



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Analisa Penerapan Statistical Process Control Dalam
Mengendalikan Kualitas Produk pada Divisi Produksi PT X

Skripsi

Oleh

Stefani Vanessa

2013320006

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Analisa Penerapan Statistical Process Control Dalam
Mengendalikan Kualitas Produk pada Divisi Produksi di
PT X

Skripsi

Oleh

Stefani Vanessa

2013320006

Pembimbing

Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Stefani Vanessa
Nomor Pokok : 2013320006
Judul : Analisa Penerapan *Statistical Process Control* Dalam Mengendalikan Kualitas Produk pada Divisi Produksi di PT X

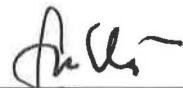
Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 08 Agustus 2017
Dan dinyatakan **LULUS**



Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T

: 

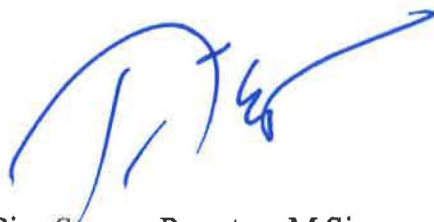
Sekretaris
Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D

: 

Anggota
Sanerya Hendrawan, Ph.D

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



PERNYATAAN

Saya yang betanda tangan di bawah ini :

Nama : Stefani Vanessa
NPM : 2013320006
Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Analisa Penerapan Statistical Process Control
Dalam Mengendalikan Kualitas Produk pada Divisi
Produksi di PT X

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 15 Agustus 2017



Stefani Vanessa

ABSTRAK

Nama : Stefani Vanessa

NPM : 2013320006

Judul : Analisa Penerapan Statistical Process Control Dalam Mengedalikan Kualitas Produk pada Divisi Produksi di PT X

Padatnya jadwal menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perubahan pola hidup seseorang. Berubahnya pola hidup seseorang juga dapat mempengaruhi berubahnya pola makan. Karena padatnya jadwal, membuat waktu makan siang menjadi lebih singkat, dan untuk menghemat waktu, seseorang akan memilih untuk mengonsumsi makanan cepat saji atau yang biasa dikenal dengan *fast food*. Kecenderungan mengonsumsi makanan cepat saji atau *fast food* membuat produksi makanan siap saji meningkat selama beberapa dekade terakhir. Salah satu faktor yang memegang kunci keberhasilan dalam berkembangnya makanan siap saji adalah sifat remaja yang mudah terpengaruh dan selalu mengikuti *trend*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan penurunan kualitas produk sehingga produk menjadi cacat.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif. Metode yang digunakan adalah metode studi kasus. Memakai teknik wawancara dan observasi sebagai teknik pengumpulan data, untuk mendapatkan informasi terkait dengan permasalahan yang terjadi di divisi produksi PT X. Teknik analisa data yang digunakan adalah *histogram*, *fishbone*, dan P Chart.

Berdasarkan hasil penelitian, divisi produksi telah melakukan standar spesifikasi yang telah ditentukan, namun hasil produksi masih memiliki kekurangan, yaitu nasi yang terasa keras. Fishbone membantu untuk menganalisa faktor-faktor apa saja yang menyebabkan penurunan kualitas, dimana faktor utama yang dianalisis yaitu 4M (Man, Materials, Machine, Method). Maka solusi yang didapat untuk mengatasi masalah divisi produksi PT X adalah mengganti mesin pendinginan yang sekarang dipakai agar kelembapan nasi tetap terjaga. Saran yang dapat diberikan adalah divisi produksi harus menjaga mesin yang dipakai agar tidak cepat rusak.

Kata Kunci : *Statistical Process Control*, dan *Fishbone*.

ABSTRACT

Name : Stefani Vanessa

NPM : 2013320006

Title : *Statistical Process Control Implementation Analysis In Analyzing Product Quality in Production Division at PT X*

The compact schedule to be one of the factors that affect a person's life changes. Changing patterns of one's life can also affect of changing eating patterns. Because the compact schedule, make lunch time becomes shorter, and to save time, someone would choose to eat fast food or commonly known as fast food. The trend of eating fast food or fast food made fast food production increased over the last few decades. One factor that holds the key to success in the development of fast food is easily influenced teenagers and always follow the trend. This research aims to know the factors that cause a decrease in the quality of the product so that the product be defective.

This type of research is a descriptive study. The method used is the method of case studies. Wear interview techniques and observations as data gathering techniques, to obtain information related to issues that occur in the production division of PT X. data analysis Technique used is the histogram, fishbone, and P Charts.

Based on the research results, the production Division has been conducting a standard specification that has been determined, but the results of the production still has shortcomings, namely rice that feels hard. Fishbone helps to analyze what factors that cause quality loss, where the main factors analyzed that is 4 m (Man, Machine, Materials, Method). Then the solutions obtained for troubleshooting production PT X Division is replacing the cooling machines now used so that humidity rice stay awake. Advice that can be given is a division of production must keep the engine used in order not to fast is broken.

Keywords: Statistical Process Control, and Fishbone.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, pertolongan, dan pimpinan-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Terdapat kendala yang dihadapi dalam penyusunan skripsi ini, namun doa dan dukungan dari berbagai pihak membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada orang tua saya, serta kakak dan juga adik atas doa, dukungan, kasih, dan semangat yang selalu diberikan.
2. *Person in charge* PT X atas pemberian segala waktu, tenaga, dan informasi untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Pius Sugeng, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
4. Bapak Gandhi Pawitan, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing, memberikan petunjuk, dan nasehat.
5. Seluruh dosen pengajar serta *staff* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan segala ilmu, pengetahuan, dan pengalaman.
6. Cho Min yang terdiri dari Adinda Dewi, Christi Tania, Elyssa Njie, Livenia Sutanto, Michelle Marcella, Samuel Raymond, Sella Sintia, dan Stephanie Ishak yang telah memberikan kenangan selama 4 tahun menempuh Pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.

7. Sahabat-sahabat penulis yaitu, Celine Meyliana, Christella Zerlina, Sarah Widya, Lusiana Angela, Marsheilla yang telah memberikan perhatian, semangat dan bantuan untuk penyusunan skripsi ini.
8. GPS yang beranggotakan Elyssa Njie, Sonia Margaretha, dan Vincentia Renata yang tanpa kalian skripsi ini tidak akan selesai tepat waktu.
9. Semua saudara, teman, dan pihak lain yang mendukung dalam penyusunan skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa dan dukungannya untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, segala kritik maupun saran akan diterima dengan senang hati, guna menjadi bahan masukan dan pertimbangan di masa mendatang. Akhir kata, saya selaku penulis mengucapkan banyak terima kasih dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, 15 Agustus 2017

Penulis,
Stefani Vanessa

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Cakupan Penelitian.....	4
1.5 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Manajemen Operasi dan Produksi.....	8
2.2 Rancangan Produk.....	11
2.3 Kualitas.....	14
2.3.1 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Mutu.....	14
2.3.2 Perumusan Kebijakanaksanaan Dalam Mutu	15
2.4 Pengukuran Kualitas.....	18
2.5 Pengendalian Kualitas	19
2.5.1 Tujuan Pengendalian Kualitas.....	20

2.5.2	Ruang Lingkup Pengendalian Kualitas	20
2.6	Metode Pengendalian Kualitas	21
2.6.1	Statistical Process Control	21
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Metode Penelitian	27
3.3	Tahapan Penelitian	27
3.4	Operasionalisasi Variabel	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data	29
3.6	Populasi dan Sampel	30
3.7	Teknik Analisis Data	31
BAB IV OBJEK PENELITIAN		32
4.1	Sejarah Singkat Perusahaan	32
4.2	Visi dan Misi Perusahaan	33
4.3	Struktur Organisasi	33
4.4	Deskripsi Pekerjaan Divisi Produksi	34
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		36
5.1	Proses Produksi Aktual Divisi Produksi PT X	37
5.2	Pengendalian Kualitas Produk Chilled Pack	45
5.2.1	Histogram Jumlah Produksi Chilled Pack	46
5.2.2	Histogram dan Fishbone Jumlah Cacat	48
5.2.3	P Chart	52

BAB VI SARAN DAN KESIMPULAN.....	59
6.1 Kesimpulan.....	59
6.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Operasonalisasi Variabel	29
Tabel 5. 1 Jumlah Produksi Nasi Goreng.....	46
Tabel 5. 2 Jumlah Produk Cacat	48
Tabel 5. 3 Persentase Produk Cacat Nasi Goreng Ikan Asin	53
Tabel 5. 4 Persentase Produk Cacat Nasi Goreng Sambal Hijau.....	54
Tabel 5. 5 Persentase Produk Cacat Nasi Goreng Rendang.....	56
Tabel 5. 6 Persentase Produk Cacat Nasi Goreng Tomyum	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Contoh Histogram	22
Gambar 2. 2 Design Fishbone Diagram	23
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Sub Perusahaan	34
Gambar 5. 1 Nasi Goreng Chilled Pack	37
Gambar 5. 2 Rancangan Produk.....	38
Gambar 5. 3 Rancangan Proses Produksi	40
Gambar 5. 4 Sistem Produksi.....	42
Gambar 5. 5 Jumlah Produksi Nasi Goreng.....	47
Gambar 5. 6 Jumlah Produksi yang Mengalami Kecacatan	49
Gambar 5. 7 Diagram Fishbone yang terjadi pada divisi produksi di PT X	50
Gambar 5. 8 P Chart untuk Nasi Goreng Ikan Asin.....	53
Gambar 5. 9 P Chart untuk Nasi Goreng Sambal Hijau	55
Gambar 5. 10 P Chart untuk Nasi Goreng Rendang	56
Gambar 5. 11 P Chart untuk Nasi Goreng Tomyum.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Padatnya jadwal menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perubahan pola hidup seseorang. Berubahnya pola hidup seseorang juga dapat mempengaruhi berubahnya pola makan. Karena padatnya jadwal, membuat waktu makan siang menjadi lebih singkat, dan untuk menghemat waktu, seseorang akan memilih untuk mengonsumsi makanan cepat saji atau yang biasa dikenal dengan *fast food*. Istilah makanan cepat saji merujuk kepada makanan yang dikemas, mudah disajikan, praktis dan sudah diolah dengan cara sederhana.

Kecenderungan mengonsumsi makanan cepat saji atau *fast food* membuat produksi makanan siap saji meningkat selama beberapa dekade terakhir. Makanan siap saji yang dahulu ditujukan untuk kalangan pekerja dan memiliki jadwal yang padat, sekarang menjadi makanan yang banyak dikonsumsi oleh berbagai kalangan, mulai dari anak-anak hingga orang lanjut usia. Salah satu faktor yang memegang kunci keberhasilan dalam berkembangnya makanan siap saji adalah sifat remaja yang mudah terpengaruh dan selalu mengikuti *trend*.

Gaya hidup atau yang biasa dikenal dengan *lifestyle*, telah berubah seiring dengan perkembangan zaman. Gaya hidup menggambarkan “keseluruhan diri seseorang” dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Secara umum, gaya hidup yang dikenali dengan bagaimana orang menghabiskan waktunya (aktivitas), apa

yang penting orang pertimbangkan pada lingkungan (minat), dan apa yang orang pikirkan tentang diri sendiri dan dunia sekitar (opini).

Terdapat dua jenis faktor yang dapat mempengaruhi pola hidup seseorang, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang dapat mempengaruhi pola hidup seseorang, contohnya sikap, pengalaman, pengamatan, kepribadian, konsep diri, motif, dan persepsi. Sedangkan, faktor eksternal yang mempengaruhi pola hidup seseorang adalah lingkungan sekitar dimana orang tersebut berada, seperti kelompok referensi, kelompok sosial, keluarga, serta kebudayaan dan kultur.

Penyediaan dan pelayanannya yang cepat, membuat makanan cepat saji memiliki kualitas yang relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan makanan yang dibuat dalam rumah atau makanan yang disajikan di sebuah restoran. Kualitas yang baik akan dihasilkan dari proses yang baik dan sesuai dengan standar kualitas yang sudah ditentukan berdasarkan kebutuhan pasar. Berkaitan dengan makanan cepat saji, kualitas produk ditentukan dari proses bagaimana produk tersebut dibuat, pengemasan, dan penjualan hingga sampai ke konsumen.

Pentingnya menjaga kualitas suatu produk dalam keberlangsungan suatu perusahaan, membuat perusahaan tetap menjaga kualitas produknya melalui pengendalian kualitas, dimana standar dari pengendalian kualitas itu juga sudah ditetapkan terlebih dahulu.

1.2 Identifikasi Masalah

Kualitas yang tidak sesuai dengan standar yang sudah ditentukan tentunya akan membuat perusahaan mengalami kerugian. Dalam menjalankan usahanya, perusahaan membutuhkan pengendalian kualitas, dimana pengendalian kualitas tersebut dapat membantu untuk mengurangi kerugian yang ditimbulkan dari kesalahan-kesalahan yang dilakukan. Pengendalian kualitas menjadi suatu alat yang berfungsi untuk memperbaiki kualitas suatu produk serta mempertahankan kualitas yang sudah ada dan menjaga agar perusahaan tidak mengalami kesalahan pada proses pembuatan sehingga mengalami kerugian.

Divisi produksi PT X merupakan sebuah divisi dari suatu perusahaan yang memproduksi makanan cepat saji berjenis *chilled pack*, dimana makanan cepat saji ini sedang banyak digemari. Masalah yang dihadapi oleh divisi produksi PT X adalah proses pembuatan makanan cepat saji yang kurang tepat, dimana hal ini dapat menyebabkan penurunan kualitas produk makanan. Setelah mengamati masalah yang dialami divisi produksi, terdapat beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apa saja yang menjadi standar spesifikasi dari proses pembuatan makanan cepat saji?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab kecacatan produk dalam proses pembuatan makanan cepat saji yang bersifat *chilled pack*?
3. Bagaimana pengendalian kualitas pada proses pembuatan makanan cepat saji yang di lakukan oleh divisi produksi PT X?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah mengamati permasalahan-permasalahan yang terjadi pada proses pembuatan makanan cepat saji, tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui standar spesifikasi dari proses pembuatan produk.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab kecacatan produk.
3. Menjelaskan pengendalian kualitas yang diterapkan oleh perusahaan.

1.4 Cakupan Penelitian

Penelitian ini akan membahas mengenai pengendalian kualitas terhadap proses pembuatan makanan cepat saji yang berjenis *chilled pack*. Makanan yang diproduksi oleh divisi produksi PT X yang memiliki 4 varian rasa, yaitu nasi goreng rendang, nasi goreng ikan asin, nasi goreng sambal hijau, dan nasi goreng *tomyum*. Alasan memilih nasi goreng *chilled pack* untuk diteliti setelah melakukan wawancara terhadap *person in charge* divisi produksi PT X adalah karena nasi goreng ini memiliki tingkat kecacatan produk yang cukup tinggi dibandingkan dengan makanan lain yang dihasilkan oleh divisi produksi PT X, yakni nasi yang terasa keras dan terdapatnya nasi goreng yang basi karena kurang teliti ketika proses pendinginan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan akan membantu dan memberikan banyak manfaat bagi banyak pihak, salah satunya bagi penulis, yaitu

dengan dilakukannya penelitian ini, dapat menambah ilmu dan pengetahuan penulis mengenai proses pengendalian kualitas produk serta menambah ilmu dan pengetahuan mengenai industri makanan siap saji.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan membantu memperbaiki proses pembuatan makanan cepat saji yang kurang tepat, membantu pihak manajemen divisi produksi PT X dalam pengendalian kualitas produk agar kepuasan konsumen semakin bertambah dan juga menjadi loyal kepada perusahaan.

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat membantu pihak lain untuk menambah ilmu dan pengetahuan bagi pihak yang membaca penelitian ini.