

**Analisis Kesalahan Pengiriman Barang dengan
Menggunakan Metode Six Sigma DMAIC
(Studi Kasus pada PT. Dekatama Centra Bandung)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh :

Nama : Arda Amanda Ardiansah
NIM : 40011320650076

PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2024

**Analisis Kesalahan Pengiriman Barang dengan
Menggunakan Metode Six Sigma
(Studi Kasus pada PT. Dekatama Centra Bandung)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh :

Nama : Arda Amanda Ardiansah
NIM : 40011320650076

PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)

DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN

MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2024

MOTTO

“THE ONLY SHORTCUT TO LIFE IS TO NEVER MISS A DAY,
BECAUSE SOMETIMES YOU GET LUCKY, AND YOU'LL
NEVER MISS YOUR LUCKY DAY IF YOU TRY EVERY DAY”

(TOP G)

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Kesalahan Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus pada PT. Dekatama Centra Bandung)

Nama : Arda Amanda Ardiansah

NIM : 40011320650076

Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Laporan ini disusun sebagai Tugas Akhir dan salah satu syarat kelulusan program studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M.
NIP. H.7.198510312018072001


(.....)


Dosen Penguji 1:

Stacia Reviany Mege S.E., M.S.M.
NIP. 199107092018072001


(.....)

Dosen Penguji 2:

Kholidin S.Kom., M.Kom.
NIP. 197403122007011001


(.....)

Semarang, 5 Juni 2024

Ketua Program Studi



Dr. Edy Raharja, SE., M.Si

NIP. 197004251997021001

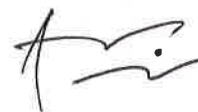
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Arda Amanda Ardiansah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011320650076
3. Tempat/Tanggal Lahir : Lamongan, 10 April 2001
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jalan Gunung Satria, RT.3/RW.10,
Kotakulon, Garut Kota , Jawa barat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul : “Perbaikan Kesalahan Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus pada PT. Dekatama Centra Bandung)” adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang .lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, Maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 5 Juni 2024
Pembuat Pernyataan



Arda Amanda Ardiansah

NIM.40011320650076

ABSTRAK

PT. Dekatama Centra Bandung merupakan perusahaan garmen yang memproduksi pakaian retail dengan brand utama INVIO yang disusul dengan brand Atmosfir dan Omara. Perusahaan ini dituntut untuk memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan agar kualitas pelayanan terjaga. Terdapat permasalahan di PT. Dekatama Centra Bandung terkait dengan kesalahan pengiriman barang yang mengakibatkan kerugian dan menurunnya loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi, mengukur, menganalisis, dan memberikan solusi perbaikan terhadap permasalahan tersebut. Metode yang dipakai yakni six sigma DMAIC. Berdasarkan hasil penelitian teridentifikasi adanya kesalahan yang dilakukan oleh petugas Gudang barang jadi dalam proses pengiriman barang yang menyebabkan kesalahan pengiriman barang. Peneliti menemukan penyebab utama permasalahan yang meliputi faktor *man, environment, machine, method* menggunakan *fishbone* diagram. Perbaikan dilakukan dengan cara memperbaiki faktor-faktor yang menjadi penyebab Kesalahan pengiriman barang. Namun, Perbaikan tersebut perlu terus menerus dilakukan untuk meningkatkan kualitas agar mencapai *zero defect*.

Kata Kunci: Kesalahan pengiriman barang, Kualitas, , Six Sigma DMAIC

ABSTRACT

PT. Dekatama Centra Bandung is a garment company producing retail clothing under the main brand INVIO, followed by the brands Atmosfir and Omara. The company is required to meet the quality of service expected by customers to maintain service quality. Be discovered at PT. Dekatama Centra Bandung related to shipping errors that resulted in losses and decreased customer loyalty. The purpose of this study is to identify, measure, analyze, and provide improvement solutions to these problems. The method used is Six Sigma DMAIC. Based on the research results, problems were identified that were caused by the Finished Goods Warehouse staff during the shipping process, leading to shipping errors. The researcher identified the main causes of the problem, which include factors of man, environment, machine, and method using a fishbone diagram. Improvements were made by addressing the factors that caused the shipping errors. However, these improvements need to be continuously made to improve quality and achieve zero defects.

Keywords: *Six Sigma DMAIC, Quality, Wrong delivery of goods*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Karunia, dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan lancar. Penulis membuat Tugas Akhir ini sebagai syarat kelulusan Strata Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, arahan, dukungan serta motivasi sehingga proses penulisan dapat berjalan dengan lancar. Dalam Kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Budiyono, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
5. Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M. selaku Doen Wali dan Dosen Penguji 1 yang telah meluangkan waktu untuk ujian Tugas Akhir dan memberikan banyak masukan yang sangat bermanfaat dalam penelitian.
6. Kholidin S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Penguji 2 yang telah meluangkan waktu untuk ujian Tugas Akhir dan memberikan banyak masukan yang sangat bermanfaat dalam penelitian.

7. Orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa selalu memberikan doa dan dukungan baik secara moral dan materil selama proses penyusunan laporan magang.
8. Bapak/Ibu tenaga kependidikan di Perpustakaan Universitas Diponegoro, perpustakaan wilayah Jawa Tengah yang telah memberikan izin layanan perpustakaan yang diperlukan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
9. Pimpinan, pegawai dan staf Kantor serta seluruh stakeholder PT. Dekatama Centra Bandung atas kesempatan untuk penulis melakukan penelitian.
10. Teman seperjuangan dan sahabat penulis Muyasari Maitsa Firdaus, Dika Indah Larasati, Galuh Septa Karina, Riva Ainul Kharima, Ziaul Khaq. Terimakasih telah berjuang bersama dengan memberikan motivasi, semangat, dukungan, dan tempat berkeluh kesah selama penulis menyusun laporan tugas akhir.

Semarang, 5 Juni 2024



Arda Amanda Ardiansah

DAFTAR ISI

COVER	iii
HALAMAN JUDUL.....	iii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	6
3. Tujuan Penelitian	7
4. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	30
2.3 Alur Kerangka Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Pendekatan Penelitian.....	46
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian.....	46
3.3 Fenomena Penelitian	47
3.4 Sumber Data Penelitian	48
3.5 Penentuan Informan Penelitian.....	49
3.6 Instrumen Penelitian.....	50
3.7 Teknik pengumpulan Data	51
3.8 Teknik Analisis Data	52
3.9 Triangulasi Data	54
BAB IV ANALISIS dan PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56

4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	62
4.3	Output Penelitian Terapan.....	93
BAB V Kesimpulan dan Saran		98
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN.....		106
1.	Transkrip Hasil Wawancara.....	106
2.	Hasil Turnitin	113
3.	Biodata Penulis.....	114
4.	Dokumentasi Penelitian	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Salah Kirim Barang PT. Dekataman Centra Bandung	4
Tabel 2. 1 Data Konversi Sigma	26
Tabel 2. 2 Kajian Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3. 1 Data Informan	50
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	xiii
Tabel 4. 2 Deskripsi Kegiatan Alur Pengiriman barang Gudang barang jadi	63
Tabel 4. 3 Permasalahan visual dalam aliran pengiriman barang	66
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Kesalahan pengiriman Barang Bulan	81
Tabel 4. 5 Faktor penyebab dan improve	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Siklus DMAIC pada six sigma.....	22
Gambar 2. 2 Alur Kerangka Penelitian	45
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	56
Gambar 4. 2 Alur Pengiriman barang Gudang barang jadi.....	62
Gambar 4. 3 Diagram SIPOC Pengiriman Barang.....	64
Gambar 4. 4 Histogram Kesalahan pengiriman Barang Bulan	67
Gambar 4. 5 Peta Kendali Salah Kirim Barang Januari – Desember 2023	82
Gambar 4. 6 Diagram Fishbone Penyebab kesalahan pengiriman barang.....	84
Gambar 4. 7 Diagram Fishbone Penyebab kesalahan pengiriman barang.....	84
Gambar 4. 8 Alur Prosedur Pengiriman Barang	97

DAFTAR LAMPIRAN

1. Transkrip Hasil Wawancara.....	106
2. Hasil Turnitin	113
3. Biodata Penulis.....	114
4. Dokumentasi Penelitian	115