

ABSTRAK

Nama : **Muhammad Satrla Laksmana**
Program Studi : **Teknik Industri**
Judul : **Usulan Perbaikan Metode Kerja Pada Proses *Pre-Delivery* di PT. XYZ Dengan Metode *Fishbone Diagram* dan *5W+1H***

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengusulkan perbaikan pada metode kerja pada proses *pre-delivery* di Gudang Spare part PT. XYZ. Proses *pre-delivery* merupakan tahap penting dalam memastikan produk siap dikirim kepada pelanggan dengan kualitas yang sesuai standar. Namun, PT. XYZ menghadapi beberapa kendala yang mempengaruhi efisiensi dan kualitas proses tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah yang ada dan memberikan rekomendasi perbaikan menggunakan metode *Fishbone Diagram* dan *5W+1H*.

Fishbone Diagram digunakan untuk mengidentifikasi berbagai faktor penyebab masalah yang dikelompokkan ke dalam kategori *Man, Machine, Material, Method*, dan *Environment*. Analisis ini membantu dalam menemukan akar penyebab masalah yang terjadi dalam proses *pre-delivery*. Selanjutnya, metode *5W+1H (What, Why, Who, Where, When, How)* digunakan untuk merumuskan solusi perbaikan yang tepat berdasarkan hasil analisis.

Hasil penelitian menunjukkan beberapa penyebab utama masalah dalam proses *pre-delivery* yang mengakibatkan salah satu KPI (*Key Performance Indicator*) Gudang Spare Parts PT. XYZ tidak tercapai, yaitu proses persiapan pengiriman 1x24 Jam dari dibuatnya dokumen *Delivery Order (DO)*, dimana Gudang Spare Parts PT. XYZ hanya mampu meraih 74% dari total target 90% yang dibuat oleh manajemen. Beberapa penyebab utama masalah yang ada diantaranya pekerja tidak mengikuti SOP Penerimaan barang, pekerja kurang teliti dalam melakukan tugasnya, pekerja sering melakukan kesalahan dalam pengambilan barang, banjir di dalam Gudang saat hujan dikarenakan saluran air yang rusak, forklift yang sering rusak karena perawatan yang buruk, kualitas spare parts yang buruk dari supplier, pengelolaan Gudang yang kurang baik, kurangnya pelatihan pada proses baru dan kurangnya pengawasan atau kontrol proses.

Berdasarkan temuan yang ada, dapat diidentifikasi bahwa kesalahan manusia merupakan faktor dominan yang menyebabkan ketidakpatuhan terhadap SOP dan kesalahan dalam penerimaan barang. Sebagai solusi, penelitian ini mengusulkan *refreshing* SOP penerimaan dan penambahan langkah inspeksi dengan dokumentasi foto. Dengan implementasi usulan perbaikan metode kerja pada proses *pre-delivery* di PT. XYZ dengan metode *fishbone diagram* dan *5W+1H*, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, mengurangi tingkat complain pelanggan, dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap PT. XYZ. Peningkatan kepercayaan pelanggan ini diharapkan berdampak positif pada peningkatan penjualan spare parts dan pertumbuhan bisnis perusahaan.

Kata kunci: Gudang, *Pre-Delivery*, *Fishbone Diagram*, *5W+1H*