

**LAPORAN KERJA PRAKTIK
DI PT. MUTIARA AGUNG PERKASA
KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT**

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PROSES PASANG SAMBUNG BARU DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SIX SIGMA* DI PT. MUTIARA AGUNG PERKASA**



**AHMAD FAISAL
18106004**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2021**

Lembar Pengesahan Laporan Kerja Praktik

**LAPORAN KERJA PRAKTIK
DI PT. MUTIARA AGUNG PERKASA
KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT**

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS
PELAYANAN PADA PROSES PASANG SAMBUNG
BARU DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIX
SIGMA DI PT. MUTIARA AGUNG PERKASA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**AHMAD FAISAL
18106004**

Telah dipresentasikan pada 11 November 2021

Mengetahui,

Pembimbing Lapangan,



(Akbar Ramadhan Ragil)
NIP/NIK : 2011002

Dosen Pembimbing KP,



(Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc.)
NIDN 0601049501

Mengesahkan,
Ketua Program Studi



(Aswan Munang, S.T., M.T.)

NIDN 0603048702

Surat Keterangan Selesai Kerja Praktik



SURAT KETERANGAN
Nomor : 1357/MAP/SDM/VIII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hadi Alamsyah, A.Md, Ak., S.E
Jabatan : Direktur Utama
Alamat : Jl. Jaksa No. 02, Sukamelang, Subang

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Ahmad Faisal
Program Studi : S1- Teknik Industri
Asal Universitas : Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Alamat Universitas : Jl. D.I Pandjaitan No. 128 Purwokerto

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan Kerja Praktek di PT. Mutiara Agung Perkasa selama 33 hari terhitung mulai tanggal 26 Juli sampai dengan 28 Agustus 2021. Selama kerja Praktek, yang bersangkutan telah belajar tentang *Time To Installation Provisioning* (TTI) yang merupakan unit kerja dari *Operation* Pasang Sambung Baru (PSB) perusahaan. Dan pada saat surat ini dikeluarkan, yang bersangkutan sudah melakukan tanggung jawab serta tugas secara baik.

Demikian surat keterangan magang ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Subang, 28 Agustus 2021

PT. Mutiara Agung Pekasa

HADI ALAMSYAH, A.Md, Ak., S.E
Direktur Utama



WE MAKE CHANGE

Head Office : Jl. Cipinang Permai No. 433, Subang
Telp : (021) 724.0101
Email : hr@mutiaraagungperkasa.com
www.mutiaraagungperkasa.com

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul **“ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN PADA PROSES PASANG SAMBUNG BARU DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA DI PT. MUTIARA AGUNG PERKASA”** dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari proses penyelesaian program pada Jurusan Teknik Industri, Universitas Telkom. Setelah melewati berbagai tahapan, laporan ini dapat diselesaikan berkat bantuan, semangat, motivasi, dan dorongan dari berbagai pihak. Penulis sepatutnya menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang dengan baik.
2. Aswan Munang, S.T., M.T. selaku ketua program studi.
3. Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing.
4. Akbar Ramadhan Ragil selaku pembimbing perusahaan PT. MUTIARA AGUNG PERKASA.
5. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan.

Pada laporan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan ilmu dari penulis dan kendala-kendala yang terjadi selama pengerjaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan tulisan di waktu yang akan datang. Harapannya tulisan ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan untuk penelitian dan pengembangan yang lebih lanjut.

Indramayu, 1 November 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KERJA PRAKTIK.....	1
SURAT KETERANGAN SELESAI KERJA PRAKTIK.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR PADANAN KATA	8
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Tujuan	Error! Bookmark not defined.
1.3. Batasan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Kerja Praktik.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II PROFIL PERUSAHAAN	Error! Bookmark not defined.
2.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Sejarah Singkat.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hasil Produksi	Error! Bookmark not defined.
BAB III TUGAS KHUSUS.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Deskripsi Permasalahan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Dasar Teori.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Pengendalian Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Six Sigma	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 DMAIC	Error! Bookmark not defined.
3.2.4 QC Tools	Error! Bookmark not defined.
3.3 Hasil dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Metode Six Sigma (DMAIC)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.

4.1.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Saran	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Permasalahan Teknis.....	7
Tabel 3.2 Permasalahan Non Teknis	8
Tabel 3.3 Tabel SIPOC.....	14
Tabel 3.4 Kriteria Skala Likert	16
Tabel 3.5 Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	16
Tabel 3.6 Tingkat Kepuasan Pelanggan	18
Tabel 3.7 Pengukuran Pelayanan	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Pareto Chart	10
Gambar 3.2	Fishbone Diagram	11
Gambar 3.3	Scatter diagram	12
Gambar 3.4	Control Chart	12
Gambar 3.5	Checksheet.....	12
Gambar 3.6	Histogram Chart.....	13
Gambar 3.7	Proses Pemasangan	15
Gambar 3.8	Proses Penanganan Gangguan	15
Gambar 3.9	Proses Maintenance Jaringan.....	15
Gambar 3.10	Pareto Permasalahan Pelayanan Pasang Baru	21
Gambar 3.11	Fishbone Permasalahana Pelayanan Pasang Baru	21

DAFTAR PADANAN KATA

<i>Analyze</i>	:	Analisis
<i>Conformities</i>	:	Kesesuaian
<i>Control</i>	:	Kontrol
<i>Defect</i>	:	Kerusakan
<i>Define</i>	:	Menentukan
<i>Input</i>	:	Masukkan
<i>Improvement</i>	:	Perbaikan
<i>Measure</i>	:	Pengukuran
<i>Output</i>	:	Keluaran
<i>Quality</i>	:	Kualitas
<i>Receiver</i>	:	Penerima
<i>Requirement</i>	:	Persyaratan