

## ABSTRAK

Problem pintu belakang atau backdoor susah ditutup pada mobil tipe sport utility vehicle (suv) merupakan after market problem yang paling banyak dikeluhkan oleh pelanggan pada periode Desember 2014 - Februari 2015. Parameter utama problem pintu belakang susah ditutup adalah nilai backdoor closing speed yang melebihi standard yang diijinkan yaitu maksimal sebesar 1.40 m/s. Selain itu ada parameter lain sebagai pendukung yaitu sealface dan body fitting (clearance dan levelness).

Selanjutnya dilakukan beberapa tahapan analisa antara lain pengecekan pada produksi sekarang, perbandingan dengan model brand lain, percobaan dengan menggerinda, konfirmasi metode pengecekan di final inspeksi serta konfirmasi kondisi jig dan fixture di proses pengelasan. Setelah didapatkan data tersebut selanjutnya dilakukan analisa dengan menggunakan diagram fishbone atau tulang ikan dengan kategori 4M yaitu manusia, metode, material dan mesin untuk mencari akar permasalahan atau root cause problem tersebut dan didapatkan hasil bahwa problem ini terjadi karena faktor material atau bahan yang digunakan dalam pembuatan mobil dengan ditemukannya ukuran atau akurasi flange yaitu tempat dudukan weatherstrip mengalami overlap atau nilainya melebihi standard yang standard yang diijinkan.

Setelah ditemukan bahwa akar permasalahan disebabkan oleh faktor material yaitu ukuran dari bahan flange yang mengalami overlap. Selanjutnya dilakukan perbaikan atau improvement yaitu melakukan repair dies pada single part yang berkaitan dengan flange yang overlap tersebut. Evaluasi hasil dari improvement tersebut adalah nilai backdoor closing speed menjadi lebih bagus yaitu dibawah 1.40 m/s sehingga saat menutup pintu belakang akan terasa ringan dan setelah dilakukan monitoring selama 2 bulan sejak perbaikan dilakukan tidak ada lagi keluhan pelanggan yang diterima di after market dengan kata lain improvement tersebut berhasil.

**Kata kunci : *Backdoor Closing Speed , Diagram Fishbone , Improvement***