

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan Judul **“Pengukuran Kualitas Pengiriman Cargo Melalui *Unit Load Device* (ULD) PT. Garuda Indonesia SBU Cargo (Menggunakan Pendekatan *Six Sigma*)”**.

Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, perhatian, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Karena itulah penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Sri Widyanesti, ST., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan senantiasa sabar dalam memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.
2. Ibu Khairani R. Siregar, S.Si., MT dan Bapak Herry Irawan, MM., MT selaku Penguji Proposal dan Sidang Skripsi, terima kasih atas saran yang telah diberikan.
3. Ibu Irni Yunita, ST., MM selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingannya selama saya menjalani perkuliahan di Telkom University.
4. Bapak Huldi Humaedi dan Ibu Latifah Hanunorang tua tercinta serta Rifa, Difa, Dila, Lady dan Karinsebagai kakak-kakak yang telah memberikan dukungan tiada hentinya baik secara moral maupun materil sehingga penulis bisa melanjutkan pendidikan Sarjana sampai menyelesaikan Skripsi ini.
5. Kabinet Universe, Kabinet Spring, Kabinet New Wave, Kang Ajib, Teh Desti dan seluruh keluarga besar SEARCH Telkom University yang telah memberikan pengalaman berharga dan penuh warna dalam hidup saya.
6. Teman-teman MBTI I 2011 yang telah membagi cerita dan keceriaannya.
7. Team Pasar Laut yang selalu mendukung dan memberi kesempatan untuk menyelesaikan studi ini.
8. Teman-teman Forum Indonesia Muda, dan Forum Indonesia Muda regional Bandung
9. Teman-teman team Basket IM Telkom dan team Baket FEB Telkom University
10. Seluruh jajaran institusi Telkom University yang telah memfasilitasi saya selama perkuliahan ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dengan segala keterbatasan yang ada.

Bandung, 30 September 2015

Indraka Fadhlillah

## ABSTRAK

Salah satu komponen penting dalam pengiriman kargo dalam pesawat ialah dengan penggunaan *Unit Load Device*(ULD). ULD alat untuk memuat kargo/bagasi yang telah di desain khusus untuk melakukan pengangkutan ke pesawat udara. Dengan adanya ULD dapat membantu untuk menjamin keutuhan barang serta efektifitas waktu dan efisiensi biaya, tak terkecuali PT. Garuda Indonesia SBU *Cargo* yang juga mengimplementasikan penggunaan ULD dengan tujuan tersebut. Ketidakmampuan dalam mengatur penggunaan ULD dapat dipastikan akan mengganggu pengiriman barang bagasi penumpang maupun barang kargo udara hingga keterlambatan keberangkatan pesawat. *Equipment* yang bernama “ULD” ini adalah suatu alat perangkat pendukung pesawat terbang yang dapat memuat atau mengangkut barang penumpang kargo/bagasi sebelum dimasukkan kedalam pesawat tersebut. Pelaksanaannya, PT. Garuda Indonesia SBU *Cargo* merupakan salah satu yang memberikan perhatian akan hal tersebut dengan mempersiapkan rencana pengoperasian kesiapan dan ketersediaan ULD, SBU *Cargo* Garuda pun harus dapat berpartisipasi dan *care* didalam mengoptimalkan *utility* ULD. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pengiriman *cargo* melalui *Unit Load Device* (ULD) PT Garuda Indonesia SBU *Cargo* (menggunakan pendekatan *six sigma*).

Konsep *Six Sigma* dipilih sebagai konsep pendekatan terhadap pengukuran kualitas pengiriman *cargo* melalui *Unit Load Device* (ULD) PT. Garuda Indonesia SBU *Cargo*. Dimana *Six Sigma* dapat mengidentifikasi, mengukur pemborosan dan menunjukkan langkah-langkah untuk perbaikandengan menggunakan 3dari 5 tahapan (DMAIC) yang dilakukan agar mencapai target pengendalian dan peningkatan kualitas dengan *Six Sigma* . 3 dari 5 tahapan (DMAIC) *Six Sigma* yaitu *Define, Measure, Analyze* dimana pada tahap *Define* menggunakan *tools* *brainstorming*, SIPOC diagram, *fishbone diagram*, dan Pareto Chart. Pada tahap *Measure* dengan menghitung DPMO untuk dapat mengetahui tingkat sigma pada proses jasa pengiriman *cargo* menggunakan *Unit Load Device* (ULD) di PT. Garuda Indonesia SBU *Cargo* ini. Terakhir pada tahap *Analyze* menggunakan *tools* *five-why analysis* untuk dapat mengetahui akar penyebab masalah yang terjadi. Dengan tahapan tersebut dapat membantu PT. Garuda Indonesia SBU *Cargo* untuk melihat tingkat produktivitas pengiriman *cargo* melalui *Unit Load Device* (ULD) PT. Garuda Indonesia SBU *Cargo* serta dapat mempertahankan dan mengevaluasi penggunaannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada lima faktor masalah yang terjadi serta diketahui tingkat sigma sebesar 4,8 yang menunjukkan proses pengiriman melalui ULD di PT Garuda Indonesia masih terdistribusi secara normal. Selain itu diketahui nya akar masalah dari kunci masalah yaitu pada kebijakan manajemen SBU kepada divisi operasional di PT. Garuda Indonesia SBU *Cargo*. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan perusahaan dapat lebih memperhatikan cara pengelolaan ULD dan *defect* lainnya yang juga saling berpengaruh. Selain itu, sistem *outsourcing* dan kebijakan manajemen SBU yang menjadi akar masalah defect yang terjadi dapat di evaluasi kembali.

Kata Kunci : *Analyze, Define, Measure, Six Sigma, Unit Load Device (ULD)*