

## **ABSTRAK**

# **PENERAPAN METODE DMAIC DAN FMEA UNTUK MEMINIMASI *CLAIM CUSTOMER* PRODUK *STAY L* PADA PT REKADAYA MULTI ADIPRIMA**

Oleh

M. Ezrahafidz Aqsadewa

NIM : 1119015

(Program Studi Teknik Industri Otomotif)

PT Rekadaya Multi Adiprima merupakan salah satu industri manufaktur yang memproduksi komponen otomotif terutama untuk kendaraan roda empat. PT Rekadaya Multi Adiprima terbagi menjadi empat divisi produksi yaitu divisi *metal*, divisi *non-woven*, divisi plastik (*service hole*), dan divisi *interior*. Pada pelaksanaan produksi pada PT Rekadaya Multi Adiprima masih didapati proses *claim customer* yang dimana proses ini sangat merugikan untuk PT Rekadaya Multi Adiprima. Berdasarkan hasil wawancara dengan *staff quality* diperoleh bahwa jumlah *claim* yang terjadi pada tahun 2022 di *plant 1* PT Rekadaya Multi Adiprima melebihi toleransi yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu sebesar 0,05%. Berdasarkan permasalahan tersebut perlu dilakukan pengamatan lebih lanjut untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan ini adalah metode DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, control*) dengan bantuan metode FMEA (*Failure Mode and Effects Analysis*) berdasarkan data *claim customer* dari bulan Juli 2022- Desember 2022. Tahap *define* dilakukan analisis untuk menentukan produk dengan tingkat *claim* terbanyak, Tahap *measure* dilakukan perhitungan nilai DPMO dan *Level Sigma*, tahap *analyze* memiliki tujuan untuk mencari penyebab terjadinya *claim* menggunakan bantuan diagram *fishbone* dan Tabel FMEA, pada tahap *improv* bertujuan untuk mencari dan melakukan perbaikan dengan bantuan Tabel 5W+1H berdasarkan diagram *fishbone* dan Tabel FMEA yang telah dibuat sebelumnya, terakhir tahap *control* dilakukan pemantauan dari hasil perbaikan yang telah diharapkan. Hasil sebelum perbaikan nilai DPMO sebesar 77.000 unit dengan *level sigma* 2,925 dan setelah perbaikan nilai DPMO menurun menjadi 17.400 unit dengan *level sigma* 3,611. Hasil perbaikan yang dilakukan menurun tingkat *claim customer* sebesar 61,93%.

Kata Kunci: DMAIC, *claim customer*, DPMO, FMEA, minimasi, Stay L