

## ABSTRAK

PT. KTG merupakan perusahaan distributor alat berat, penjualan komponen-komponen, *sparepart*, *product support* dan *maintenance*. Agar mendapat kepercayaan dari pelanggan, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan berkomitmen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengurangi jenis dan penyebab pemborosan yang terjadi pada tingkat kepuasan pelayanan penjualan unit forklift di PT. KTG metode VSM. Melakukan perbaikan pelayanan kepada pelanggan di PT. KTG dengan metode DMAIC. Penelitian ini berdasarkan jumlah keluhan dari pelanggan kepada PT. KTG selama periode Januari sampai dengan Desember 2019. Tahap analisa menggunakan *tools* FMEA untuk mencari permasalahan mana yang paling mendesak untuk dilakukan perbaikan. Aktivitas – aktivitas perbaikan yang direkomendasikan pada *tools* FMEA memiliki pengaruh yang besar dalam peningkatan effisiensi kapasitas dan pengurangan *cycle time* penjualan unit. Hasil penelitian menunjukkan perbandingan pada perhitungan efisiensi sebelum diperbaiki adalah 125% dan setelah adanya perbaikan menjadi 100%. Pemborosan pada tingkat kepuasan pelayanan pelanggan disebabkan oleh faktor manusia dan faktor metode.

*Kata kunci:* *lean manufacturing, pelayanan pelanggan, DMAIC, VSM*



## **ABSTRACT**

*PT. KTG is a distributor of heavy equipment, selling components, spare parts, product support and maintenance. In order to gain the trust of customers, companies must be able to provide the best service and commitment. The purpose of this study is to reduce the types and causes of waste that occur in the level of service delivery satisfaction forklift units at PT. VSM method KTG. Improving services to customers at PT. KTG with the DMAIC method. This research based on the number of complaints from customers to PT. KTG for the period January to December 2019. The analysis phase uses FMEA tools to find out which problems are most urgent for improvement. The recommended improvement activities on the FMEA tool have a large influence on increasing capacity efficiency and reducing unit sales cycle time. The results showed a comparison of the calculation of efficiency before repairing was 125% and after the improvement being 100%. Waste in the level of customer service satisfaction caused by human factors and method factors.*

*Keywords:* lean manufacturing, customer service, DMAIC, VSM

