

ABSTRAK

ANALISIS PENGENDALIAN MUTU REPARASI *BODY & PAINT* DENGAN MENGUNAKAN METODE *SIX SIGMA* PADA PT ASTRIDO JAYA MOBILINDO – ASTRIDO TOYOTA YOS SUDARSO

Oleh:

Lisa Widya Kristanti

NIM: 1719018

(Administrasi Bisnis Otomotif)

Bengkel *Body & Paint* Astrido Toyota Yos Sudarso merupakan perusahaan yang melayani perbaikan kerusakan bodi mobil. Pada tahun 2020, bengkel ini memiliki penjualan Rp. 13.904.487.311. Kemudian tahun 2021 perusahaan mengalami penurunan penjualan yaitu Rp. 11.870.865.708. Pada tahun 2022, perusahaan kembali mengalami penurunan penjualan dengan memperoleh hasil Rp. 11.614.423.117. Berdasarkan hasil *Top Issue Area BP* yang diperoleh dari surat keluhan pelanggan, permasalahan yang paling banyak terjadi disebabkan oleh keterlambatan unit keluar akibat adanya aktivitas *redo*. Pada Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan aktivitas *redo* serta mengetahui tindakan perbaikan yang perlu dilakukan bengkel dalam meningkatkan mutu reparasi dengan upaya mengurangi aktivitas *redo* di bengkel *Body & Paint* Astrido Toyota Yos Sudarso. Metode yang digunakan adalah metode *Six Sigma* dengan siklus DMAIC (*define, measure, analyze, improve, control*). Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah panel yang melakukan aktivitas *redo* pada POS 3 berjumlah 400 panel. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian dengan mendeskripsikan hasil pengamatan serta dianalisis secara sistematis untuk dapat dilakukan evaluasi dari data tersebut. Berdasarkan analisis dan perhitungan data, jenis *defect* yang memengaruhi kualitas perusahaan paling besar adalah *defect over spray* sebesar 29% dari sampel. Berdasarkan hasil analisis data bahwa perusahaan ini berada di *level sigma* 3,11 dengan nilai DPMO 56.524 tetapi masih perlu dilakukan pengendalian mutu karena terjadi rata-rata aktivitas *redo* sebesar 11% melebihi dari batas toleransi perusahaan sebesar 10%. Faktor-faktor penyebab terjadinya *redo defect over spray* adalah kurangnya keterampilan, kesalahan perlengkapan *masking*, tekanan udara *spray gun* terlalu besar dan kesalahan teknik penyemprotan. Hasil dari penelitian ini berupa usulan tindakan perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya mengurangi aktivitas *redo* yaitu, pemasangan batas aman mekanik, pergantian material *masking*, pelatihan para mekanik, serta pembuatan jadwal perawatan dan perbaikan peralatan.

Kata kunci: Pengendalian mutu, *Six Sigma*, DMAIC.