

ABSTRAK

Konsep full service adalah penerbangan yang mengutamakan pelayanan penuh kepada penumpang baik dari segi kenyamanan hingga keamanan, pelayanan konsumsi yang berkualitas, *inflight entertainment*, kapasitas bagasi, serta pelayanan-pelayanan lainnya. Maskapai GA menerapkan pelayanan *full service* yang memprioritaskan pelanggannya secara penuh. PT. Aero Indonesia diharuskan dan dituntut agar selalu optimal efektif dan efisien dalam melakukan perawatan terhadap maskapai GA yang telah mempercayakan perawatan armada pesawatnya kepada PT. Aero Indonesia khususnya di perawatan *inflight entertainment*. Dalam proses perawatan *inflight entertainment* pada saat pesawat before departure masih terdapat first departure delay yang diakibatkan oleh perangkat *inflight entertainment* yang membutuhkan waktu perbaikan sehingga menyebabkan kerugian bagi pihak maskapai yang harus memberikan kompensasi. Pada penelitian ini akan digunakan metode *Define-Mesure-Analyze-Improve-Control* (DMAIC) dan *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA) untuk memperbaiki proses before departure check pada unit kerja *cabin maintenance services* di PT. Aero Indonesia. Hasil rata-rata DPMO dalam proses *inflight entertainment before departure check* adalah 635,526 dari jumlah penerbangan dengan nilai *yield* atau probabilitas tanpa masalahnya sebesar 99,75%. Dengan rata-rata level sigma *inflight entertainment before departure check* di PT. Aero Indonesia berdasarkan data *before departure* dan *delay inflight entertainment* periode Maret 2019 - Februari 2020 adalah sebesar 4,72. Setelah dilakukan analisis menggunakan metode DMAIC dan FMEA maka usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada unit *Cabin Maintenance Services* PT. Aero Indonesia untuk mengatasi permasalahan *system controller faillure* yang terjadi adalah dengan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan *inflight entertainment before departure check* dan memberlakukan *preventive maintenance* pada perangkat *inflight entertainment* untuk mengurangi terjadinya *software corrupt* sehingga *delay inflight entertainment before departure check* akibat *system controller faillure*.

Kata kunci : *Lean Manufacturing, Six Sigma, DMAIC, FMEA*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA