

ABSTRAK

PENERAPAN METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* UNTUK MENGHILANGKAN *CLAIM CUSTOMER* PADA PRODUK *SERVICE PART* DI *PLANT 1* PT METINDO ERASAKTI

Oleh

Ekyn Tarigan

NIM : 1120057

Program Studi Teknik Industri Otomotif

Penelitian ini bertujuan untuk meminimalkan *claim customer service part* pada *Plant 1* PT Metindo Erasakti. Latar belakang penelitian ini adalah ditemukan *claim customer* terhadap *service part* dengan masalah yang muncul adalah *miss part* dan *packaging problem* dengan toleransi kesalahan seharusnya adalah nol. *Miss part* dan *packaging problem* sangat terkait dengan adanya ketidaksesuaian verifikasi dan *packing*. Penelitian dimulai dengan melakukan studi lapangan untuk melihat kondisi instruksi kerja pada verifikasi dan *packing service part* saat ini. Setelah itu, melihat *claim customer* yang terjadi pada setiap kategori termasuk *miss part* dan *packaging problem*. Selanjutnya adalah membuat *Business Process Improvement* (BPI) sebelum perbaikan, lalu dilakukan kegiatan *brainstorming*. Setelah itu, dilanjutkan dengan *pareto chart* dan ditemukan masalah paling besar yaitu *miss part* dengan *packaging problem* sebagai susulannya. Pertanyaan pada *brainstorming* akan diolah menjadi Diagram *Fishbone* pada saat analisis akar masalah. Setelah analisis selesai dan masalah diketahui, selanjutnya melakukan rencana perbaikan dengan 5W + 1H. Ketika analisis dan rencana perbaikan selesai, dilanjutkan dengan membuat langkah lanjutan dari BPI yakni *streamlining* berupa perancangan sistem, perancangan *part tag*, dan membuat perbaikan aliran proses dari verifikasi dan *packing service part*. Tahap berikutnya adalah *measurements and controls* berupa perbandingan instruksi kerja ketika sebelum melakukan perbaikan dan setelah perbaikan. Perbandingan yang dilakukan akan berdasarkan *claim customer* pada tahun 2023 yaitu sebelum perbaikan dengan *claim customer* pada tahun 2024 tepatnya setelah perbaikan. Hasil *claim customer* setelah perbaikan didapat dari bulan Januari hingga Mei 2024 mengalami penurunan dari jumlah *claim customer* dengan total 15 menjadi nol yang berarti tidak ditemukan *claim customer*. Tahap akhir adalah *continuous improvement* yaitu melakukan penetapan instruksi kerja yang baru.

Kata kunci: *Business Process Improvement*, *Pareto Chart*, Diagram *Fishbone*, 5W+1H, *Poka Yoke*