

ABSTRAK

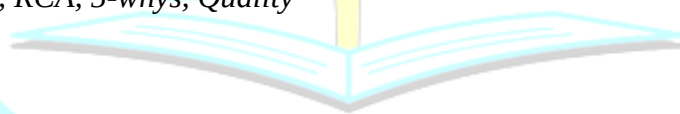
PT MII merupakan produsen *spare part* yang bergerak di bidang otomotif berupa *damper* atau spons peredam pada kendaraan roda dua dan roda empat serta beberapa *spare part* perangkat elektronik. Dengan banyaknya model produk yang diminta oleh konsumen membuat perusahaan harus meningkatkan mutu dan kualitas produk serta kualitas pelayanannya sehingga dapat lebih bersaing dengan para kompetitornya. Namun pada kenyataannya perusahaan mendapatkan klaim dari konsumen terkait salah produk URE-00-012 yang dikirim pada tanggal 9 Oktober 2023, ditemukan 3 *pack* atau 150 *pcs* produk yang salah (URE-00-012A) terkirim ke konsumen. Digunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) yang bertujuan untuk mengetahui akar penyebab terjadinya salah produk terkirim ke konsumen dan sebagai referensi perbaikan yang akan di lakukan. Dari hasil *5-whys* analisis disimpulkan bahwa ditemukan akar permasalahannya yaitu letak *master sampel* produk disatukan menjadi satu tempat, tidak ada identitas dan tanda yang kontras pada rak *dies* dan tidak ada *one point lesson* (OPL) perbedaan produk URE series *mirror*. Sedangkan perbaikan yang dilakukan ialah *master sampel* ditempel pada *dies*, dibuatkan daftar isi rak dan memberi tanda yang kontras berupa *block* warna hitam pada salah satu identitas produk yang *mirror* dan dibuatkan *one point lesson* (OPL) salah produk terkirim beserta informasi perbedaan produknya.

Kata Kunci: *Damper*, RCA, *5-whys*, Kualitas

ABSTRACT

PT MII is a spare part manufacturer engaged in the automotive sector, which manufactures dampers or damping sponges on two-wheeled and four-wheeled vehicles and several electronic device spare parts. With the many product models requested by consumers, the company must improve the quality of its products and services to be more competitive with its competitors. However, in reality, the company received a claim from a consumer regarding the wrong product, URE-00-012, which was sent on October 9, 2023. Three packs or 150 pieces of the wrong product (URE-00-012A) were found to be sent to consumers. The Root Cause Analysis (RCA) method is used, which aims to find out the root cause of the wrong product being sent to consumers and as a reference for the repairs to be made. From the results of the 5-whys analysis, it was concluded that the root of the problem was found, namely the location of the master product sample was combined into one place, there was no contrasting identity and markings on the dies rack, and there was no one-point lesson (OPL) difference in the URE series mirror products. Meanwhile, the improvements made were that the master sample was attached to the die, a shelf contents list was made, a contrasting mark was given in the form of a black block on one of the mirror product identities, and a one-point lesson (OPL) was created for the wrong product sent along with information on the product differences.

Keywords: Dampers, RCA, 5-whys, Quality



KARAWANG