

# **IMPLEMENTATION OF OPERATIONAL EXCELLENCE WITH SHINGO MODEL AT BAYER HEALTHCARE INDONESIA**

## **ABSTRACT**

By: Meichelani Pangaribuan

This study aims to analyze the implementation of Operational Excellence management system with Shingo Model approach at Bayer HealthCare Indonesia. This research was conducted in non-effervescent production area of multivitamin product of NE pregnant women tablets, as the product with the highest number of customer complaints in 2015-2016. This research was conducted by analyzing the root cause of deviation, implementation of Operational Excellence with Shingo Model in the area and monitoring result of Operational Excellence implementation. Data collection method used is by conducting field observation, interview and data from company. The root-cause analysis using Fish-bone diagram and in depth interviews is done using the Shingo Model guidelines towards the related personnel. The results of this study indicate that the root cause of the increase in customer complaints of NE tablets was caused by the process, personnel, machines that still do not meet the standard of quality and not-robust to produce qualified product. While the implementation of Operational Excellence with Shingo Model can reduce quality defects that lead to decrease number of customer complaints NE tablet. However, some improvement initiatives from the Shingo Model guidelines have not been applied to the operational management of non-effervescent production lines and the research is still limited to non-effervescent production lines. From the results of the study, the authors propose the implementation of several improvement initiatives according to Shingo Model guidelines and can also be applied to other production areas or the whole operational management of BHC.

**Keywords:** Operational Excellence, Shingo Model, Continuous improvement, Lean management, Fish-bone diagram, Pharmaceutical Industry.

# ***IMPLEMENTASI OPERASIONAL EXCELLENCE DENGAN SHINGO MODEL DI BAYER HEALTHCARE INDONESIA***

## ***INTISARI***

*Oleh: Meichelani Pangaribuan*

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa implementasi sistem manajemen Operational Excellence dengan pendekatan Shingo Model di Bayer HealthCare Indonesia. Penelitian ini dilakukan di area produksi non-effervescent pada produk multivitamin ibu hamil tablet NE, sebagai produk dengan jumlah keluhan pelanggan terbanyak pada tahun 2015-2016. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisa akar penyebab penyimpangan, implementasi Operational Excellence dengan Shingo Model pada area tersebut dan pemantauan hasil dari implementasi Operational Excellence. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan pengamatan lapangan, wawancara dan pengamatan data dari perusahaan. Analisa akar penyebab menggunakan Fish-bone diagram dan interview dilakukan secara mendalam menggunakan Shingo Model guidelines terhadap personel-personel terkait. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akar penyebab terjadinya peningkatan keluhan pelanggan pada tablet NE adalah karena proses, personel, mesin yang masih belum memenuhi standart kualitas atas atau belum tangguh untuk menghasilkan produk berkualitas. Sementara implementasi Operational Excellence dengan Shingo Model dapat menurunkan penyimpangan kualitas yang berujung pada turunnya angka keluhan pelanggan produk tablet NE. Namun, beberapa insiatif perbaikan dari Shingo Model guidelines belum dapat diterapkan pada manajemen operasional line produksi non-effervescent dan penelitian pun masih terbatas pada lini produksi non-effervescent. Dari hasil penelitian, penulis mengusulkan implementasi beberapa inisiatif perbaikan sesuai guidelines Shingo Model dan juga dapat diterapkan untuk area produksi lainnya atau keseluruhan manajemen operasional BHC.*

*Kata Kunci : Operational Excellence, Shingo Model, Perbaikan berkelanjutan, Lean management, Fish-bone diagram, Industri Farmasi.*