

## ABSTRAK

Dengan meningkatnya persaingan bisnis yang ditandai dengan bertambahnya perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang yang serupa dengan perusahaan X maka perusahaan X yang bergerak di bidang jasa sablon kemasan plastik harus menjaga kualitas produk yang dihasilkan agar pelanggan tetap melakukan pemesanan ke perusahaan. Saat ini, ada komplain-komplain yang diajukan ke perusahaan oleh pelanggan. Komplain ini menandakan bahwa perusahaan tidak selalu dapat memenuhi karakteristik kualitas produk yang diinginkan oleh pelanggan.

Dari analisis komplain dan analisis cacat internal yang didapatkan di lantai produksi, jumlah cacat internal relatif kecil dibandingkan dengan prosentase jumlah komplain sehingga penyusunan strategi perbaikan didasarkan atas penyimpangan karakteristik produk yang dikomplain. Dari seluruh komplain yang diterima, 80 persennya adalah komplain tentang penyimpangan karakteristik kesesuaian warna, ketepatan pengiriman, dan *performance* laminasi. Dengan menggunakan diagram Ishikawa dan dengan didukung oleh analisis Diagram Arus Data dicari akar penyebab dari ketiga karakteristik tersebut. Dari seluruh akar penyebab dilakukan penyusunan strategi perbaikan untuk 20 persen akar penyebab.

Strategi usulan untuk karakteristik kesesuaian warna adalah pemberian *proof* desain kepada tiap pelanggan agar ditandatangani sebagai tanda persetujuan, melengkapi dokumentasi *proof* beserta jenis tinta dan supliernya, dan pembagian tanggung jawab kontrol terhadap proses produksi.

Strategi usulan untuk karakteristik ketepatan pengiriman adalah melakukan pembicaraan dengan pihak laminasi tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi agar pengiriman tidak terlambat, melakukan perjanjian dengan pelanggan untuk melakukan sistem pemesanan yang kontinyu, dan membuat toleransi batas pengiriman beserta sanksinya.

Sedangkan untuk karakteristik *performance* laminasi, strategi usulannya adalah mengadakan komunikasi yang lebih baik lagi antara direktur sebagai penerima order dengan pelanggan tentang perlakuan yang akan dialami produk akhir setelah sampai ke tangan pelanggan melakukan evaluasi terhadap kinerja subkontraktor laminasi sekaligus merancang mekanisme pemilihan subkontraktor laminasi.

Dari seluruh strategi usulan dilakukan implementasi untuk pengadaan *proof* desain bagi pelanggan. Sebelum implementasi prosentase jumlah komplain untuk penyimpangan karakteristik kesesuaian warna adalah sebesar 2,94%. Setelah implementasi dilakukan prosentase jumlah komplain menurun menjadi 0%. Dari uji perbedaan proporsi yang dilakukan didapatkan hasil bahwa terjadi penurunan jumlah komplain secara signifikan.