

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
BAB III LANDASAN TEORI	
3.1 Kualitas	5
3.1.1 Pengertian Kualitas	5
3.1.2 Definisi Manajemen Kualitas	5
3.1.3 Pengukuran Karakteristik Kualitas	6
3.2 Konsep <i>Six Sigma</i>	6
3.2.1 Sejarah <i>Six Sigma</i>	6

3.2.2	Definisi <i>Six Sigma</i>	7
3.2.3	Konsep <i>Six Sigma</i> Motorola	8
3.2.4	Ukuran-Ukuran <i>Six Sigma</i>	10
3.2.5	Dampak <i>Six Sigma</i>	11
3.2.6	Metodologi <i>Six Sigma</i>	12
3.3	Minitab <i>Software</i>	16
3.4	Alat-Alat <i>Six Sigma</i>	17
3.4.1	Diagram Pareto	17
3.4.2	Diagram Sebab Akibat	17
3.4.3	FMEA	18
3.4.4	Diagram Kontrol (<i>Control Chart</i>)	18
3.4.5	Metode 5W-1H	19
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		
4.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	21
4.2	Jenis dan Sumber Data	21
4.3	Metode Pengumpulan Data	22
4.4	Tahapan Penelitian	22
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1	Profil Perusahaan	25
5.2	Proses Pengiriman Paket Pos Expres	25
5.3	Tahap <i>Define</i>	26
5.3.1.1	Mendefinisikan <i>Problem and Goal Statement</i>	26
5.3.1.2	Mendefinisikan <i>Project Scope</i>	27
5.3.1.3	Mendefinisikan <i>Milestone</i>	27
5.3.1.4	Mendefinisikan <i>Team Roles</i>	28
5.3.2	Merumuskan Pemetaan Proses (<i>Process Map</i>)	29
5.3.3	Identifikasi Persyaratan Konsumen	29
5.4	Tahap <i>Measure</i>	30

5.4.1	Mengidentifikasi CTQ (<i>Critical To Quality</i>)	30
5.4.2	Menganalisis Kemampuan Proses	31
5.5	Tahap <i>Analyze</i>	36
5.5.1	Menentukan Stabilitas dan Kemampuan (Kapabilitas) Proses	36
5.5.2	Menentukan Target Kinerja dari Karakteristik Kualitas (CTQ) Kunci	40
5.5.3	Pembuatan Diagram Sebab Akibat (<i>Fishbone Diagram</i>)	42
5.5.4	Pembuatan <i>Failure Mode Effect Analysis Diagram</i> (FMEA)	46
5.6	Tahap <i>Improvement</i>	46
5.6.1	Usulan Perbaikan Penguasaan Wilayah Antaran bagi Setiap Pengantar	46
5.6.2	Usulan Perbaikan untuk Menciptakan Lingkungan Kerja yang Nyaman	47
5.6.3	Usulan Pengendalian Proses	49
5.6.4	Melakukan Tindakan Preventive dan/atau Korektif	49
5.7	Tahap <i>Control</i>	51
BAB VI PENUTUP		
6.1	Kesimpulan	52
6.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN		55