

ABSTRAK

Perbaikan kinerja karyawan mendorong perusahaan untuk lebih mengembangkan kinerja dari karyawan dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. PT.XYZ merupakan perusahaan yang bekerja dibidang perlengkapan kamar mandi yang dimana berusaha untuk mengurangi kesalahan dalam melakukan pengiriman produk kepada pelanggan yang menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Adapun kesalahan yang dialami perusahaan ini ialah kesalahan pengiriman jenis produk, warna produk, dan jumlah produk sehingga menyebabkan adanya keluhan dari pelanggan dan adanya barang balikan dari pelanggan. Maka pada penelitian ini akan dilakukan bagaimana cara dalam mengatasi permasalahan tersebut dengan menggunakan metode DMAIC yang bertujuan untuk mengurangi kesalahan dalam pengiriman produk kepada pelanggan. Pada penelitian ini memiliki batasan masalah yaitu hanya dilakukan penelitian dibidang pergudangan saja, dan jenis produk yang diteliti hanya satu jenis produk. Maka dari itu dalam penyelesaian masalah tersebut penelitian ini menggunakan metode DMAIC (*Define, Measure, analyze, Improve, Control*) untuk melakukan perbaikan terhadap kinerja karyawan dan melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan diperusahaan tersebut. Setelah dilakukan penelitian tersebut dengan menggunakan metode DMAIC kesalahan pengiriman yang mencapai 19% pada bulan April mengalami penurunan menjadi 13 % di bulan juni dengan penurunan mencapai 6%.

Kata Kunci : Kualitas,Perbaikan Kinerja, DMAIC, Kepuasan Pelanggan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Employee performance improvement encourages companies to further develop the performance of employees in achieving the goals and objectives that have been set. PT. XYZ is a company working in the field of bathroom fixtures which seek to reduce the error in sending the product to the customers who cause losses for the company. As for the errors that plagued the company was the fault of the shipping product type, product color, and number of products causing complaints from customers and the goods back from customers. Then the research will be conducted that will be done in overcoming these problems by using the DMAIC method aims to reduce errors in the delivery of products to customers. This research has a problem that is only done research in the field of warehousing, and types of products examined only one type of product. Thus in the resolution of this research method using DMAIC (Define, Measure, analyze, Improve, Control) to make improvements on performance of employees and conduct surveillance on performance of employees so that it can meet the customer satisfaction inside. After the research is done by using the DMAIC method of delivery errors to reach 19% in April has decreased to 13% in the month of June with the decline reached 6%.

Key Words: *Quality, Performance Improvement, DMAIC, Customer Satisfaction.*

