

ABSTRAK

Dalam era teknologi informasi yang berkembang pesat dewasa ini, banyak perusahaan yang mengandalkan kegiatan bisnisnya pada kecanggihan proyek IT. Proses manual telah banyak ditinggalkan, dan proses beralih ke sistem otomatis yang terkomputerisasi yang lebih cepat dan dapat diandalkan dari segi efisiensi dan akurasi. Bagaimanapun, kecanggihan suatu sistem tidak terlepas dari segi manusia yang merancang dan mengoperasikannya. Inilah yang menjadi salah satu hal yang membedakan tingkat kualitas antara suatu sistem dengan sistem yang lain, walaupun kedua sistem tersebut sama-sama telah menerapkan prinsip-prinsip kecanggihan teknologi informasi. Saat ini telah ditemukan salah satu cara untuk meminimalkan kesalahan dan memaksimalkan kualitas, yaitu dengan metode Six Sigma. Metode inilah yang akan diterapkan pada PT. XYZ untuk mengatasi masalah-masalah kualitas yang muncul dalam proyek teknologi informasi.

Kata kunci : teknologi informasi, kualitas, Six Sigma

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	2
1.3 Tujuan & Manfaat.....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Konsep Manajemen Kualitas.....	6
2.2 Konsep Six Sigma.....	7
2.2.1 Definisi Six Sigma.....	7
2.2.2 Model Pengembangan Six Sigma.....	10
2.2.3 Analytical Tools untuk Six Sigma.....	14
2.3 Konsep Manajemen Proyek	20
2.3 Konsep Teknologi Informasi.....	23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	26

3.1 Kerangka Pikir.....	27
3.2 Model dan Metode Penelitian.....	29
3.2.1 Model Penelitian.....	30
3.2.2 Metode Penelitian	32
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.4 Model Analisis.....	38
3.4.1 Metode Pengukuran pada Tingkat Output.....	38
3.4.2 Metode Pengukuran pada Tingkat Proses.....	39
3.4.3 Metode Pengukuran pada Tingkat Outcome.....	39
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Define (D).....	43
4.1.1 Mendefinisikan Proses Kunci (<i>Core Process</i>) dan Pelanggan dari Proyek Six Sigma.....	44
4.1.2 Mendefinisikan Pernyataan Tujuan Proyek Six Sigma.....	46
4.2 Measure (M).....	48
4.2.1 Pengukuran Kualitas pada Tingkat Output.....	48
4.2.2 Pengukuran Kualitas pada Tingkat Proses.....	51
4.2.3 Pengukuran Kualitas pada Tingkat Outcome.....	53
4.3 Analyze (A).....	57
4.4 Improve (I).....	63
4.5 Control (C).....	71
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	76
DAFTAR ACUAN.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	L1
RIWAYAT HIDUP	