



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

“Pengendalian Kualitas Box Karoseri pada Perusahaan X”

Skripsi

Oleh

Zestco Seahan

2013320053

Bandung

2018



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

Pengendalian Kualitas Box Karoseri pada Perusahaan X

Skripsi

Oleh

Zestco Seahan

2013320053

Pembimbing

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

Bandung

2018



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Zestco Seahan
NPM : 2013320053
Judul : Pengendalian Kualitas Box Karoseri pada Perusahaan X

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 5 Januari 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

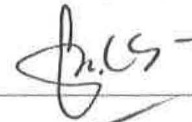
Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB., M.SE

: 

Sekretaris

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

: 

Anggota

Marihot Tua Effendi, Drs., M.Si

: 

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya bertandatangan di bawah ini:

Nama : Zestco Seahan
NPM : 2013320053
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : **Pengendalian Kualitas Box Karoseri pada
Perusahaan X**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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 rasa tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 2 Januari 2018



Zestco Seahan

Abstrak

Nama : Zestco Seahan

NPM : 2013320053

Judul : Pengendalian Kualitas Box Karoseri pada Perusahaan X

Pada saat ini, hampir semua perusahaan membutuhkan mobil karoseri, dikarenakan sistem distribusi yang cepat baik antara perusahaan menuju perusahaan ataupun dari perusahaan menuju konsumen. Salah satu bidang yang menonjol yang sangat membutuhkan mobil karoseri adalah perusahaan ekspedisi. Dengan meningkatnya pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia, permintaan dari perusahaan ekspedisi ini meningkat sehingga perusahaan ekspedisi pun harus memperluas kekuatannya dalam melakukan ekspedisi. Dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya permintaan dari perusahaan ekspedisi akan berjalan searah dengan meningkatnya permintaan dari perusahaan karoseri. Kualitas akan karoseri pun berpengaruh besar dengan minatnya perusahaan ekspedisi melakukan transaksi dengan perusahaan karoseri. Perusahaan X adalah salah satu perusahaan karoseri yang berlokasi di Bandung. Sehingga penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperbaiki pengendalian kualitas yang dilakukan oleh Perusahaan X.

Penelitian ini akan berfokus pada proses produksi yang dilakukan oleh Perusahaan X dengan tujuan untuk membantu Perusahaan X dalam melakukan pengendalian kualitas yang dilakukan dalam proses produksinya. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan metode *seven tools*, tetapi metode yang digunakan hanya *check sheets*, *histogram*, *pareto chart*, *cause and effect diagram* dan metode peta kendali. Metode perhitungan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kecacatan yang sering dialami pada saat Perusahaan X melakukan proses produksi dan membantu Perusahaan X mendapatkan solusinya.

Dari penelitian ini, diharapkan Perusahaan X dapat membuat produk karoserinya lebih unggul dibandingkan kompetitor lainnya dalam masalah kualitas dan kecepatan Perusahaan X dalam melakukan proses produksi. Perusahaan X diharapkan dapat memperbaiki kecacatan yang sering terjadi dalam melakukan proses produksinya seperti rangka yang tidak sesuai dengan perhitungan pemilik Perusahaan X, las yang lepas, engsel yang patah, penempatan box atau bak karoseri yang tidak proporsional, sepatu dari box atau bak karoseri tidak simetris antara kiri dengan kanan dan pengaman aki yang tidak lurus. Perusahaan X pun diharapkan untuk melakukan diskusi dengan *supplier* kayu mengenai produk kayunya yang dikirimkan, melakukan pelatihan dan pendidikan terhadap karyawan Perusahaan X akan kelalaian yang sering terjadi, melakukan pelatihan dan pendidikan terhadap orang kepercayaan Perusahaan X dan berdiskusi dengan *supplier* engsel mengenai produk engselnya.

Kata Kunci: *Seven Tools*

Abstract

Name : Zestco Seahan

NPM : 2013320053

Title : *Quality Control on Company X's Box Caroseries*

At this time, almost all companies need a caroseries, due to the rapid distribution system either between the company to the company or from the company to the customer. With the increasing growth of e-commerce in Indonesia, demand from this expedition company increased so that expedition companies also have to expand its strength in the expedition. It can be concluded that with the increasing demand from the expedition company will go along with the increasing demand from the company's caroseries. The quality of the caroseries also had a major effect on the interest of the expedition companies making transactions with the company's caroseries. Company X is one of the caroseries companies located in Bandung. This research aimed to improve quality control by Company X.

This research will focus on the production process conducted by Company X with the aim to assist Company X in performing quality control in its production process. This research is quantitative using seven tools method, but the method used only check sheet, histogram, pareto chart, cause and effect diagram and control chart. This calculation method is performed to determine the level of defects that is often experienced at the time of Company X to the production process and help Company X get the solution.

From this research, it is expected that Company X can make its caroseries product superior to other competitors in quality and speed problem of Company X in conducting production process. Company X is expected to fix the frequent defects in its production process such as a framework that is inconsistent with Company X owner's calculation, loose weld, broken hinge, disproportionate box or tub placement, an asymmetrical shoe box or tub left with right and the battery safety is not straight. Company X is also expected to have discussions with the timber supplier about its shipped timber products, conduct training and education of Company X employees for frequent negligence, conduct training and education to trusted man of Company X and discuss with supplier hinges on the hinge product.

Keywords: Seven Tools

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa untuk segala berkat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan beberapa hambatan yang dapat dilewatinya. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan strata satu di Universitas Katolik Parahyangan Bandung dan mendapatkan ilmu dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang telah dibuat ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu dengan kerendahan hati penulis bersedia menerima kritik dan saran dari pembaca yang dapat menyempurnakan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh bimbingan, saran, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat mendalam kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan kekuatan dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan melewati hambatan-hambatan yang ada.
2. Orang tua tersayang, Oey Giok Tjoen dan Lie Pey Lien (Alm) yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, doa, dan motivasi bagi penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Annie Nurseah, Henry Seahan S.T. , Martin Seahan S.Sos. , Nancy Seahan S.E. , Sandra Seahan S.E. , Harry Tanuwijaya S.T. , Krintanto Tanuwijaya sebagai

keluarga yang mendukung, mendoakan dan memotivasi penulis dalam menyusun skripsi ini.

4. Bapak Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, kritik dan saran bagi penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh pengajar dan staff di Universitas Katolik Parahyangan yang sudah memberikan ilmu dan pengalamannya selama di perkuliahan.
6. Bpk. Kian Hok selaku pemilik Perusahaan X yang telah meluangkan waktu, memberikan pelajaran dan berbagi informasi untuk dapat membantu dalam penelitian ini.
7. Adrian Nugraha, Candra Foedarsono, S.E. , Joshua Alexander, Calvin Maretino, William Budiman, Samuel Raymond S.Ab. , Astrid Intan Noviera S.Ab. , Jessica Satibi S.E. , Friska S.E. , Martina Marta Wijaya S.E. , Kendy Saputra, Canisius Carolus, Glenn Vinata Jonathan, Willy Hambali, Samuel Gildas dan William J. Wiryadi S.T. sebagai sahabat penulis yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Berbagai pihak yang telah berkontribusi dan menginspirasi penulis untuk terus berkarya hingga saat ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta semua pihak yang berkepentingan.

Bandung, 2 Januari 2018

Zestco Seahan

Daftar Isi

Abstrak	i
Abstract	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Cakupan Penelitian.....	4
Bab 2 Tinjauan Pustaka.....	5
2.1 Sistem Produksi dan Operasi.....	5
2.2 Kualitas.....	6
2.3 Pengendalian Kualitas	10
2.4 Alat Pengendalian Kualitas	11

Bab 3 Metode Penelitian	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Metode Penelitian	23
3.3 Tahap Penelitian	24
3.4 Operasional Variabel	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Populasi dan Sampel	27
3.7 Teknik Analisis Data	28
Bab 4 Objek Penelitian.....	31
4.1 Sejarah	31
4.2 Visi Misi	32
4.3 Lokasi	32
4.4 Produk	34
4.5 Pemasaran Produk	34
4.6 Pengawasan Pengendalian Kualitas	35
4.7 SDM Perusahaan	35
Bab 5 Hasil dan Pembahasan	36
5.1 Proses Produksi	36
5.1.1 Bahan Baku	37

5.1.2	Rangka.....	38
5.1.3	Profiling	38
5.1.4	Welding.....	39
5.1.5	Pengecatan.....	40
5.1.6	Pemasangan.....	40
5.1.7	Finishing.....	41
5.2	Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan	41
5.3	Waktu Kerja	41
5.4	Aktivitas Pengendalian Kualitas.....	42
5.5	Jenis Cacat	47
5.6	Penerapan Alat Pengendalian Kualitas.....	53
5.6.1	Check sheets.....	53
5.6.2	Histogram	59
5.6.3	Pareto Chart.....	61
5.6.4	Metode Peta Kendali	62
5.6.5	Cause and Effect Diagram	66
5.7	Pembahasan	70
Bab 6	Kesimpulan dan Saran	75
6.1	Kesimpulan.....	75

6.2	Saran.....	79
	Daftar Pustaka.....	82

Daftar Tabel

Tabel 1 Ilustrasi Check Sheet.....	13
Tabel 2 Operasional Variabel	26
Tabel 3 Perhitungan menggunakan Metode Check Sheet.....	54
Tabel 4 Tabel frekuensi Histogram.....	59
Tabel 5 Pengambilan data untuk Metode Fish Bone	67

Daftar Gambar

Gambar 1 Pengaruh kualitas terhadap pendapatan	8
Gambar 2 Cara mencapai Total Quality Management.....	9
Gambar 3 Ilustrasi Histogram	14
Gambar 4 Ilustrasi Pareto Chart.....	15
Gambar 5 Ilustrasi Cause and Effect Diagram.....	17
Gambar 6 Ilustrasi Metode Peta Kendali	19
Gambar 7 Ilustrasi Scatter Diagram.....	21
Gambar 8 Ilustrasi Flow Diagram.....	22
Gambar 9 Lokasi Perusahaan X yang berada di Baleendah	33
Gambar 10 Lokasi Perusahaan X yang berada di Baleendah	33
Gambar 11 Langkah pembuatan box atau bak karoseri	36
Gambar 12 Bentuk rangka yang salah dalam pembuatan box atau bak karoseri.....	48
Gambar 13 Bentuk engsel yang kurang lasan pada box atau bak karoseri	49
Gambar 14 Posisi penempatan yang salah dalam pemasangan box atau bak karoseri.....	51
Gambar 15 Kaki dari bak karoseri tidak simetris antara kiri dengan kanan	52
Gambar 16 Pengaman aki yang tidak lurus.....	53
Gambar 17 Perhitungan menggunakan Histogram	60
Gambar 18 Perhitungan menggunakan Diagram Pareto	61
Gambar 19 Perhitungan menggunakan Metode Peta Kendali	65
Gambar 20 Metode Fish Bone untuk jenis kecacatan R4	67

Gambar 21 Metode Fish Bone untuk jenis kecacatan R2	68
Gambar 22 Metode Fish Bone untuk jenis kecacatan R1	69
Gambar 23 Metode Fish Bone untuk jenis kecacatan R3	70

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, mobil box karoseri ini sangat penting karena mobil box karoseri ini banyak digunakan dalam hal pengiriman barang, baik itu antar perusahaan, dari perusahaan menuju distributor, maupun dari perusahaan menuju konsumen. Oleh karena itu, mobil box karoseri pada saat ini sangat berperan penting dalam kehidupan sehari-hari, sebab tanpa adanya mobil box karoseri, barang tidak akan sampai pada tujuannya dengan keadaan yang prima.

Dengan meningkatnya pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia, menyebabkan perusahaan ekspedisi di Indonesia pun ikut meningkat juga, hal ini disebabkan karena cara pendistribusian transaksi dari *e-commerce* itu melewati jasa dari perusahaan ekspedisi. Dengan demikian, perusahaan ekspedisi pun harus memperkuat perusahaannya dengan berbagai cara agar tidak kalah dengan pesaingnya, salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kecepatan dengan pendistribusian barangnya. Dengan demikian, perusahaan ekspedisi harus menambahkan mobil karoseri untuk melakukan pendistribusian barang. Sehingga, peningkatan permintaan dari perusahaan ekspedisi akan berbanding lurus dengan permintaan perusahaan karoseri.

Dengan meningkatnya permintaan, mobil box karoseri sangat penting untuk dijaga keadaannya, baik itu dalam bentuk box karoserinya maupun kualitas dari bahan pembuat box karoserinya. Hal ini sangat mempengaruhi keadaan mobil dan barang yang akan digunakan dan diantarkan. Bila box dengan mobil tidak

proporsional dalam bentuk dan besar, maka akan mempengaruhi keadaan mobil yang membawanya, sedangkan barang yang berada di dalam box karoseri harus diperhatikan kerapihan dalam pengelasan, sebab bila ada pengelasan yang tidak rapi, akan membuat barang menjadi cacat dan akan adanya kerugian yang terjadi pada saat proses pendistribusian. Dengan demikian, perusahaan *e-commerce* secara tidak langsung harus menggantikan barang yang cacat tersebut, bila perusahaan tidak menggantinya, maka penjualan terhadap konsumen pun akan menurun dan tingkat kemitraan terhadap *e-commerce* pun akan hancur. Tidak hanya antara *e-commerce* dengan konsumen, tetapi *e-commerce* dengan perusahaan ekspedisi pun akan memiliki hubungan yang buruk dan perusahaan ekspedisi pun akan menyalahkan perusahaan karoseri akan terjadinya kasus tersebut sehingga akan memperburuk nama sekaligus hubungan.

Dalam masalah ini, sangat penting untuk melakukan kontrol kualitas dari box karoseri yang masih dalam proses produksi, sehingga pengguna mobil box karoseri tidak perlu mengalami hal-hal yang tidak diinginkan dalam mengantarkan barang ke tujuannya. Tetapi tidak hanya bermasalah pada produsen box karoserinya saja, perusahaan ekspedisi yang menggunakannya pun harus dapat merawatnya dengan baik. Sebab, faktor dari rusaknya box karoseri tidak hanya disebabkan oleh perusahaan karoseri saja, perusahaan ekspedisi dan konsumen pun adalah salah satu penyebab terjadinya kerusakan terhadap box karoseri.

Penelitian yang akan dilakukan dalam box karoseri ini adalah cara untuk menjaga kualitas dari box karoseri tersebut, apakah layak atau tidaknya box karoseri tersebut digunakan untuk menyimpan barang menurut perhitungan produsen. Hal

tersebut diukur dari kualitas pengelasan yang rapi atau tidak, bahan baku yang digunakan memiliki kualitas yang baik atau tidak dan keefektifan ukuran yang akan digunakan pada mobil box karoseri tersebut.

Banyak faktor yang membuat barang mengalami kecacatan pada saat pengiriman, baik itu akibat karyawan yang lalai dalam menyusun barang didalam box karoseri ataupun kualitas dari box karoseri itu sendiri yang rapi atau tidak. Tetapi, yang akan difokuskan adalah kualitas dari box karoseri terlebih dahulu baik itu dalam aspek bahan baku dan kecocokan ukuran box karoseri terhadap mobil yang akan dipasang box karoseri tersebut, karena kelalaian yang dilakukan oleh karyawan perusahaan konsumen tidak dapat ditangani oleh perusahaan produsen box karoseri.

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah yang akan diteliti adalah:

- Bagaimana Perusahaan X melakukan pengendalian kualitas pada proses pembuatan box karoseri yang mengalami kecacatan?
- Bagaimana mengaplikasikan *seven tools* pada Perusahaan X?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini:

- Meneliti pengendalian kualitas yang terjadi dalam pembuatan box karoseri Perusahaan X.
- Mengaplikasikan *seven tools* pada box karoseri.

1.4 Cakupan Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam pengerjaan penelitian ini, penulis membatasi cakupan penelitiannya dengan wilayah yang penulis dapat jangkau. Adapun ruang lingkup yang permasalahan yang akan dibahas dalam laporan penelitian ini, yaitu:

- Penulis hanya meneliti kecacatan yang sering terjadi pada saat proses produksi dikarenakan kecacatan lainnya jarang terjadi sehingga meminimalisir terlalu banyaknya jenis cacat.