

## ABSTRAK

# RANCANG BANGUN SISTEM PAKAR IDENTIFIKASI FAKTOR PENYEBAB PRODUK *NOT GOOD* PADA PROSES PENANGANAN *CLAIM CUSTOMER* BERBASIS WEB DI PT HASURA MITRA GEMILANG

Oleh

**Aprillia Tri Lestari**

**NIM: 1320027**

**Program Studi Sistem Informasi Industri Otomotif**

PT Hasura Mitra Gemilang merupakan perusahaan manufaktur industri yang menjual jasa *injection moulding* yang berdiri sejak tahun 2003. Produk yang dihasilkan berupa komponen kendaraan roda dua dan roda empat serta perkakas rumah tangga. Perusahaan ini sangat mengedepankan kualitas produk yang dicetak. Hasil produk yang dicetak melewati tiga proses pengecekan yaitu proses pengecekan pada bahan baku, produksi, dan pengecekan pada produk jadi. Hal tersebut merupakan sebuah upaya PT Hasura Mitra Gemilang untuk menjamin mutu kualitas produknya. Setiap pengecekan kualitas produknya terbagi menjadi produk *Finish Good* (FG) dan produk *Not Good* (NG). Produk NG ini yang menjadi penyebab terjadinya *claim customer*. *Claim customer* menjadi tanggung jawab departemen *Quality Assurance* untuk dapat menganalisa produk NG yang ditemukan. Produk NG yang tidak dapat ditangani secara langsung menghambat waktu pengambilan keputusan perbaikan apa yang harus dilakukan jika faktor belum dapat teridentifikasi. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengatasi masalah tersebut dengan membuat sistem informasi pakar guna mempermudah proses pengambilan keputusan dan mempermudah kegiatan analisa lapangan. Metode penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode pengembangan penelitian ini menggunakan metode pengembangan *Waterfall*. Sementara untuk perancangannya menggunakan pemodelan data *Entity Relationship Diagram* (ERD) dan kamus data serta pemodelan sistem dengan *Unified Modeling Language* (UML). Sistem pakar nantinya dibangun dengan metode *Certainty Factor* dan menggunakan bahasa pemrograman PHP yang didukung dengan basis data MySQL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pakar yang dibuat menggunakan perhitungan *Certainty Factor* mempermudah kegiatan analisis dalam penanganan *claim customer* dalam mengidentifikasi faktor NG. Sistem berbasis website ini membantu proses pengarsipan dan penyimpanan data hasil analisisnya. Perusahaan dapat mengimplementasikan sistem pakar faktor NG yang diusulkan sebagai upaya dalam menyelesaikan masalah yang ada.

Kata Kunci : Sistem Pakar, Produk NG, *Certainty Factor*