

**RANCANGAN PENGENDALIAN KUALITAS DENGAN
METODE *SIX SIGMA* PADA PRODUK KUE TAART TOKO
ROTI DYRIANA SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana pada Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik
Soegijapranata Semarang



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan, bahwa :

Nama : Ricky Stefanus Atana

Nim : 13.30.0037

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

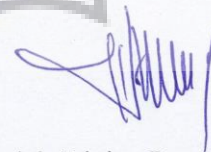
Dosen pembimbing : Meniek Sringing Prapti, SE., M.Si

Judul : RANCANGAN PENGENDALIAN KUALITAS
DENGAN METODE *SIX SIGMA* PADA PRODUK KUE
TAART TOKO ROTI DYRIANA SEMARANG

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh pembimbing.

Semarang, 21 Desember 2017

Dosen Pembimbing,



Meniek Sringing Prapti, SE., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Rancangan Pengendalian Kualitas dengan Metode
Six Sigma pada Produk Kue Taart Toko Roti
Dyriana Semarang

Nama : Ricky Stefanus Atana

NIM : 13.30.0037

Konsentrasi : Operasional

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Telah disetujui dan diterima pada :

Semarang, 24 Januari 2018

Tim Penguji

Penguji 1,

Penguji 2,

Penguji 3,

Veronica Kusdiartini, SE.M.Si.

Bayu Prestianto, SE.MM.

Meniek Sringing Prapti, SE.M.Si.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata



(Sentot Suciarto A., Ph.D)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ricky Stefanus Atana

NIM : 13.30.0037

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul “**Rancangan Pengendalian Kualitas dengan Metode Six Sigma pada Produk Kue Taart Toko Roti Dyriana Semarang**” adalah hasil karya sendiri. Karya ini adalah milik saya, karena itu saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar

Semarang, 24 Januari 2018

(Ricky Stefanus Atana)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Katolik Soegijapranata, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ricky Stefanus Atana

NIM : 13.30.0037

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Rancangan Pengendalian Kualitas dengan Metode *Six Sigma* pada Produk Kue Taart Toko Roti Dyriana Semarang”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada Tanggal : 24 Januari 2018

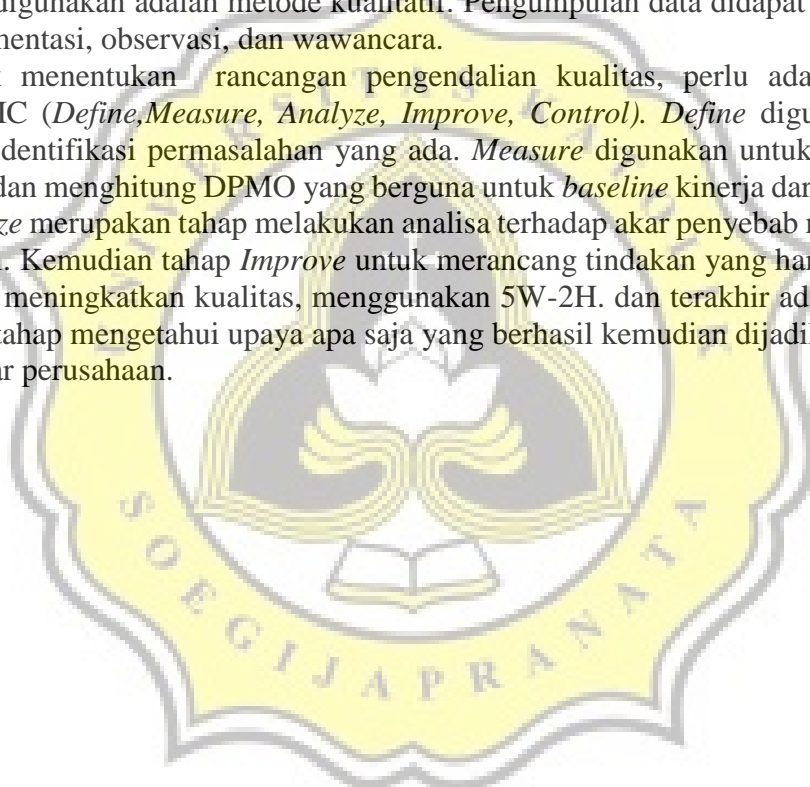
Yang menyatakan

Ricky Stefanus Atana

ABSTRAK

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan utama yang sama, yaitu untuk mencari laba sebanyak-banyaknya. Namun perusahaan tetap perlu memperhatikan kualitas produk mereka. Dalam usaha menjaga kualitas, perlu adanya pengendalian kualitas pada prosesnya.. Dalam upaya pengendalian kualitas, metode *Six Sigma* dapat digunakan. Penelitian ini dilakukan di toko roti Dyriana Semarang dimana belum adanya kebijakan pengendalian kualitas pada kue taart. Hasil produksi dari bagian kue taart masih banyak yang cacat sehingga diperlukan adanya pengendalian kualitas. Tujuan dari penelitian ini adalah supaya dapat menentukan perancangan pengendalian kualitas pada produk kue taart toko roti Dyriana Semarang. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Pengumpulan data didapat melalui hasil dokumentasi, observasi, dan wawancara.

Untuk menentukan rancangan pengendalian kualitas, perlu adanya langkah DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*). *Define* digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada. *Measure* digunakan untuk menentukan CTQ dan menghitung DPMO yang berguna untuk *baseline* kinerja dari perusahaan. *Analyze* merupakan tahap melakukan analisa terhadap akar penyebab masalah yang terjadi. Kemudian tahap *Improve* untuk merancang tindakan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas, menggunakan 5W-2H. dan terakhir adalah *Control*, yaitu tahap mengetahui upaya apa saja yang berhasil kemudian dijadikan pedoman standar perusahaan.



KATA PENGANTAR

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti memanjatkan Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat, penyertaan, bimbingan dan kasih setianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Rancangan Pengendalian Kualitas dengan Metode Six Sigma pada Produk Kue Taart Toko Roti Dyriana Semarang”**

Peneliti juga mengucapkan terima kasih banyak kepada berbagai pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Sentot Suciarto A.,Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu Meniek Srinings Prapti, SE.M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah membimbing, memberi saran serta memberikan waktu luangnya hingga terselesainya skripsi ini.
3. Bapak Bayu Prestianto,SE.MM. dan Ibu Veronica Kusdiartini.SE.M.Si. selaku dosen penguji yang telah membantu dalam kelancaran pelaksanaan ujian pra skripsi dan ujian skripsi.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata yang telah membekali pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
5. Semua staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi maupun birokrasi.
6. Papi yang sudah mendidik dan memberikan motivasi selalu kepada penulis hingga akhir hidupnya agar mampu menyelesaikan kuliah dengan baik. Untuk mami yang bekerja keras membiayai segala kebutuhan kuliah serta

perhatiannya yang tak terhingga kepada penulis. Koko serta keluarga besar yang selama ini sudah memberikan waktu, doa, dukungan dan motivasi yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Pacar saya yang terkasih, Lorins Dana Octaviana Setiawan, yang selalu memberikan perhatian dan cintanya sampai detik ini hingga penulis mampu menyelesaikan masa studi. I love you so much.
8. Go Albert Kurniawan, Reza Aditya Y, dan Eliezer Andre Prayitno sebagai sahabat terbaik yang telah memberikan semangat dan dukungan mulai dari awal kuliah hingga terselesaikannya masa studi di FEB. You are the best.
9. Teman-teman dari KYU yang mendoakan dan memberi support dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman – teman PB. Kumala Jaya yang selalu memberi perhatian sehingga penulis mampu menikmati masa studi hingga terselesaikannya masa studi di FEB.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dan memberikan pencerahaan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Peneliti juga menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam menyelesaikan skripsi ini, mengingat keterbatasan pengetahuan dan waktu yang dimiliki. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya saran maupun kritik yang bersifat membangun yang mengarah pada kesempurnaan skripsi ini.

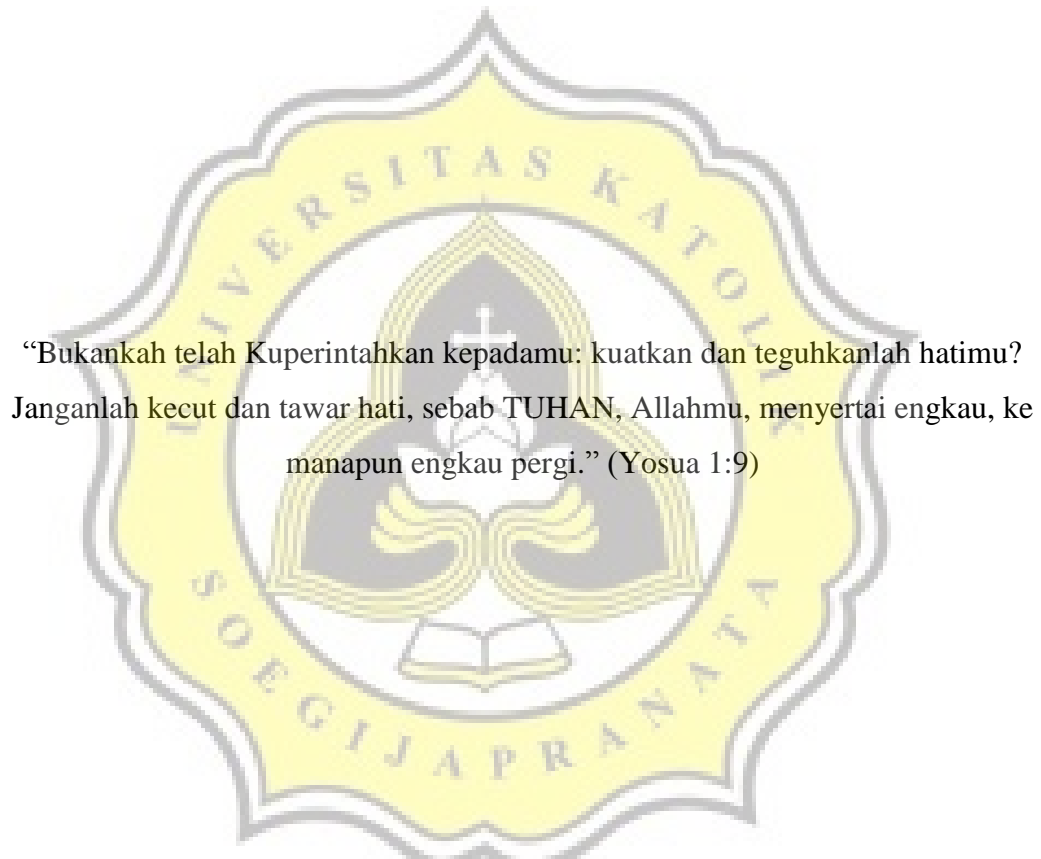
Semarang, 24 Januari 2018

Peneliti,

Ricky Stefanus Atana

HALAMAN MOTTO

“Sebab TUHAN itu baik, kasih setia-Nya untuk selama-lamanya, dan kesetiaan-Nya tetap turun-temurun.” (Mazmur 100:5)



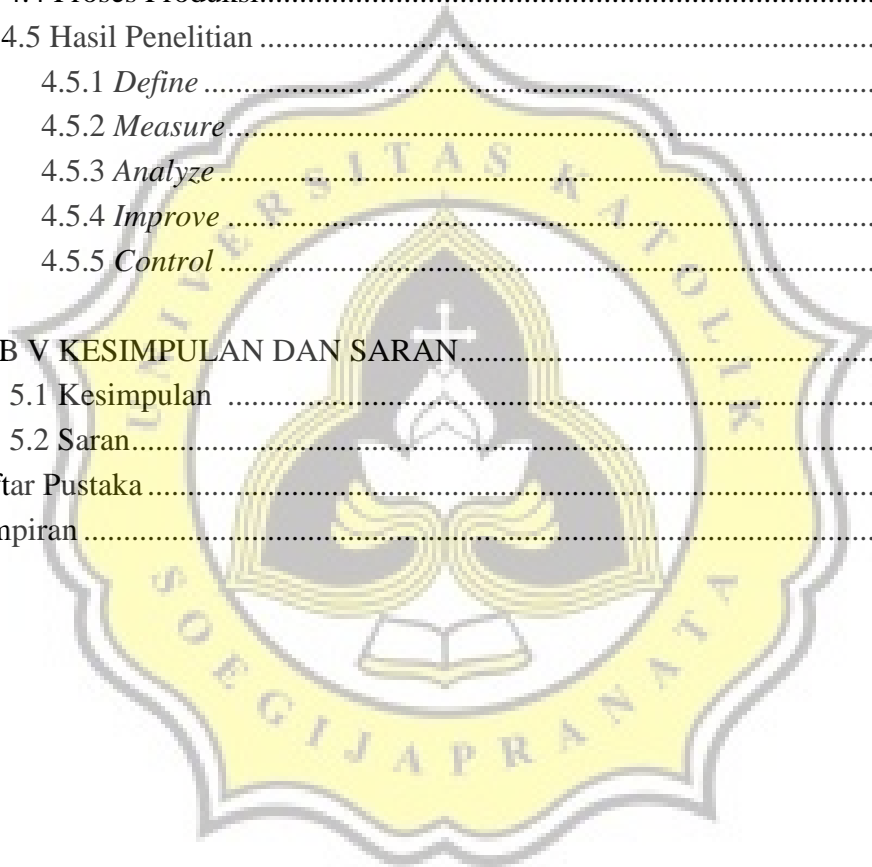
SKRIPSI INI DIPERSEMBAHKAN UNTUK :

1. PAPI, MAMI, DAN KOKO TERCINTA
2. DOSEN PEMBIMBING TERBAIK DAN TERSABAR
3. PACAR TERCINTA
4. SAHABAT – SAHABAT TERCINTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN MOTTO	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Kualitas	5
2.1.2 Pengertian Pengendalian Kualitas.....	5
2.1.3 Tujuan Pengendalian Kualitas.....	6
2.1.4 Pengertian <i>Six Sigma</i>	6
2.1.5 Istilah-Istilah dalam Konsep <i>Six Sigma</i>	8
2.1.6 Manfaat <i>Six Sigma</i>	10
2.1.7 Langkah-Langkah Penerapan <i>Six Sigma</i>	11
2.1.8 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Kerangka Pikir	20
2.3 Definisi Operasional.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Obyek Penelitian	24

3.2 Jenis Data	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Metode Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	33
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	34
4.3 Struktur Organisasi Toko Roti Dyriana	34
4.4 Proses Produksi	37
4.5 Hasil Penelitian	39
4.5.1 <i>Define</i>	39
4.5.2 <i>Measure</i>	48
4.5.3 <i>Analyze</i>	54
4.5.4 <i>Improve</i>	61
4.5.5 <i>Control</i>	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	73
Daftar Pustaka	75
Lampiran	77



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Rekapitulasi Total Produksi, Total Produk Cacat, dan Persentase Produk Cacat pada Toko Roti Dyriana	3
Tabel 2.1 <i>Cost of Poor Quality</i>	8
Tabel 4.1 Data Jumlah Produksi dan Produk Cacat pada GKM Kue Taart toko roti Dyriana periode 26 November - 5 Desember 2017	39
Tabel 4.2 Kebutuhan Pelatihan Seluruh Anggota Tim Proyek <i>Six Sigma</i>	42
Tabel 4.3 <i>CTQ</i>	49
Tabel 4.4 Perhitungan DPMO dan Konversi Sigma Berdasarkan Data	
Tabel 4.5 Perhitungan DPMO dan Konversi Sigma yang Diharapkan	51
Tabel 4.6 Perhitungan Peta Kendali P	53
Tabel 4.7 Frekuensi Kecacatan	55
Tabel 4.8 Penyebab dari Jenis Cacat <i>Overcook</i>	57
Tabel 4.9 Penyebab dari Jenis Cacat Salah <i>Finishing</i>	59
Tabel 4.10 Penyebab dari Jenis Cacat Ukuran Tidak Sesuai	60
Tabel 4.11 Penggunaan Metode 5W-2H dalam Penyusunan Rencana Tindakan Peningkatan Kualitas pada Jenis Cacat <i>Overcook</i>	61
Tabel 4.12 Penggunaan Metode 5W-2H dalam Penyusunan Rencana Tindakan Peningkatan Kualitas pada Jenis Cacat Salah <i>Finishing</i>	63
Tabel 4.13 Penggunaan Metode 5W-2H dalam Penyusunan Rencana Tindakan Peningkatan Kualitas pada Jenis Cacat Ukuran Tidak Sesuai	65
Tabel 4.14 Alat <i>Control</i> Berdasarkan Rencana Tindakan Peningkatan Kualitas Terhadap Jenis Cacat <i>Overcook</i>	66
Tabel 4.15 Alat <i>Control</i> Berdasarkan Rencana Tindakan Peningkatan Kualitas Terhadap Jenis Cacat Salah <i>Finishing</i>	68
Tabel 4.16 Alat <i>Control</i> Berdasarkan Rencana Tindakan Peningkatan Kualitas	

Terhadap Jenis Cacat Ukuran Tidak Sesuai.....	69
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	21
Gambar 4.1 Toko Roti Dyriana.....	33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.3 Diagram SIPOC	45
Gambar 4.4 Grafik Peta Kendali P.....	54
Gambar 4.5 Diagram Pareto.....	55
Gambar 4.6 Diagram Tulang Ikan Jenis Cacat <i>Overcook</i>	57
Gambar 4.7 Diagram Tulang Ikan Jenis Cacat Salah <i>Finishing</i>	59
Gambar 4.8 Diagram Tulang Ikan Jenis Cacat Ukuran Tidak Sesuai.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara.....	77
-----------------------------------	----

