

## ABSTRAK

### ANALISIS RESIKO DAN PENYEBAB *CLAIM* PRODUK *HEADLINING* PADA PROSES INSPEKSI KUALITAS AKHIR DI PT DASA WINDU AGUNG MENGGUNAKAN METODE *FMEA* DAN *RCA*

Oleh  
**Muhamad Pangeran Adji**  
NIM: 1721057  
(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

Dalam industri otomotif kualitas dijadikan salah satu aspek yang sangat penting dikarenakan mempunyai hubungan langsung dengan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Salah satu masalah yang sedang dihadapi saat ini di PT Dasa Windu Agung ialah *defect outflow* yang mengakibatkan *claim* produk, sebuah keadaan di mana produk cacat tidak terdeteksi *inspector* sehingga melewati proses inspeksi akhir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi terkait penyebab utama dari *claim* pada proses inspeksi akhir produk *headlining* serta merumuskan rekomendasi perbaikan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mix method* (kualitatif dan kuantitatif). Metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) digunakan untuk menentukan mode kegagalan prioritas berdasarkan nilai *Risk Priority Number* (RPN), dan analisis akar penyebab dilakukan menggunakan teknik *5 Whys*. Hasil menunjukkan nilai RPN tertinggi terjadi pada pengecekan *visual appearance front* dengan mode kegagalan berupa pemeriksaan visual yang tidak sesuai alur. Analisis akar penyebab mengindikasikan bahwa teknik atau cara inspeksi masih belum mengikuti kondisi lapangan dan perkembangan industri. Perusahaan disarankan melakukan studi mendalam terkait teknik inspeksi yang sesuai dan mempertimbangkan investasi alat modern seperti kamera pemindai untuk meningkatkan efektivitas pemeriksaan.

**Kata kunci** : Proses Inspeksi Akhir, Produk *Headlining*, *FMEA*, *RCA*