

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL BAGIAN DALAM</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu .....	9
1.4.2 Kegunaan Operasional.....	9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Manajemen Operasi.....	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	10
2.1.2 Fungsi Manajemen Operasi .....	11
2.1.3 Keputusan Manajemen Operasi.....	12

2.2 Kualitas .....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas .....	13
2.2.2 Manajemen Kualitas.....	13
2.2.3 Dimensi Kualitas .....	14
2.2.4 Permasalahan Kualitas .....	14
2.2.5 Biaya Kualitas .....	15
2.3 Pengendalian Kualitas .....	17
2.3.1 Konsep Pengendalian Kualitas .....	17
2.3.2 Tujuan Pengendalian Kualitas .....	18
2.3.3 Perbaikan Kualitas Berkelanjutan .....	18
2.3.4 Alat Bantu Pengendalian Kualitas.....	20
2.4 <i>Statistical Quality Control (SQC)</i> .....	22
2.4.1 Pengertian <i>Statistical Quality Control</i> .....	22
2.4.2 Manfaat <i>Statistical Quality Control</i> .....	23
2.4.3 Pembagian <i>Statistical Quality Control</i> .....	24
2.4.4 Inspeksi Variabel dan Atribut.....	24
2.4.5 <i>Control Chart</i> .....	25
2.4.6 Metode <i>Control Charts</i> .....	26
2.5 Kerangka Pemikiran .....	33

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....36**

3.1 Objek Penelitian.....	36
3.1.1 Sejarah dan Profil PT. Pos Indonesia.....	36
3.1.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia .....	39
3.1.3 Logo dan Arti Logo PT. Pos Indonesia.....	40
3.1.4 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia.....	42

3.2 Metode Penelitian.....	44
3.2.1 Metode yang Digunakan .....	44
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	48
3.2.3 Populasi dan Penentuan Sampel.....	49
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.2.5 Rencana Analisis Data .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 Kegiatan Pengendalian Kualitas PT. Pos Indonesia .....	56
4.2 Permasalahan Dalam Proses Pelayanan PT. Pos Indonesia ....	73
4.2.1 Jenis Masalah Yang Sering Muncul Dalam Berita Acara ...	73
4.2.2 Produk Paling Bermasalah Dalam Berita Acara.....	76
4.3 Penerapan <i>Statistical Quality Control</i> di PT.Pos Indonesia ..	79
4.3.1 Pengendalian Kualitas Menggunakan Diagram X-bar-R ....	79
4.3.2 Pengendalian Kualitas Menggunakan Diagram X-bar-S ....	87
4.3.3 Pengendalian Kualitas Menggunakan Diagram p .....	94
4.3.4 Pengendalian Kualitas Menggunakan Diagram np .....	97
4.3.5 Pengendalian Kualitas Menggunakan Diagram c .....	100
4.3.6 Pengendalian Kualitas Menggunakan Diagram u .....	103
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>105</b>
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Permintaan dan Berita Acara 2014.....	5
Tabel 1.2 Total Pengiriman dan Terlambat Kirim Pos Ekspres 2014.....	6
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	49
Tabel 3.2 Rencana Perhitungan Diagram X-bar - R .....	51
Tabel 3.3 Rencana Perhitungan Diagram X-bar - S.....	52
Tabel 3.4 Rencana Perhitungan Diagram p.....	53
Tabel 3.5 Rencana Perhitungan Diagram np.....	54
Tabel 3.5 Data Berita Acara 2014.....	54
Tabel 3.6 Rencana Perhitungan Diagram u.....	55
Tabel 4.1 Arti Dari Simbol Alur Proses PDCA .....	71
Tabel 4.2 Data Iregularitas 2014.....	73
Tabel 4.3 Data Berita Acara Berdasarkan Jenis Produk .....	77
Tabel 4.4 Sampel Data Diagram X-bar - R.....	80
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Diagram X-bar - R.....	82
Tabel 4.6 Sampel Data Diagram X-bar - S .....	88
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Diagram X-bar - S .....	90
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Diagram p.....	95
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Diagram np.....	98
Tabel 4.10 Data Berita Acara 2014.....	100
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Diagram u.....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Interaksi Antara Pengawasan Kualitas dan Produksi .....	24
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 3.1 Logo PT. Pos Indonesia Lama .....	40
Gambar 3.2 Logo PT. Pos Indonesia Baru.....	41
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia.....	43
Gambar 4.1 Alur Proses dalam Menentukan Pokok Permasalahan.....	61
Gambar 4.2 Alur Proses dalam Inventarisir dan Membahas Penyebab.....	62
Gambar 4.3 Alur Proses dalam Menentukan Penyebab Dominan.....	63
Gambar 4.4 Alur Proses dalam Membuat Rencana Perbaikan .....	65
Gambar 4.5 Alur Proses dalam Pelaksanaan Perbaikan.....	67
Gambar 4.6 Alur Proses dalam Meneliti dan Mengevaluasi Hasil .....	68
Gambar 4.7 Alur Proses dalam Standarisasi Perusahaan.....	70
Gambar 4.8 Diagram Pareto Iregularitas .....	74
Gambar 4.9 Diagram Pareto Produk Bermasalah .....	77
Gambar 4.10 Diagram Kendali $\bar{x}$ .....	84
Gambar 4.11 Diagram Kendali R.....	86
Gambar 4.12 Diagram Kendali $\bar{x}$ .....	92
Gambar 4.13 Diagram Kendali s.....	94
Gambar 4.14 Diagram Kendali p .....	96
Gambar 4.15 Diagram Kendali np .....	99
Gambar 4.16 Diagram Kendali c .....	101
Gambar 4.17 Diagram Kendali u .....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Data Random Number* Untuk Sampel X-bar - R
- Lampiran 2 *Data Random Number* Untuk Sampel X-bar- s
- Lampiran 3 Tabel Koefisien Diagram Kendali Variabel
- Lampiran 4 *Photocopy* Surat Keputusan Daftar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 *Photocopy* Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 *Photocopy* Surat Pengajuan Pergantian Judul
- Lampiran 7 *Photocopy* Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup

