

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan sebab kasih-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas dan kewajiban yang merupakan syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Strata-1 Fakultas Ekonomi bidang studi Manajemen pada Universitas Bina Nusantara.

Dalam kesempatan ini, tidak lupa saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Ibu Ir. Th. Widia Suryaningsih, MM, Rektor Universitas Bina Nusantara
- Bapak M. Subekti, MSc, Dekan Fakultas Ekonomi
- Bapak Ir. Harjanto Prabowo, MM, Ketua Jurusan Manajemen Universitas Bina Nusantara
- Ibu Ir. Dyah Budiastuti, MM, selaku pembimbing yang telah banyak membantu memberikan dorongan, pengarahan dan masukan sehingga skripsi dapat selesai tepat pada waktunya
- Bapak Pieter B.D. Suwardi, selaku GM Div. Prod. Plant Tambun II
- Bapak Setio Saputro, selaku Manager Dept. Painting
- Bapak Yosie Prasetya, selaku administrasi produksi
- Ibu Marianti Yusuf, yang telah banyak memberikan bantuan dan informasi yang berhubungan dengan penulisan ini
- Ayah, Ibu, kakak dan teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan dukungan baik secara material dan spiritual
- Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses pembuatan skripsi ini.

Yang terakhir, saya masih mengharapkan bantuan yang berupa kritik, saran dan komentar demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Pengasih merestui dan memberkati usaha kita.

Jakarta, Juli 2001

Penyusun,

[Evelyne Triana]

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
Bab 1 . PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.4 Sistematika Penulisan	3
Bab 2. LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Mutu	4
2.2 Mengapa Mutu itu Penting	5
2.3 Alat dan Tehnik Perbaikan Mutu	7
2.4 Pengendalian Mutu Statistik	12
2.5 Pengendalian Mutu Proses Statistik	14
2.6 Metodologi Penelitian	18
2.6.1 Jenis dan Metode Penelitian	18
2.6.2 Tehnik Pengumpulan Data	18
2.6.3 Tehnik Analisis Data	18
Bab 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Perkembangan Perusahaan	19
3.1.1 Lokasi Perusahaan	20
3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Pekerjaan	20
3.2.1 Wakil Manajemen	24
3.2.2 Finance dan Accounting	24
3.2.3 Sales dan Marketing	25
3.2.4 Production	25
3.2.5 Production dan Engineering (PE)	25

3.2.6 Product Control dan Procurement	26
3.2.7 Sumber Daya Manusia (HRD/GA)	26
3.2.8 Quality Assurance (QA)	27
3.3 Kondisi Bisnis Perusahaan	27
3.4 Proses Painting	29
<b>Bab 4. ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1. Kerusakan pada Intermediate Coat	32
4.1.2. Produk Cacat pada Top Coat	33
4.2 Analisis	34
4.2.1 Peta Pengendali p-chart	34
4.2.2. Peta Pengendali Untuk Cacat Produk Bervariasi (u-chart)	38
4.2.3 Diagram Pareto	41
4.2.4 Diagram sebab akibat	43
<b>Bab 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45
Daftar Pustaka	46
Riwayat Hidup	47
Lampiran	48

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Produksi mobil (R4) tiap tahun	14
Tabel 4.1	Frekuensi jenis kerusakan pengecatan Intermediate Coat	33
Tabel 4.2	Jumlah produksi cacat pada proses Top Coat	33
Tabel 4.3	Proporsi produk cacat	35
Tabel 4.4	Peta pengendali p-chart	37
Tabel 4.5	Peta pengendali u-chart	39
Tabel 4.6	Frekuensi jenis kerusakan perminggu	41
Tabel 4.7	Startifikasi kerusakan pada Intermediate Coat	42

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Peta pengendali mutu proses statistik data variabel	14
Gambar 2.2 Peta pengendali mutu proses statistik data atribut	15
Gambar 3.1 Struktur organisasi PT. ISI	23
Gambar 3.2 Proses Painting	31
Gambar 4.1 P-chart untuk peta pengendali jumlah produk cacat Top Coat	38
Gambar 4.2 Peta pengendali u-chart untuk kerusakan pada Intermediate Coat	41
Gambar 4.3 Diagram Pareto kerusakan hasil pengecatan Intermediate Coat pada minggu ke 3 Mei – 1 Juni 2000	42
Gambar 4.4 Diagram Sebab Akibat pada kerusakan Crater	44