

ABSTRACT

This study aims to analyze and determine the improvement of customer claim indicates that the customer claims on product applications Pesona Asesmatik versi Platinum is a content problem, are the form of the biggest problems in the production process (the process of content creation). In addition to knowing the different conditions in the form of content problems before and after improvement process. Research's object is production process (the process of content creation) which consists of 3 (three) stages, namely the preparation of the content framework, editing into a programming language, and wrapping & saving. The method used for solving the problem using PDCA (Plan, Do, Check, Action) with DELTA (8 Steps and 7 Tools). The object of this research is production process (The process of content creation). Research result show that the necessary improvement of the problems causing customer claim that the improvement of human factors, machine/equipment factor, and methods factor and standardize the form Work Instructions (SOP). Form the research conducted on this issue, it can be concluded that the problem can be solved by using PDCA with DELTA to human factors with training and workshop, factors of machinery/equipment to developing a special program to input the content, and factor of method is done by making SOP production process (the process of content creation).

Keywords : PDCA, DELTA, Improvement, Production Process

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menentukan *improvement* dari *claim customer* yang menunjukkan bahwa *claim customer* pada produk Aplikasi Pesona Asesmatik versi Platinum yang berupa problem konten merupakan permasalahan terbesar pada proses produksi (proses pembuatan konten). Selain itu untuk mengetahui perbedaan kondisi berupa problem konten sebelum dan sesudah dilakukan *improvement*. Objek penelitian adalah proses produksi (proses pembuatan konten) yang terdiri atas 3 (tiga) tahapan, yaitu penyusunan kerangka konten, pengubahan ke bahasa pemrograman, dan *wrapping and saving*. Metode yang digunakan untuk pemecahan masalahnya adalah metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) dengan DELTA (8 Langkah dan 7 Alat). Objek penelitian ini adalah proses produksi (proses pembuatan konten). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa perlu dilakukan perbaikan dari permasalahan penyebab klaim pelanggan yang berupa perbaikan faktor manusia, faktor mesin/alat, dan faktor metode serta dilakukan standarisasi berupa pembuatan Intruksi Kerja (SOP). Kesimpulan bahwa permasalahan klaim pelanggan dapat diselesaikan dengan menggunakan PDCA dengan DELTA terhadap faktor manusia dengan pelatihan dan *workshop*, faktor mesin/alat dengan melakukan pengembangan program khusus untuk menginput konten, dan faktor metode dilakukan dengan pembuatan SOP proses produksi (proses pembuatan konten).

Kata kunci : PDCA, DELTA, *Improvement*, proses produksi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA