

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xv</b>
<b>Bab I Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	9
I.3 Tujuan Penelitian .....	9
I.4 Manfaat Penelitian .....	9
I.5 Batasan Masalah .....	9
I.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>Bab II Landasan Teori</b> .....	<b>12</b>
II.1 Konsep Kualitas .....	12
II.1.1 Kualitas .....	12
II.1.2 Konsep Pengendalian Kualitas .....	13
II.2 Konsep <i>Six Sigma</i> .....	13
II.2.1 Metodologi DMAIC .....	15
II.2.2 <i>Define</i> .....	15
II.2.3 <i>Measure</i> .....	17
II.2.4 <i>Analyse</i> .....	20

II.2.5	<i>Improvement</i> .....	27
II.2.6	<i>Control</i> .....	27
II.3	Penelitian Terdahulu .....	28
II.4	Alasan Pemilihan Metode <i>Six Sigma</i> .....	29
II.5	Perbandingan Metode <i>Six Sigma</i> dengan Metode Lainnya .....	30
<b>Bab III</b>	<b>Metodologi Penelitian</b> .....	<b>31</b>
III.1	Model Konseptual.....	31
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah .....	33
III.3	<i>Define</i> .....	34
III.3.1	Pengumpulan Data.....	34
III.3.2	Pemilihan Proyek <i>Six Sigma</i> .....	34
III.3.3	Pengamatan Proses Pemeriksaan di MQC.....	34
III.3.4	Identifikasi <i>Critical to Quality</i> (CTQ).....	35
III.4	<i>Measure</i> .....	35
III.4.1	Perhitungan Stabilitas Proses.....	35
III.4.2	Perhitungan Kapabilitas Proses .....	36
III.5	<i>Analyze</i> .....	36
III.5.1	Analisis Akar Penyebab Masalah .....	36
III.5.2	Analisis FMEA .....	36
III.6	<i>Improve</i> .....	37
III.6.1	Pemilihan Penyebab Masalah Diperbaiki .....	37
III.6.2	Metode Kipling .....	37
III.6.3	Usulan Perbaikan .....	37
III.7	Kesimpulan dan Saran .....	37
<b>Bab IV</b>	<b>Pengumpulan dan Pengolahan Data</b> .....	<b>38</b>
IV.1	Pengumpulan Data.....	38

IV.1.1	Profil Perusahaan .....	38
IV.1.2	Sejarah Perusahaan .....	38
IV.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan .....	40
IV.1.4	Tanggung Jawab dan Wewenang .....	40
IV.1.5	Objek Penelitian.....	41
IV.1.6	Proses Bisnis Keseluruhan PT. Pertamina (Persero) UPPJ .....	42
IV.2	<i>Define</i> .....	46
IV.2.1	Pemilihan Proyek <i>Six Sigma</i> .....	46
IV.2.2	Identifikasi Proses Kunci .....	50
IV.2.3	Identifikasi CTQ .....	52
IV.3	<i>Measure</i> .....	54
IV.3.1	Pengukuran Stabilitas Proses .....	54
IV.3.2	Pengukuran Kapabilitas Proses.....	56
IV.4	<i>Analyze</i> .....	57
IV.4.1	Analisis Akar Penyebab Masalah .....	57
IV.4.1.1	Analisis Akar Penyebab Cacat Mata Ikan yang Lolos dari Pemeriksaan.....	58
IV.4.1.2	Analisis Akar Penyebab Cacat Ketidaksesuaian Tinggi Botol yang Lolos dari Pemeriksaan.....	60
IV.4.2	Analisis Penentuan Prioritas Perbaikan Proses Pemeriksaan Botol Pelumas Ukuran 4 liter menggunakan FMEA .....	61
IV.5	<i>Improve</i> .....	63
IV.5.1	Penyusunan Prioritas Perbaikan .....	63
IV.5.2	Usulan Perbaikan terhadap Akar Penyebab Cacat Botol Pelumas Ukuran 4 liter yang Lolos dari Pemeriksaan .....	67
IV.5.2.1	Usulan Memperbaiki Penempatan Posisi Alat Bantu Pencahayaan Untuk Uji Visual.....	67

IV.5.2.2	Usulan Membuat Alat Bantu Untuk Proses Pengukuran.....	69
IV.5.2.3	Usulan Membuat <i>Display</i> yang Mengingatkan Operator Tentang Kedisiplinan.....	70
<b>Bab V</b>	<b>Analisis .....</b>	<b>72</b>
V.1	Analisis Identifikasi CTQ ( <i>Critical to Quality</i> ).....	72
V.2	Analisis Stabilitas dan Kapabilitas Proses .....	73
V.2.1	Analisis Stabilitas Proses .....	73
V.2.2	Analisis Kapabilitas Proses.....	73
V.3	Analisis Akar Penyebab Masalah lolosnya Cacat Mata Ikan dan Ketidaksesuaian Tinggi Botol.....	74
V.4	Analisis Usulan Perbaikan .....	75
V.4.1	Analisis Usulan Memperbaiki Penempatan Posisi Alat Bantu Pencahayaannya Untuk Uji Visual.....	75
V.4.2	Analisis Usulan Membuat Alat Bantu Proses Pengukuran.....	76
V.4.3	Analisis Usulan Membuat <i>Display</i> yang Mengingatkan Operator Tentang Kedisiplinan.....	77
<b>Bab VI</b>	<b>Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>79</b>
VI.1	Kesimpulan .....	79
VI.2	Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>81</b>