DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR LAMPIRAN xv

Bab 1 Pendahuluan 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 2

1.3. Tujuan Penelitian 3

1.4. Pembatasan Masalah 3

1.5. Asumsi 3

1.6. Sistematika Penulisan 4

Bab 2 Tinjauan Pustaka 5

2.1.Pengertian Mutu 5

2.2. Pengendalian Kualitas (Mutu) 9

2.2.1 Pengendalian Kualitas Pra GKM 11

2.3. Gugus Kendali Mutu 12

2.3.1 Sejarah Timbulnya Gugus Kendali Mutu di Jepang 15

2.3.2 Prinsip Dasar Penerapan GKM 16

2.4. Sasaran-Sasaran Yang Dapat Dicapai Gugus Kendali Mutu .. 16

2.5. Siklus Pengendalian P-D-C-A (Siklus Deming) 19

2.6. Langkah-Langkah Kerja Program GKM 21

2.7. Teknik Dasar Pengendalian Kualitas 22

2.7.1 Lembar Periksa 23

2.7.2 Histogram 23

2.7.3 Diagram Pareto 25

2.7.4 Stratifikasi Masalah 26

2.7.5 Diagram Sebab Akibat (Tulang Ikan) ……..……..... 27
2.7.6 Diagram Pencar (*Scatter Diagram*) …..... 28
2.7.7 Peta Kontrol ……..……..... 31
2.7.7.1 Peta Kontrol Variabel ……..... 31
2.7.7.1.a Peta $\overline{X}$ 31
2.7.7.1.b Peta R 33
2.7.7.1.c Peta S 34
2.7.7.2 Peta Kontrol Atribut ……..... 34
2.7.7.2.a Peta *P* 34
2.7.7.2.b Peta np 37
2.7.7.2.c Peta c 37
2.7.7.2.d Peta u 38
2.7.7.3 Sumbangan Peta Kontrol Bagi Perbaikan Mutu ……..... 40
2.7.8 *Brainstorming* (Sumbang Saran) ……..... 41
2.8 Struktur Organisasi GKM ……..…..... 43
2.8.1 Badan Pengarah (*Steering Committee*) …..... 43
2.8.2 Pemimpin Gugus Kendali Mutu (*Quality Circle Leader*) …..... 45
2.8.3 Anggota Gugus Kendali Mutu (*Quality Circle Member*) …..... 47
2.8.4 Fasilitator ……..... 48
2.9 Perncanaan Program GKM ..…..…..... 51
2.9.1 Program Satu Tim Dengan Dua Orang Anggota 52
2.9.2 Penelitian Dan Belajar ……..... 52
2.9.3 Menghadiri Seminar-Seminar Tentang GKM …..... 52
2.9.4 Melihat Kegiatan Anggota Gugus Yang Sedang Berlangsung ……..... 53
2.9.5 Memutuskan Untuk Memulai ……..... 53
2.9.6 Memilih Seorang Fasilitator ……..... 54
2.9.7 Membentuk Badan Pengarah (*Steering Comitee*) 54

2.9.8 Mengembangkan Berbagai Macam Rencana (*Plans*) Dan Tujuan (Goals) ……..... 54
2.9.9 Mempresentasikan Rencana Kepada Manajemen Dan Serikat Pekerja .....……..... 54
2.9.10 Membentuk Badan Pengarah (*Steering Committee*) 55
2.9.11 Mengajukan Konsep Pada Kelompok …..... 55
2.9.12 Memulai Pelatihan ……..... 55
2.9.13 Membentuk Gugus-Gugus ……..... 56
2.9.14 Meninjau Ulang Konsep ……..... 56
Bab 3 Metodologi Penelitian 57
3.1 *Flowchart* Penelitian 57
3.2 Langkah-langkah Penelitian 58
3.3 Metode Penelitian ……..... 59
3.4 Teknik Pengumpulan Dan Pengambilan Data 59
Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data 60
4.1. Gambaran Umum Perusahaan 60
4.1.1 Sejarah Perusahaan ……..... 60
4.1.2 Struktur Organisasi KPSBU ……..... 67
4.1.3 Uraian Jabatan ……..... 68
4.1.4 Proses pembuatan Susu *Yoghurt Fresh Time* 72
4.2. Pengumpulan Data 74
4.2.1 Produk Yang Menjadi Objek Penelitian 74
4.2.2 Mesin-Mesin Yang Digunakan Untuk Pembuatan Susu *Cup Yoghurt Fresh Time* 74
4.2.3 Katagori Dan Jenis Item Cacat 75
4.3. Pengolahan Data 79
4.3.1 *Cheek Sheet* ……..... 79
4.3.2 Histogram ...……..... 79
4.3.3 Diagram Pareto …...……..... 80
4.3.4 Diagram Sebab Akibat ……..... 81
4.3.5 Stratifikasi Masalah ……..... 86

4.3.6 Diagram Tebar ……..... 87
4.3.7 Pembuatan Peta *p* Untuk Item Cacat Susu Cup Yohghurt Fresh Time ……..... 91
4.3.7.1 Pemeriksaan Produk Cacat Cup Susu Yoghurt Cup Fresh Time Desember 2007 Sampai April 2008 ....……..... 92
4.3.7.2 Pemeriksaan Revisi 1 Produk Cacat Cup Susu Yoghurt Cup Fresh Time Desember 2007 Sampai April 2008 ....……...……..... 98
4.3.7.3 Pemeriksaan Revisi 2 Produk Cacat Cup Susu Yoghurt Cup Fresh Time Desember 2007 Sampai April 2008 ....……...……..... 104
4.3.7.4 Pemeriksaan Revisi 3 Produk Cacat Cup Susu Yoghurt Cup Fresh Time Desember 2007 Sampai April 2008 ....……...……..... 109
4.3.7.5 Pemeriksaan Produk Cacat Label Susu Yoghurt Cup Fresh Time Desember 2007 Sampai April 2008 ....……..... 114
4.3.7.6 Pemeriksaan Revisi 1 Produk Cacat Label Susu Yoghurt Cup Fresh Time Desember 2007 Sampai April 2008 ....……...……..... 120
4.3.7.7 Pemeriksaan Revisi 2 Produk Cacat Label Susu Yoghurt Cup Fresh Time Desember 2007 Sampai April 2008 ....……...……..... 125
4.3.7.8 Pemeriksaan Produk Cacat Seal Susu Yoghurt Cup Fresh Time Desember 2007 Sampai April 2008 ....……...……..... 130
4.3.7.9 Pemeriksaan Revisi 1 Produk Cacat Seal Susu Yoghurt Cup Fresh Time Desember 2007 Sampai April 2008 ....……...……..... 136
4.3.7.10 Pemeriksaan Revisi 2 Produk Cacat Seal Susu Yoghurt Cup Fresh Time Desember 2007

Sampai April 2008 ....……...……..... 141
Bab 5 Analisis Dan Usulan 146
5.1. Analisis Terhadap Produk Cacat 146
5.2. Analisis Pengumpulan Data 147
5.3. Analisis Pengolahan Data ……..... 147
5.3.1 Analisis *The Traditional 7 QC Tools* ……..... 147
5.3.1.1 Analisis Lembar Periksa (*Cheek Sheet*) ……..... 147
5.3.1.2 Analisis Histogram ……..... 147
5.3.1.3 Analisis Diagram Pareto ……..... 147
5.3.1.4 Analisis Diagram Sebab Akibat ……..... 148
5.3.1.4.1 Meneliti Sebab-Sebab Yang Mengakibatkan *Susu Yoghurt Cup Fresh Time* Mengalami Cacat *Cup* Adalah …….……..... 148
5.3.1.4.2 Meneliti Sebab-Sebab Yang Mengakibatkan *Susu Yoghurt Cup Fresh Time* Mengalami Cacat Label Adalah …….…..... 150
5.3.1.4.3 Meneliti Sebab-Sebab Yang Mengakibatkan *Susu Yoghurt Cup Fresh Time* Mengalami Cacat *Seal* Adalah …….……..... 151
5.3.1.5 Analisis Stratifikasi Masalah ……..……..... 152
5.3.1.6 Analisis Diagram Pencar ……..……..... 153
5.3.1.7 Analisis Peta Kendali ……..... 153
5.3.1.7.1 Analisis Peta Kendali *p* Pada Cacat *Cup* …….……..... 153
5.3.1.7.2 Analisis Peta Kendali *p* Pada Cacat Label ……..……..... 154
5.3.1.7.3 Analisis Peta Kendali *p* Pada Cacat *Seal* ……...…….……..... 154
5.4. Usulan Perbaikan …..... 155

5.4.1 Sumbang Saran …..... 155
5.4.2 Hasil Sumbang Saran …..... 156
5.4.3 Usulan Perbaikan Untuk Produk Yang Cacat …..... 158
Bab 6 Kesimpulan dan Saran 171
6.1. Kesimpulan 171
6.2. Saran 171
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN