

Mengurangi jumlah customer complaint pada industri rokok dengan menggunakan FMEA = Reduce amount of customer complaint at cigarette industry with FMEA

Thomas Wisnu Dian Kharisma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250287&lokasi=lokal>

Abstrak

Peranan industri rokok dalam perekonomian Indonesia saat ini terlihat semakin besar, selain sebagai motor penggerak ekonomi juga menyerap banyak tenaga kerja. Industri rokok mengalami pertumbuhan yang signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini menyebabkan persaingan antar perusahaan yang semakin ketat untuk meraih pasar yang semakin besar, yang pada akhirnya setiap perusahaan rokok berusaha untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Penulis melakukan penelitian di PT. Philip Morris Indonesia, salah satu perusahaan rokok terbesar di Indonesia, sebagai perusahaan yang berkomitmen tinggi terhadap kualitas. Perusahaan tersebut memiliki permasalahan terhadap memburuknya indeks customer complaint, untuk itu penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode FMEA, dibantu dengan menggunakan tools seperti ishikawa diagram, pareto chart, dan regresi linear.

Setelah dilakukan dengan menggunakan metode FMEA dan beberapa tools tersebut, PT. Philip Morris Indonesia mampu memperbaiki indeks customer complaint, yang berarti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan membantu perusahaan tempat penelitian mewujudkan visi dan misinya.

.....The contribution of cigarette industry in Indonesia's economy now seems even greater, except as an economic powerhouse also absorb a lot of manpower. Nowadays, cigarette industry was significant growth compared to previous years. This fact makes competition among firms to increase the market share, at the end each cigarette companies try to meet customer satisfaction.

The authors conducted research in PT.Philip Morris Indonesia, one of the largest tobacco companies in Indonesia, as a company committed to quality. The company has a problem with customer complaint index, for that the authors to do research using the FMEA method, assisted by using tools such as Ishikawa diagrams, pareto charts, and linear regression.

Having carried out using FMEA method and some tools, PT.Philip Morris Indonesia is able to improve customer complaint index, which means being able to improve customer satisfaction and help the company realize its vision and mission of research.