

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penyebab *complaint customer* yang akan dianalisis pada proses pembuatan *elastic* di PT Stretchline Indonesia. Untuk mengetahui cara perbaikan produk yang tidak memenuhi standar. Dengan menggunakan metode *DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control)*. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa jumlah produksi dan jumlah *defect* pada periode Juni sampai September 2016 dan dari hasil analisa pada diagram *fishbone* dan *FMEA* bahwa faktor yang paling berpotensi terjadinya *defect* yaitu dari factor Manusia dan Material. Sehingga usulan perbaikan dari penulis seperti pendidikan dan pengawasan karyawan, perbaikan system keluar masuk *raw material*. Setelah usulan perbaikan dilakukan, terdapat peningkatan nilai *sigma* dari sebelumnya sehingga menunjukan bahwa *Rating Scale* sigmanya semakin Baik.

Kata kunci : *Improvement, DMAIC, Complaint Customer, FMEA*

ABSTRACT

The purpose of this research is to understand of causes complaint customer with analyze in process produce elastic on PT Stretchline Indonesia. The purpose of this study was to determine the factor causes customer complaint will be analyzed in the process of making elastic in PT Stretchline Indonesia. To find out how to repair products that do not meet the standards. By using the DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control). The results of this study showed that the amount of production and the number of defects in the period June to September 2016 and of the results of the analysis on a fishbone diagram and FMEA that the factors most potential occurrence of a defect that human factor and Materials. So the proposed improvements of writers such as education and supervision of employees, improvement of the system and out of the raw material. After the proposed improvements were made, the sigma level were increase than before and shows that on Good Rating Scale.

Keywords: Improvement, DMAIC, Complaint Customer, FMEA

