

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Gambar Produk <i>Cold Rolled</i> (CR) & <i>Galavanealed</i> (GA) . 2
Gambar 1.2	Alur Konsumsi Produk Perusahaan <i>Coil Maker</i> ..... 3
Gambar 1.3	Rata-rata Waktu Penyelesaian Laporan Keluhan Pelanggan Tahun 2017 – 2018 ..... 5
Gambar 2.1	<i>Future Value Stream Mapping</i> ..... 20
Gambar 2.2	<i>Current Value Stream Mapping</i> ..... 20
Gambar 2.3	Contoh <i>Waste Realtionship Matrix</i> (WRM)..... 25
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran ..... 31
Gambar 3.1	Langkah-langkah Penelitian ..... 39
Gambar 4.1	Gambar Gulungan Baja atau <i>Coil</i> ..... 40
Gambar 4.2	Gambar Penggunaan <i>Coil</i> Untuk <i>Body</i> Mobil ..... 40
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Perusahaan <i>Coil Maker</i> ..... 41
Gambar 4.4	<i>Flow Process</i> Penanganan Keluhan Pelanggan ..... 44
Gambar 4.5	Jumlah Penanganan Keluhan Pelanggan (Periode 2017 – 2020) ..... 50
Gambar 4.6	Grafik Uji Keseragaman Data Proses 1 ..... 61
Gambar 4.7	Grafik Uji Keseragaman Data Proses 2 ..... 61
Gambar 4.8	<i>Current Value Stream Mapping</i> Penanganan Keluhan Pelanggan ..... 66
Gambar 4.9	<i>Process Tine &amp; Lead Time</i> Penanganan Keluhan Pelanggan Berdasarkan <i>Current Value Stream Mapping</i> .... 67
Gambar 4.10	<i>Pareto Chart</i> Hasil Akhir Bobot <i>Waste</i> ..... 88
Gambar 4.11	<i>Fishbone Diagram</i> Faktor Penyebab <i>Waste Defect</i> ..... 89
Gambar 4.12	<i>Fishbone Diagram</i> Faktor Penyebab <i>Waste Inventory</i> ..... 90
Gambar 4.13	<i>Fishbone Digram</i> Faktor Penyebab <i>Waste Overproduction</i> ..... 91
Gambar 4.14	<i>Process Time &amp; Lead Time</i> Proses 1 (Sebelum Perbaikan) ..... 92
Gambar 4.15	Form & Panduan Keluhan Pelanggan (Rencana Perbaikan Proses 1) ..... 94
Gambar 4.16	<i>Process Time &amp; Lead Time</i> Proses 1 (Sebelum Dan Sesudah Perbiakan) ..... 95
Gambar 4.17	Ilustrasi Rancangan Perbaikan Pada Proses 2, 3, dan 4 ..... 98
Gambar 4.18	<i>Process Time &amp; Lead Time</i> Proses 2, 3, & 4 (Sebelum & Setelah Perbaikan) ..... 98
Gambar 4.19	<i>Process Time &amp; Lead Time</i> Proses 5 (Sebelum Perbaikan)..... 99
Gambar 4.20	Contoh Gambar Mesin SEM-EDX..... 100
Gambar 4.21	Contoh Hasil Pengujian SEM-EDX ..... 100

Gambar 4.22	Gambar <i>Scribber Pen</i> Untuk Rancangan Perbaikan .....	102
Gambar 4.23	Kondisi Penandaan Area Uji Sebelum & Setelah Perbaikan .....	103
Gambar 4.24	<i>Process Time &amp; Lead Time</i> Proses 5 Sebelum & Setelah Perbaikan .....	105
Gambar 4.25	<i>Process Time &amp; Lead Time</i> Proses 7 Sebelum Perbaikan ..	105
Gambar 4.26	<i>Process Time &amp; Lead Time</i> 5 (Sebelum & Setelah Perbaikan).....	107
Gambar 4.27	Perbandingan Rata-rata <i>Value Added Ratio &amp; Activity Ratio</i> (Sebelum & Setelah Perbaikan).....	108
Gambar 4.28	<i>Future Value Stream Mapping</i> Penanganan Keluhan Pelanggan .....	109
Gambar 4.29	Perbandingan <i>Process Time Dan Lead Time</i> Pada <i>Current Value Stream Mapping &amp; Future Value Stream Mapping</i> .....	110
Gambar 5.1	<i>Process Time &amp; Lead Time</i> Pada CVSM .....	111
Gambar 5.2	Grafik Jenis <i>Waste</i> Dan Persentase Bobot <i>Waste</i> Yang Diketahui Dengan Metode WAM .....	112
Gambar 5.3	Perbandingan Perbaikan <i>Process Time &amp; Lead Time</i> CVSM & FVSM Pada Penanganan keluhan Pelanggan .....	115