

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. <i>Total Quality Management</i>	6
2.1.1. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	6
2.1.2. Prinsip dan Unsur Pokok Dalam TQM	7
2.1.3. Manfaat dari TQM	8
2.2. Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.2. Konsep Dasar Kualitas	10
2.2.3. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	11
2.3. <i>Quality Control Circle</i>	12
2.3.1. Pengertian <i>Quality Control Circle</i>	12

2.3.2. Tujuan Umum <i>Quality Control Circle</i>	13
2.3.3. Struktur Kegiatan <i>Quality Control Circle</i>	13
2.3.4. PDCA dan Delapan Langkah Perbaikan <i>Quality Control Circle</i> ...	15
2.3.5. Tujuh Alat Pengendalian Kualitas dalam <i>Quality Control Circle</i> ..	22
2.3.6. Pengertian <i>Quality Control Project (QCP)</i>	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. <i>Flowchart</i> Penelitian.....	31
3.2.Langkah-Langkah Penelitian.....	32

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data.....	37
4.1.1. Data Umum Perusahaan	37
4.1.2. Data Kerusakan <i>excavator</i> PC2000-8	40
4.2.Pengolahan Data	43
4.2.1. Langkah 1 (<i>Plan</i>) : Menentukan Tema dan Target.....	44
4.2.2. Langkah 2 (<i>Plan</i>) : Analisa Kondisi yang Ada.....	46
4.2.3. Langkah 3 (<i>Plan</i>) : Analisa Sebab Akibat.....	48
4.2.4. Langkah 4 (<i>Plan</i>) : Menentukan Rencana Perbaikan.....	48
4.2.5. Langkah 5 (<i>Do</i>) : Melaksanakan Rencana Perbaikan	50
4.2.6. Langkah 6 (<i>Check</i>) : Evaluasi Hasil.....	52
4.2.7. Langkah 7 & 8 (<i>Action</i>) : Standarisasi dan Rencana Berikutnya ...	56

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisis Langkah 1 (<i>Plan</i>) : Menentukan Tema dan Target	61
5.2. Analisis Langkah 2 (<i>Plan</i>) : Analisa Kondisi yang Ada.....	61
5.3.Analisis Langkah 3 (<i>Plan</i>) : Analisa Sebab Akibat.....	62
5.4. Analisis Langkah 4 (<i>Plan</i>) : Menentukan Rencana Perbaikan.....	63
5.5. Analisis Langkah 5 (<i>Do</i>) : Melaksanakan Rencana Perbaikan	64

5.6. Analisis Langkah 6 (<i>Check</i>) : Evaluasi Hasil.....	65
5.7. Analisis Langkah 7 & 8 (<i>Action</i>) : Standarisasi dan Rencana Berikutnya	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	67
6.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1 Data Kerusakan <i>Excavator</i> PC2000-8 Bulan Januari – Maret 2020..	41
Tabel 4.2 Daftar Personil Kelompok <i>Cool Down</i>	43
Tabel 4.3 <i>Time Frame</i> QCC.....	43
Tabel 4.4 Data dan Fakta Dilapangan.....	47
Tabel 4.5 Rencana Perbaikan yang Akan Dilakukan	49
Tabel 4.6 Jadwal Rencana Perbaikan Sistem AC PC2000-8	49
Tabel 4.7 Tindakan Perbaikan yang Dilakukan	50
Tabel 4.8 Pelaksanaan Perbaikan Sistem AC PC2000-8	51
Tabel 4.9 Data Kerusakan <i>Excavator</i> PC2000-8 Bulan April-Juni 2020	52
Tabel 4.10 Evaluasi QCDSM.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Diagram Pareto Kerusakan 5 Unit PC2000-8	2
Gambar 2.1 <i>Check Sheet</i>	22
Gambar 2.2 Stratifikasi/Pengelompokan	24
Gambar 2.3 Diagram Pareto.....	25
Gambar 2.4 Diagram <i>Fishbone</i>	26
Gambar 2.5 Histogram.....	27
Gambar 2.6 Diagram Tebar.....	27
Gambar 2.7 Grafik Garis.....	28
Gambar 2.8 Grafik Kolom	28
Gambar 2.9 Grafik Lingkaran	29
Gambar 2.10 <i>Control Chart</i>	30
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Pelaksanaan Penelitian.....	31
Gambar 3.2 <i>Tool</i> yang Digunakan Pada Tahap Satu	33
Gambar 3.3 <i>Tool</i> yang Digunakan Pada Tahap Dua	34
Gambar 3.4 <i>Tool</i> yang Digunakan Pada Tahap Tiga.....	34
Gambar 3.5 <i>Tool</i> yang Digunakan Pada Tahap Enam.....	35
Gambar 3.6 <i>Tool</i> yang Digunakan Pada Tahap Tujuh.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Adaro.....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Departemen <i>Plant</i> PT. SIS	39
Gambar 4.3 Grafik Jumlah Kerusakan Tiap Unit.....	42
Gambar 4.4 Grafik Kategori Kerusakan Pada Sistem AC	42
Gambar 4.5 Diagram Pareto Kerusakan 5 Unit PC2000-8	44
Gambar 4.6 Target yang Ingin Dicapai Pada Permasalahan AC.....	45
Gambar 4.7 <i>Piping</i> Diagram dan Kurva Refrigerant.....	46

Gambar 4.8 Diagram <i>Fishbone</i>	48
Gambar 4.9 <i>Hose</i> Dari <i>Compressor</i> Menuju <i>Condensor</i>	51
Gambar 4.10 Diagram Pareto Kerusakan Sebelum QCC	52
Gambar 4.11 Diagram Pareto Kerusakan Sesudah QCC	53
Gambar 4.12 Perbandingan Sebelum dan Sesudah QCC	53
Gambar 4.13 Perbandingan Suhu <i>Condensor</i> Sebelum dan Sesudah QCC.....	54
Gambar 4.14 Grafik Biaya yang Dapat Dihemat Per Unit <i>Excavator</i>	54
Gambar 4.15 Skema <i>Hose</i> Modifikasi	56
Gambar 4.16 Standar Parameter Perusahaan	57
Gambar 4.17 Standar <i>Check Sheet</i> yang Digunakan	58
Gambar 4.18 Permohonan Manajemen Perubahan	59
Gambar 4.19 Diagram Pareto Kerusakan Bulan April – Juni 2020	60