

ABSTRAK

PT Dharma Polimetal menekankan akan pentingnya kualitas produk agar konsumen dapat merasakan kepuasan dan menggunakan produk tersebut. Dengan demikian perusahaan dituntut untuk terus memperbaiki dan mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan tapi PT Dharma Polimetal dalam kenyataannya masih sering mendapatkan claim customer dari produk yang dihasilkan seperti produk steering handle k25a yaitu pada bulan Januari 8 claim, bulan Februari 12 claim dan Maret 8 claim.

Six Sigma adalah metodologi didorong data digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab variasi dalam proses produksi untuk mencapai keunggulan organisasi. Seperti sebuah metode pada umumnya, dalam implementasi praktisnya, six sigma memperkenalkan metode yang biasa disingkat sebagai DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control).

Hasil analisa menggunakan metode DMAIC ada dua penyebab dominan yang menyebabkan terjadinya claim customer terhadap produk steering handle k25a yaitu operator kurang teliti dan kurangnya pengawasan dan tindakan perbaikan kualitas untuk upaya claim customer pada produk steering handle k25a tidak terjadi lagi adalah para operator harus lebih fokus terhadap apa yang dikerjakan dengan berfikir bahwa kualitas suatu produk adalah segalanya karena tinggi rendahnya kualitas mempengaruhi dengan kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan dan produk harus mendapatkan pengawasan yang ketat agar tidak adanya produk yang tidak sesuai dengan keinginan customer dan terjadinya lolos inspection sehingga produk sampai ketangan customer dan membuat customer merasa tidak puas.

Kata Kunci:

Six Sigma, DMAIC, Perbaikan, Claim Customer.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA