

## ABSTRAK

PT. Trikarya Sidoarjo merupakan industri yang bergerak dibidang *desain* pembuatan *interior*. Proses produksi yang dilakukan adalah pengolahan kayu HPL (*High Perussure Laminates*) yang menghasilkan perabotan rumah yang ukuran dan modelnya dibuat sesuai keinginan konsumen. Perusahaan memiliki beberapa station pengerjaan diantaranya station handling material, station pemotongan kayu partikel, *staion* pemotongan cetakan kayu partikel, *station* HPL, *station* pelapisan, *station finishing*, *station quality control*, dan *station packaging*. Upaya peningkatan kinerja karyawan dalam pembuatan pintu press dengan menggunakan Metode FMEA sesuai implementasi dan usulan adalah dalam pembuatan pintu press dengan kondisi yang rata dan tidak bergelombang mulus sesuai motif, pintu press yang dipesan sesuai dengan ukuran, semua fasilitas yang tersedia sudah menggunakan mesin, system keamanan kerja dalam pembuatan pintu press sudah ada, pembayaran melalui transfer atau Q-RIS berfungsi dengan baik, disediakan pembayaran menggunakan uang tunai, karyawan memberi informasi dan menyelesaikan masalah dengan baik, karyawan melayani customer sesuai prosedur dan ramah, karyawan menyediakan peralatan pendukung untuk mengatasi kendala yang terjadi pada pembuatan pintu press lengkap dengan informasi jelas sehingga customer merasa aman dan nyaman, karyawan mendatangi customer yang mengalami kesulitan dengan ramah, karyawan dengan sigap menyelsaikan kendala yang dihadapi customer dan karyawan mendengarkan dengan baik keluhan customer.

**Kata Kunci: Peningkatan Kinerja, Metode FMEA, dan Kualitas Pelayanan**

## **ABSTRACT**

PT. Trikarya Sidoarjo is an industry engaged in interior manufacturing design. The production process carried out is HPL (High Pressure Laminates) wood processing which produces home furnishings whose sizes and models are made according to the wishes of consumers. The company has several processing stations including material handling stations, particle wood cutting stations, particle wood molding cutting stations, HPL stations, coating stations, finishing stations, quality control stations, and packaging stations. Efforts to improve employee performance in making press doors using the FMEA method according to implementation and proposals are in making press doors with even conditions and not wavy smoothly according to motifs, press doors ordered according to size, all available facilities are already using machines, security systems work in making press doors already exists, payments via transfer or Q-RIS function properly, payment is provided using cash, employees provide information and solve problems properly, employees serve customers according to procedures and are friendly, employees provide supporting equipment to overcome obstacles occurs in the manufacture of press doors complete with clear information so that customers feel safe and comfortable, employees approach customers who are experiencing difficulties in a friendly manner, employees swiftly solve problems faced by customers and employees listen carefully to customer complaints.

**Keywords: Performance Improvement, FMEA Method, and Quality of Service**