

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KE KONSUMEN DENGAN METODE *FAILURE MODE AND EFFECT ANALYSIS* (FMEA) DI PT GANDING TOOLSINDO

Oleh
Syifa Syadira Althafani
NIM : 1721067
(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

Ketepatan waktu pengiriman barang menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang pada *customer* utama PT Ganding Toolsindo serta merumuskan solusi perbaikannya. Metode yang digunakan adalah *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) untuk menentukan prioritas risiko berdasarkan perhitungan *Risk Priority Number* (RPN), serta didukung oleh diagram *fishbone* untuk mengidentifikasi akar penyebab dan analisis 5W1H untuk menyusun rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method* dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data kualitatif dan penilaian numerik pada aspek risiko secara kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan terdapat lima mode kegagalan yang menyebabkan keterlambatan pengiriman, dengan nilai RPN tertinggi adalah banyaknya faktor *part not good* dalam produksi, yaitu sebesar 392. Akar penyebabnya ditemukan pada faktor *man*, *machine*, *material* dan *method*, terutama terkait ketidakteraturan pelatihan, kerusakan mesin yang tidak terdeteksi, spesifikasi material yang tidak sesuai, serta pelaksanaan SOP yang belum konsisten. Faktor penyebab lainnya mencakup kerusakan mesin, keterlambatan material, serta ketidaktepatan penjadwalan produksi. Sementara itu, risiko terendah adalah ketergantungan pada *vendor* untuk proses *painting* dengan nilai RPN 12.

Kata Kunci : FMEA, Keterlambatan Pengiriman, RPN, Diagram *Fishbone*, 5W1H