

ABSTRACT

The focus of study is process business improvement in lubricant company in order to operate effectively, efficient and able to face dynamic business change. Hence Lubrican Company tried to identify things to be concerned as business needs. From identification result, the study is focus to customer complaints. This study using a method created by Sole Adesola and Tim Baines called Model-based and Integrated Process Improvement. This method is a doctoral research in Cranfield University on years 2005. Data collection conducted by understands the lubricant flow process and brainstorming form users process. Analysis conducted by using techniques written in related journal and generic analysis techniques used as process improvement tools. From data analysis collected, there are some types of customer complaints using Pareto chart shows that "leaked product" is the highest rank. As is Helicopter view mapping was also conducted to capture business process architecture. Using the Cause and Effect Diagram (fishbone diagram) and Failure Mode and Effect Analysis (FMEA), the organization can identify that "product defect is not detected during the inspection QC Incoming" is the main problem). Action plan created in the to a matrix, called the Performance Improvement Matrix (PIM) as roadmap for process improvement plan.

Keywords: MIPI, Seven Procedural Steps, Performance Indicator, Quality Improvement and FMEA.



ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada peningkatan proses bisnis di perusahaan pelumas dalam upaya selalu beroperasi dengan efektif, efisien dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan bisnis yang dinamis. Dalam upayanya Perusahaan Pelumas ini berusaha mengidentifikasi hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam menjalankan bisnisnya. Dari identifikasi, penelitian diarahkan pada penanggulangan keluhan pelanggan yang ada terhadap produk yang dikirimkan ke pelanggan Metode penelitian ini menggunakan metode *Model-Based and Integrated Process Improvement* yang dibuat oleh Sola Adesola dan Tim Baines sebagai salah satu riset program doctoral di Universitas Cranfield tahun 2005. Pengumpulan data dilakukan dengan memahami dan mengikuti alur proses pembuatan pelumas dan brainstorming dari beberapa user proses. Analisa dilakukan sesuai dengan teknik-teknik yang ada pada jurnal dan beberapa teknik analisa yang umum digunakan alat peningkatan proses. Dari analisis data yang diperoleh informasi mengenai beberapa jenis keluhan pelanggan dengan menggunakan diagram pareto menunjukan “produk bocor yang terkirim ke pelanggan” adalah peringkat teratas. Pemetaan proses “*Helicopter View*” juga diadakan untuk menggambarkan proses bisnis yang ada. Dengan menggunakan diagram sebab-akibat (diagram tulang ikan) dan analisa *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*, dapat diidentifikasi masalah utama adalah “Defect botol berpotensi bocor tidak terdeteksi saat *QC Incoming Inspection*”. Rencana tindakan dituangkan ke dalam sebuah Matriks, yang disebut *Performance Improvement Matrix (PIM)* sebagai sebuah roadmap untuk rencana peningkatan proses

Keywords: *MIPI, Seven Procedural Steps, Performance Indicator, Quality Improvement and FMEA.*

