
Gambar 4.6.....	55
Gambar 4.7.....	57
Gambar 4.8.....	60
Gambar 4.9.....	62
Gambar 4.10.....	63
Gambar 4.11.....	64
Gambar 4.12.....	65
Gambar 4.13.....	66