

## ABSTRAK

*Perkembangan dunia disegala bidang sangat mempengaruhi pola hidup masyarakat, sebagai contoh adalah kebutuhan akan alat transportasi yang dapat menunjang aktifitas masyarakat. Seiring dengan waktu dan perkembangan teknologi banyak produsen otomotif memproduksi kendaraan yang lebih ekonomis baik dilihat dari harga ataupun perawatan mobil tersebut, hal ini dilakukan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi terhadap mobil.*

*Dengan semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap mobil merupakan suatu keuntungan bagi produsen, namun hal tersebut harus diiringi dengan peningkatan kualitas produk dan pelayanan. PT. Honda Prospect Motor sebagai ATPM Honda, selalu melakukan peningkatan mutu secara terus menerus terhadap produk dan proses produksi untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan.*

*Salah satu cara untuk memenuhi kepuasan pelanggan adalah dengan dengan mengurangi jumlah keluhan atas produk mobil yang sudah dilempar ke pasar. Maka itu dilakukan penelitian untuk menemukan solusi terhadap masalah tersebut.*

*Penelitian dilakukan dengan menggunakan Quality Tools untuk menganalisa masalah yang ada, dan PDCA untuk rencana perbaikannya. Dengan menggunakan quality tools berhasil diidentifikasi masalah terbesar mobil Jazz adalah kebocoran oli pada cover comp breather di area mesin, yang disebabkan oleh ketidaksesuaian Standar Operasi Prosedur dengan spesifikasi dalam proses pemasangan cover comp breather di Assembly Engine khususnya pada proses firing test.*

*Untuk tindakan perbaikan secara berkesinambungan dilakukan dengan tahapan PDCA (Plan Do Check Action), dalam tahapan ini tindakan perbaikan ditetapkan dan dilaksanakan yaitu dengan merubah metode proses firing test. Berdasarkan pemantauan di in-house dan market, tidak terjadi kebocoran oli dari cover comp breather ataupun masalah yang baru akibat penerapan tindakan perbaikan. Untuk memastikan tindakan perbaikan berjalan maka dilakukan revisi SOP pemasangan cover comp breather.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbila'lamin dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya. Penulisan Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Strata I (S-1) Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bina Nusantara. Untuk memenuhi persyaratan ini maka penulis menyusun Skripsi dengan judul "USAHA MENURUNKAN KELUHAN PENGGUNA JAZZ DENGAN MENGGUNAKAN QUALITY TOOLS DAN PDCA DI PT. HONDA PROSPECT MOTOR".

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, nasehat dan doa dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Envermy Vem, M.Sc, selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
2. Dr. Ir. Bachtiar Abbas, selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Bina Nusantara.
3. Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta memberikan saran selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Yang tercinta, kedua orangtuaku yang telah memberikan dorongan moril, doa dan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.

5. Kiki, terima kasih untuk bantuan, bimbingan serta paksaannya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan guna penyempurnaan skripsi yang akan mendatang. Penulis berharap agar skripsi ini berguna bagi para pembaca dan diharapkan dapat menambah pengetahuannya. Terima kasih.

Jakarta, Juli 2005

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	2
1.3. Ruang Lingkup.....	2
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	3
1.5. Gambaran Umum Perusahaan.....	3
1.5.1. Stuktur Organisasi.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Pengertian Kualitas.....	11
2.2. Definisi Pengendalian Kualitas.....	13
2.2.1. Quality Control.....	13
2.2.2. Statistical Quality Control .....	13
2.2.3. Statistical Process Control .....	14
2.2.4. Quality Assurance.....	14
2.2.5. Total Quality Management.....	14
2.2.6. Quality System.....	15
2.3. Quality Tools.....	16
2.3.1. Diagram Alir (Flowchart).....	17
2.3.2. Diagram Pareto.....	18

2.3.3. Diagram Sebab-Akibat.....	22
2.3.4. Checksheet.....	25
2.3.5. Histogram.....	26

### BAB III METODOLOGI PEMECAHAN MASALAH

3.1. Flow Diagram Pemecahan Masalah.....	27
3.2. Teknik Pemecahan Masalah.....	29
3.2.1. Penelitian Pendahuluan.....	29
3.2.2. Identifikasi Masalah.....	29
3.2.3. Studi Pustaka.....	29
3.2.4. Tujuan Penelitian.....	30
3.2.5. Pengumpulan Data.....	30
3.2.6. Pengolahan Data.....	31
3.2.7. PDCA.....	34
3.2.8. Kesimpulan dan Saran.....	35

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Pengumpulan Data.....	36
4.1.1. Pengolahan Data.....	36
4.1.1.1. Checksheet.....	36
4.1.1.2. Histogram.....	40
4.1.1.3. Diagram Pareto.....	40
4.1.1.4. Flowchart.....	41
4.1.1.5. Diagram Sebab Akibat.....	42
4.2. Analisa dan Pembahasan.....	43
4.2.1. Checksheet.....	43
4.2.2. Histogram.....	44
4.2.3. Diagram Pareto.....	44
4.2.4. Flowchart.....	46
4.2.5. Diagram Sebab Akibat.....	55
4.2.6. PDCA.....	60
4.2.6.1. Rencana (Plan).....	60
4.2.6.2. Pelaksanaan (Do).....	61

4.2.6.3. Pengecekan (Check).....	62
4.2.6.4. Tindakan (Action).....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2-1. Data Mentah untuk Analisa Pareto.....	20
Tabel 2-2. Data Diorganisasi untuk Analisa Pareto.....	21
Tabel 4-1. Sepuluh Masalah Terbesar Jazz Bulan Agustus 2004.....	37
Tabel 4-2. Sepuluh Masalah Terbesar Jazz Bulan September 2004.....	37
Tabel 4-3. Sepuluh Masalah Terbesar Jazz Bulan Oktober 2004.....	38
Tabel 4-4. Sepuluh Masalah Terbesar Jazz Bulan November 2004.....	38
Tabel 4-5. Sepuluh Masalah Terbesar Jazz Bulan Desember 2004.....	39
Tabel 4-6. Sepuluh Masalah Terbesar Jazz Bulan Januari 2005.....	39
Tabel 4-7. Perbandingan Spesifikasi Material.....	56
Tabel 4-8. Data Kehadiran Operator.....	57
Tabel 4-9. Perhitungan Take Time.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1-1.	Struktur Organisasi PT. Honda Prospect Motor.....	7
Gambar 2-1.	Diagram Pareto.....	21
Gambar 2-2.	Contoh Skema Diagram Sebab Akibat.....	23
Gambar 2-3.	Contoh Diagram Sebab Akibat.....	24
Gambar 2-4.	Contoh Checksheet .....	25
Gambar 2-5.	Contoh Histogram.....	26
Gambar 3-1.	Flow Diagram Pemecahan Masalah.....	28
Gambar 3-2.	Tahapan Pengumpulan Data.....	31
Gambar 4-1.	Histogram 10 Masalah Terbesar Jazz.....	40
Gambar 4-2.	Pareto Masalah Jazz.....	41
Gambar 4-3.	Proses Produksi PT Honda Prospect Motor.....	42
Gambar 4-4.	Diagram Sebab Akibat.....	43
Gambar 4-5.	Urutan Proses Assembly Engine.....	48
Gambar 4-6.	Distribusi Masalah Berdasarkan Bulan Produksi.....	56
Gambar 4-7.	Distribusi Kemunculan Masalah Berdasarkan Jarak Tempuh.....	58
Gambar 4-8.	Distribusi Kemunculan Masalah Berdasarkan Periode Pemakaian.....	59
Gambar 4-9.	Hasil Percobaan.....	62
Gambar 4-10.	Data Keluhan Pelanggan Kebocoran Oli Dari Cover Comp Breather....	63
Gambar 4-11.	Distribusi Kemunculan Masalah Cover Comp Breather.....	63