

ABSTRAK

Perusahaan *coil maker* merupakan perusahaan yang memproduksi gulungan baja untuk kebutuhan industri *automotive*. Dalam menjaga kepuasan pelanggan perusahaan memberikan jasa penanganan keluhan pelanggan selesai dalam waktu 5 hari sejak keluhan dilakukan. Periode tahun 2017 sampai Februari 2020 rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian keluhan pelanggan yaitu 9,99 hari. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis *waste* yang terjadi, menentukan faktor penyebab *waste* dan menentukan waktu ideal dalam penyelesaian keluhan pelanggan. Oleh sebab itu, pendekatan pada penelitian ini menggunakan integrasi metode DMAIC (*Define, Measure, Analyse, Improvement*), VSM (*Value Stream Mapping*), dan WAM (*Waste Assessment Model*). Integrasi metode WAM dan DMAIC dapat mengetahui jenis *waste* yang terjadi yaitu *Defect, Inventory, Overproduction, Motion, Transportation, Waiting*, dan *Process*. Penerapan metode DMAIC berhasil menentukan faktor penyebab *waste* yaitu *marker* yang digunakan mudah hilang dan rusak, kurangnya pengetahuan pelanggan akan kebutuhan dan ketersediaan sampel keluhan, tidak ada form dan panduan keluhan pelanggan, pekerjaan test laboratorium oleh satu *analyst*, kurangnya pengetahuan *analyst* mengenai perbesaran SEM, proses dengan aktivitas sama dan berulang, dan analisa data/info keluhan dan hasil test laboratorium dilakukan serentak. Pada Integrasi metode VSM dan DMAIC waktu ideal penyelesaian keluhan pelanggan dapat ditentukan selama 4.54 hari, 0,82 hari lebih cepat dari target perusahaan.

Kata kunci: DMAIC, VSM, WAM, *Waste*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Coil maker company is a company that produces steel coils for the needs of the automotive industry. In maintaining customer satisfaction, the company provides complaints handling services within 5 days from the complaint was made. The period from 2017 to February 2020 the average time needed to resolve customer complaints is 9.99 days. Based on this, this study aims to determine the type of waste that occurs, determine the factors causing waste and determine the ideal time in solving customer complaints. Therefore, the approach in this study uses the DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improvement) method, VSM (Value Stream Mapping), and WAM (Waste Assessment Model). The integration of WAM and DMAIC methods can determine the type of waste that occurs, namely Defect, Inventory, Overproduction, Motion, Transportation, Waiting, and Process. The application of the DMAIC method succeeded in determining the factors that cause waste, which are markers used that are easily lost and damaged, lack of customer knowledge of the needs and availability of complaint samples, no forms and guidelines for customer complaints, laboratory test work by one analyst, lack of analyst knowledge about SEM magnification, processes with the same and repeated activities, and analysis of data / info complaints and laboratory test results carried out simultaneously. In the integration of the VSM and DMAIC methods the ideal time to resolve customer complaints can be determined for 4.54 days, 0.82 days faster than the company's target.

Keyword: DMAIC, VSM, WAM, Waste

UNIVERSITAS
MERCU BUANA