

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Perkembangan teknologi dalam Industri GPS telah terbukti dengan munculnya alat *optional*. Dengan adanya alat tersebut GPS bukan lagi merupakan alat untuk melacak dan navigasi saja. Kehadiran dari alat *optional* ini dapat dimanfaatkan oleh PT Enerren Technologies sebagai *competitive advantage* perusahaan yaitu kostumisasi. Layanan GPS merupakan layanan yang dijual kepada pelanggan sehingga kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting.

Pada tahun 2012, pelanggan mengeluhkan mengenai kualitas dari alat *optional* dalam layanan GPS Enerren. Setelah dianalisis, akar permasalahan dari kerusakan alat *optional* ini disebabkan kualitas SDM dari divisi Produksi yang membuat alat *optional* kurang berpengalaman dan berpengetahuan. Hal ini dibuktikan dengan tingkat kecacatan alat *optional* pada tahun 2012 mencapai angka 15% yang disebabkan karena kesalahan SDM.

Dalam Proyek Perbaikan ini, penulis mengajukan pelatihan untuk divisi Riset & Pengembangan dan Produksi tempat SDM yang membuat alat *optional* selama 3 bulan. Pelatihan ini akan dilaksanakan oleh Proxsis setiap minggu selama 2 jam dengan menggunakan metode *practice* dan *mentoring*. Fokus pelatihan membahas perbaikan 3 alat *optional* yang menyumbang kecacatan paling besar. Manfaat dari pelatihan ini adalah dengan turunnya tingkat kecacatan 3 alat *optional* tersebut menjadi 10% dan tidak jadinya pelanggan besar keluar. Tentunya manfaat yang didapatkan lebih besar dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan.

## EXECUTIVE SUMMARY

Optional devices are technology breakthrough in the GPS industry. Optional devices make GPS's function not only as a tracking and navigation system. The presence of this optional devices can be utilized by PT Enerren Technogies as a company competitive advantage, which is customization. The GPS services is being sold by the company to the customers, which means the customer satisfaction is an important issue.

In 2012, customers complained about the quality of those optional devices within GPS services by Enerren. Once analyzed, the root cause of this optional devices damage due to the quality of human resources of Production division whom made optional devices that lack of experience and knowledge. This is proven by the level of product defect optional devices in 2012 reached 15% are caused by human error.

In this Project Improvement, the authors propose 3 months training for human resource in the Research & Development and Production division makes optional devices. This training will be conducted by Proxis every week for 2 hours using practice and mentoring method. The focus of the training is to fix 3 optional devices that accounted for the most product defect. The benefits of the training is to decrease the level of product defect of 3 optional devices to 10% and recover turnover of the big customer. Surely the greater benefits it brings compared to the costs.