

Sakti, Yoga Pratama, 2019, “Analisa Risiko Dengan Metode FMEA Untuk Memperbaiki Proses Bisnis Pada Unit Bisnis Jasa Transportasi” (Studi Kasus: PT. X). Skripsi. Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Trunojoyo Madura.

ABSTRAK

Jasa adalah kegiatan yang memberikan manfaat kepada pihak lainnya, akan tetapi kegiatan ini tidak terjadi pemindahan kepemilikan dari sesuatu. Kegiatan jasa sendiri dapat diubah ke dalam bentuk bisnis. Bisnis adalah sebuah kegiatan yang menggunakan sejumlah modal untuk mendapatkan keuntungan yang berlebih. PT. X adalah perusahaan jasa yang salah satu bidang bisnisnya pengiriman barang atau lebih dikenal sebagai 3PL (*Third Party Logistics*). Dalam menjalankan proses bisnisnya perusahaan tidak akan terlepas dari yang namanya risiko. Risiko adalah kemungkinan dan konsekuensi dari suatu kegagalan tercapainya tujuan. Untuk meningkatkan proses bisnis menjadi lebih baik analisa risiko perlu dilakukan sebagai tindakan pencegahan terhadap suatu konsekuensi jika sebuah kegagalan terjadi pada suatu proses bisnis. Metode *Business Process Improvement* (BPI) digunakan untuk memahami alur proses bisnisnya dan kemudian dilakukan perbaikan pada kegiatan bisnisnya berdasarkan hasil analisa proses bisnisnya. FMEA adalah metode yang digunakan dalam melakukan pengukuran risiko. Analisa FMEA menggunakan nilai RPN sebagai bentuk representasi dari tingkat risiko. FMEA akan menilai risiko pada setiap proses bisnisnya di mana risiko tertinggi akan diberikan penanganan terlebih dahulu. Hasil FMEA menunjukkan bahwa pada kegiatan bisnis PT. X kesalahan penulisan deskripsi produk merupakan risiko dengan nilai RPN tertinggi yaitu sebesar 276. Maka dari itu usulan perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan sistem CRM (*Customer Relationship Management*) pada proses bisnis penerimaan *order*.

Kata kunci: BPI, FMEA, RPN, CRM

Sakti, Yoga Pratama, 2019, "Risk Analysis Using FMEA Method to Improve Business Processes in the Unit Transportation Business Services " (Case Study: PT. X). Minithesis. Industrial Engineering Program, Faculty of Engineering, Trunojowo University Madura.

ABSTRACT

Services are activities that provide benefits to other parties, but this activity does not occur in the transfer of ownership from something. The service activities themselves can be converted into business. Business is an activity that uses a certain amount of capital to get excess profits. PT. X is a service company that is one of the fields of business shipping goods or more commonly known as 3PL (Third Party Logistics). In running the business process the company will not be separated from the name of the risk. Risk is the possibility and consequences of a failure to achieve goals. To improve business processes for better risk analysis needs to be done as a preventive measure against a consequence if a failure occurs in a business process. The Business Process Improvement (BPI) method is used to understand the flow of its business processes and then make improvements to its business activities based on the analysis of its business processes. FMEA is a method used in measuring risks. FMEA analysis uses the value of RPN as a representation of the level of risk. FMEA will assess risk in each business process where the highest risk will be given first handlers. The FMEA results show that in the business activities of PT. X error writing product description is a risk with the highest RPN value that is equal to 276. So from that the proposed improvement that can be done is to provide a CRM system (Customer Relationship Management) in the business process of receiving orders.

Keywords: BPI, FMEA, RPN, CRM