

**EVALUASI KINERJA PROSES PASANG BARU
DENGAN METODE *SIX SIGMA*
PADA PT. PLN (PERSERO) UP EMBONG WUNGU**

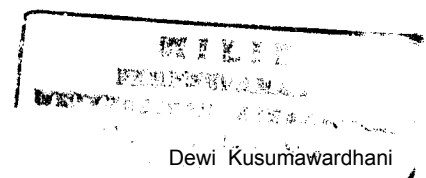
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**



**DIAJUKAN OLEH :
DEWI KUSUMAWARDHANI
No. Pokok : 040317788**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2007**



SKRIPSI

**EVALUASI KINERJA PROSES PASANG BARU
DENGAN METODE SIX SIGMA
PADA PT. PLN (PERSERO) UP EMBONG WUNGU**

**DIAJUKAN OLEH :
DEWI KUSUMAARDHANI
NIM : 040317788**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

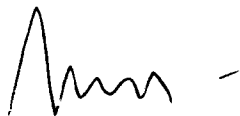


Drs. M. SUYUNUS, MAFIS., AK.

TANGGAL.....

12-3-07

KETUA PROGRAM STUDI



Drs. M. SUYUNUS, MAFIS., AK


TANGGAL.....

12-3-07

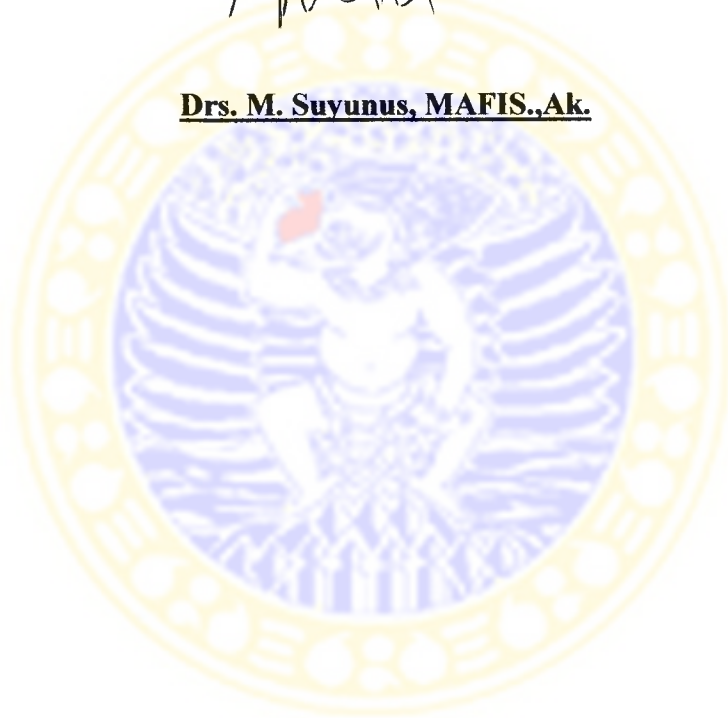
Surabaya, 8 - 2 - 2007

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Drs. M. Suyunus, MAFIS.,Ak.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb.

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, karena dengan kasih, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Ec. Karyadi Mintaroem, MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.
2. Bapak Drs. M. Suyunus, MAFIS., AK selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Airlangga dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan dalam kuliah dan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas bimbingan, motivasi, dan nasehat yang telah bapak berikan.
3. Bapak dan Ibu pengajar serta seluruh staff/ karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.
4. Ibu Sri Djanuaryati dan Ayah Ir. Munarus Suluch, Msc. Terima kasih atas dukungan, dorongan, nasehat, dan doa yang selalu menyertai setiap langkah penulis.

5. Kakak Harun Alrasyid, ST. Terima kasih untuk motivasi dan bantuan yang diberikan selama ini.
6. Tante Dra. Sri Desemiati. Terima kasih atas bantuannya hingga penulis bisa melakukan penelitian di PLN.
7. Seluruh karyawan PT. PLN (Persero) APJ Surabaya Utara dan UP Embong Wungu, terutama Bapak Cahyo dan Bapak Wisnu. Terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian di PLN.
8. Sahabat terbaik, Putri Maharani dan Fahrina. Sahabat adalah malaikat yang turun ke bumi untuk menjadikan hari-hari bahagia dan membantu menemukan tujuan kita. Itulah kalian.
9. Teman-teman Akuntansi : Inka, Pradhika, Memey, Vio, Lusi, Astri, Niko, Putri, dan Mas Andi'02 (tentor P3). Sangat menyenangkan bisa mengenal kalian, semoga kita semua selalu sukses.
10. Mas Riza. Terima kasih untuk perkataannya, “ Saya *ga*’ yakin kamu bisa lulus empat tahun”, yang memotivasi untuk membuktikan bahwa penulis bisa lulus kurang dari empat tahun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kemajuan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.

Wassalamualaikum wr.wb.

Surabaya, 1 Februari 2007

Penulis

ABSTRAK

PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu Surabaya merupakan perusahaan jasa pelayanan di bidang kelistrikan. Proses pasang baru merupakan salah satu jenis pelayanan memberikan pendapatan terbesar bagi PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja proses pasang baru. Alat evaluasi yang digunakan adalah metode *Six Sigma*. Data yang dipergunakan adalah data pada bulan Januari hingga September 2006.

Dengan diperolehnya sertifikat ISO 9001: 2000, PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu diharapkan mampu memberikan jaminan bahwa perusahaan memiliki tanggung jawab dan berkemampuan untuk menghasilkan jasa yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Penerapan ISO 9001: 2000 ini memerlukan evaluasi secara konsisten untuk mengetahui efektivitas penerapan dan pengaruhnya terhadap efisiensi kinerja.

Ukuran *Sigma* menunjukkan seberapa efisien kinerja proses setelah diperolehnya sertifikasi ISO 9001: 2000. *Six Sigma* menggunakan tahap *Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control* (DMAIC) dalam mengevaluasi kinerja proses pada perusahaan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode evaluasi formatif yang ditekankan pada aktivitas suatu proses. Adapun evaluasi ini dilaksanakan dengan strategi studi kasus. Penelitian dilakukan pada saat tertentu dan bersifat sementara.

Dari hasil penelitian disimpulkan, kinerja proses pasang baru pada PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu masih belum efisien. Ditinjau dari hasil evaluasi kapabilitas proses dan konversi biaya kualitas pada tahap *Analyze*. Dengan menggunakan diagram *fishbone*, dapat ditemukan sumber-sumber dan akar penyebab masalah. Adapun strategi perbaikan guna meningkatkan kinerja proses pasang baru dilakukan pada tahap *Improve dan Control*.

Kata kunci : kinerja proses pasang baru, metode *Six Sigma*, tahap DMAIC, *fishbone diagram*.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAKSI.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 LANDASAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1. <i>Six Sigma</i>	7
2.1.2. Proses pemecahan masalah <i>Six Sigma</i>	9
2.1.2.1. Langkah menentukan masalah (<i>Define</i>).....	10
2.1.2.2. Langkah mengukur (<i>Measure</i>).....	11
2.1.2.3. Langkah menganalisis (<i>Analyze</i>).....	13
2.1.2.4. Langkah memperbaiki (<i>Improve</i>).....	14
2.1.2.5. Langkah mengontrol (<i>Control</i>).....	15
2.1.3. Sistem manajemen mutu ISO 9001.....	15

2.1.4. Pengukuran kinerja.....	16
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian.....	19
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	20
3.3. Prosedur Pengumpulan Data.....	20
3.4. Teknik Analisis.....	22
3.5. Desain Penelitian.....	22
3.5.1. Pertanyaan penelitian.....	23
3.5.2. Unit Analisis.....	23
3.5.3. Kriteria untuk menginterpretasi temuan.....	23
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	24
4.1.1. Sejarah singkat PT. PLN (Persero).....	24
4.1.2. PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu.....	25
4.1.2.1. Struktur organisasi jabatan PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu.....	26
4.1.2.2. Tanggung jawab dan wewenang jabatan.....	29
4.1.2.3. Produk Perusahaan.....	31
4.1.3. Penerapan ISO 9001: 2000 pada PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu.....	33
4.1.3.1. Tahapan untuk memperoleh sertifikat ISO 9001: 2000.....	34

4.2. Pembahasan.....	37
4.2.1. Tahap <i>Define</i>	38
4.2.1.1. Proses pasang baru.....	40
4.2.1.2. Mengidentifikasi <i>defect</i>	44
4.2.1.3. Tujuan yang ingin dicapai.....	45
4.2.2. Tahap <i>Measure</i>	45
4.2.2.1. Identifikasi sub-proses dan CTQ sub-proses.....	45
4.2.2.2. Rencana pengumpulan data.....	46
4.2.2.3. Mengukur kinerja dasar pada tingkat proses (<i>baseline performance measurement</i>).....	46
4.2.3. Tahap <i>Analyze</i>	47
4.2.3.1. Mengevaluasi kapabilitas proses.....	48
4.2.3.2. Analisis kapabilitas proses.....	49
4.2.3.3. Mengidentifikasi sumber-sumber dan akar penyebab masalah.....	52
4.2.3.4. Konversi biaya kualitas.....	54
4.2.4. Tahap <i>Improve</i>	57
4.2.5. Tahap <i>Control</i>	58
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	60
5.2. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu.....	28
Gambar 4.2	Bisnis Proses Pasang Baru PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu.....	41
Gambar 4.3	Grafik Kapabilitas Sigma Sub-Proses Pasang Baru.....	49
Gambar 4.4	Grafik Kapabilitas Proses Pasang Baru.....	51
Gambar 4.5	Fishbone Diagram Sub-Proses SIJBTL-PK.....	53



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Manfaat dari Pencapaian Beberapa Tingkat Sigma.....	14
Tabel 4.1	Pendapatan PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu Januari-September 2006.....	40
Tabel 4.2	Keterangan Proses Pasang Baru.....	42
Tabel 4.3	Tolok Ukur Sub-Proses.....	44
Tabel 4.4	Sub-Proses dan CTQ Sub-Proses.....	46
Tabel 4.5	Baseline Performance Sub-Proses Pasang Baru Januari 2006.....	47
Tabel 4.6	Kapabilitas Sigma Sub-Proses Pasang Baru Bulan Februari-September 2006.....	48
Tabel 4.7	Persentase Total Biaya Kegagalan terhadap Penjualan Bulan Januari-September 2006.....	56