

ABSTRAK

PT. XYZ adalah sebuah perusahaan manufaktur yang bergerak pada bidang pembuatan mobil. Proses pengecatan PT. XYZ memiliki permasalahan terkait dengan tingginya *defects/unit* yang diraih (11 *defects/unit*) dibandingkan dengan target yang ingin dicapai (4 *defects/unit*). PT. XYZ sudah membuat sistem transformasi digital yaitu *Quality Information System* (QIS) pada tahun 2018 yang membuat pengolahan data terkait dengan *defect* menjadi lebih cepat. Kecepatan pengolahan data diharapkan dapat memacu dan memfasilitasi pengguna yang terlibat dalam aktivitas peningkatan kualitas untuk menyelesaikan masalah, namun pencapaian *defects/unit* yang diraih masih belum mencapai target hingga sekarang dengan adanya sistem QIS.

Penelitian ini menganalisis masalah tersebut dengan metode *importance performance analysis* untuk mencari permasalahan dan SMART untuk merencanakan aktivitas penanggulangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa performa sistem QIS masih berada pada angka 69,92% atau berpredikat cukup yang diakibatkan oleh dua faktor utama. Faktor tersebut adalah susahnya QIS untuk dapat diakses ke seluruh pengguna dan tampilan dari QIS yang menyusahkan pengguna untuk mendapatkan *insight* atau kesimpulan. Kedua permasalahan tersebut selanjutnya dilakukan rencana penanggulangan dengan metode SMART dan didapati ada enam rencana penanggulangan. Keenam rencana penanggulangan tersebut adalah pengadaan *tool* dimasing-masing *line*, *training* cara membuka dan mengisi QIS, pengembangan aplikasi QIS sehingga bisa diakses di *handphone*, *monthly quality meeting*, modifikasi tampilan dari sistem QIS, serta pembuatan *basic rule* dan *training* penggunaan data QIS.

Pelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam dunia akademis terkait dengan situasi konkret transformasi digital di lapangan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan baru terhadap apa yang masih bisa ditingkatkan dalam proses penanganan masalah kualitas di PT XYZ. Penelitian ini tentunya masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis terbuka terhadap kritik dan saran dari pembaca.

Kata kunci : transformasi digital, *total quality management*, industri manufaktur, *importance performance analysis*, SMART.

ABSTRACT

PT. XYZ is a manufacturing company that concentrate in the manufacture of cars. The painting process of PT. XYZ has problems related to the high number of defects/units achieved (11 defects/unit) compared to the target to be achieved (4 defects/unit). PT. XYZ has created a digital transformation system, namely Quality Information System (QIS) in 2018 which makes data processing related to defects faster. The speed of data processing is expected to encourage and facilitate users involved in quality improvement activities to solve problems however the achievement of defects/ units still not reached the target until now.

This study analyzes these problems with the Importance Performance Analysis (IPA) method to find problems and Spesific, Measurable, Assignable, Realistic, Time-Related (SMART) method to plan countermeasures activities. This study used a questionnaire research instrument with quantitative methods. The results showed that the performance of the QIS was still at 69.92% or sufficient predicate caused by two main factors. These factors are the difficulty of QIS to be accessible to all users and the appearance of QIS that makes it difficult for users to get insights or conclusions. Both problems were carried out by the SMART method and six countermeasures plans were found. The six countermeasures plans are the procurement of tools in each line, training on how use QIS, developing QIS applications so it is applicable on mobile phones, monthly quality meetings, modifying the appearance of the QIS, making basic rules and training on the use of QIS data.

This research is expected to contribute to the education and concrete situation of digital transformation. This research is also expected to provide new insights on what can still be improved in the process of handling quality problems at XYZ.

Keywords: digital transformation, importance performance analysis, manufacturing industry, SMART, total quality management.