

ABSTRAK

PT ELANG JAGAD merupakan salah satu kontraktor industri dan perdagangan yang berlokasi di jalan Kolonel Soegiono No.53 Ngingas RT 05 RW 02 Waru, Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia. Produk utama yang diproduksi oleh PT ELANG JAGAD yaitu tungku lama dan tungku DNS 9900 e, namun terhitung dari tahun 2018 – 2019 memproduksi DNS 9900 e hingga mencapai 10.000 setiap minggu. Terdapat beberapa *return* konsumen *part* tungku DNS 9900 e dari konsumen yang mengakibatkan kerugian bagi perusahaan, yaitu *return* berupa cacat enamel mengelupas, kasar, tidak rata dan tungku miring yang akan dijelaskan dengan diagram pareto. Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan sebelumnya tentang adanya *return* enamel mengelupas yang membeludak hingga terjadi kewalahan dalam memenuhi permintaan konsumen, hal tersebut dikarenakan pihak manajemen perusahaan tidak mengerti apa yang harus lakukan dalam memperbaiki kecacatan enamel mengelupas tersebut oleh sebab itu peneliti mengusulkan untuk menggunakan teknik delphi dan metode FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*). Setelah melakukan pengolahan data maka dapat diketahui bahwa faktor penyebab atau potensi resiko yang berpotensi terhadap adanya *return* konsumen berupa kecacatan enamel mengelupas yaitu terdiri dari 8 faktor penyebab dan 14 sub faktor penyebab. Setelah diketahui nilai RPN dari masing-masing faktor penyebab dan sub faktor penyebab, maka disusunlah nilai RPN (*Risk Priority Number*) dari yang terbesar hingga yang terkecil.

Keyword: PT ELANG JAGAD, *return* konsumen, teknik delphi, FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*).

ABSTRACT

PT ELANG JAGAD is one of the industrial and trade contractors located on the road of Colonel Soegiono No.53 Ngingas RT 05 RW 02 Waru, Sidoarjo, East Java, Indonesia. The main products produced by PT ELANG JAGAD are old furnaces and DNS 9900 e stoves, but from 2018 - 2019 produce DNS 9900 e up to 10,000 every week. There are several returns of DNS 9900 e part furnace consumers from consumers that cause losses for the company, namely return in the form of flaking, rough, uneven enamel defects and sloping stoves which will be explained by the Pareto diagram. Based on the problems previously explained about the existence of enamel return peeling which is overwhelming until it is overwhelmed in meeting consumer demand, this is because the management of the company does not understand what to do in improving the flaking enamel defect, therefore the researcher proposes to use the delphi technique and FMEA method (Failure Mode and Effect Analysis). After processing the data, it can be seen that the potential factors or potential risk potential for the existence of consumer returns in the form of enamel defects flake which consists of 8 factors and 14 sub-factors. After knowing the value of RPN from each of the causal factors and sub-factors, then the value of the RPN (Risk Priority Number) is compiled from the largest to the smallest.

Keyword: PT ELANG JAGAD, consumer return, delphi technique, FMEA (Failure Mode and Effect Analysis).