

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan alat transportasi yang sebanding dengan pesatnya pembangunan di Indonesia, membuat para Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) semakin menghadapi persaingan yang cukup ketat di pasar otomotif. Semakin banyaknya model produk yang dikeluarkan oleh masing-masing ATPM, mengindikasikan bahwa semua ATPM berlomba untuk meningkatkan volume penjualan guna menghadapi persaingan. Selain berdampak pada sisi penjualan yang semakin meningkat, tidak terlepas juga pada dampak meningkatnya purna jual yang meliputi perbaikan dan perawatan pada produk tersebut.

PT. Toyota Astra Motor (TAM) sebagai Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) kendaraan Toyota di Indonesia selalu menerapkan filosofi *spirit kaizen*, suatu perbaikan tanpa henti (May Matthew, 2007: 193) untuk menjadikannya tetap sebagai *market leader* di industri otomotif Indonesia. Sebagai bentuk pemenuhan tanggung jawab layanan purna jual kendaraan Toyota, PT. TAM melalui divisi *Customer Service* selalu berusaha untuk memberikan kepuasan total terhadap pelanggan Toyota supaya dapat terus menikmati produk Toyota.

PT. TAM dalam memelihara loyalitas pelanggan tidak hanya berhenti ketika pelanggan memiliki kendaraannya, namun terus berlanjut guna memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan dalam memiliki kendaraan Toyota, sehingga akan menciptakan pembelian selanjutnya. Beberapa strategi yang harus dilalui PT. TAM melalui divisi *Customer Service* untuk mencapai hal tersebut adalah, pertama, memastikan pelanggan datang ke bengkel. Dan yang kedua memastikan pengalaman terbaik bagi pelanggan selama di bengkel melalui peningkatan layanan servis dan produk di bengkel.

Salah satu hal terpenting dalam upaya meningkatkan layanan kualitas servis di bengkel resmi Toyota adalah menurunkan waktu tunggu sebelum atau ketika dalam proses perbaikan dilakukan. Timbulnya antrian panjang

yang mengakibatkan pelanggan menunggu merupakan bentuk penurunan layanan kualitas servis. Berdasarkan penelitian terhadap bengkel Astrido Toyota Bekasi, semakin meningkatnya *unit entry* yang datang tiap bulannya, perusahaan semakin dituntut untuk tetap meningkatkan layanan kualitas servis bengkel Toyota terhadap pelanggan. Namun pada kondisi saat ini, dalam rangka memenuhi kebutuhan *unit entry*, timbul antrian panjang dan waktu tunggu lama pada jenis perbaikan *Express Maintenance*. Walaupun terdapat beberapa jenis perbaikan yang dimiliki oleh bengkel Astrido Toyota Bekasi, salah satu jenis perbaikan yang dominan digunakan oleh pelanggan adalah pelayanan service *Express Maintenance*.

Express Maintenance merupakan salah satu jenis perbaikan umum yang memerlukan waktu lebih sedikit dibandingkan dengan perbaikan biasa, yaitu hanya 1 jam dari proses pelanggan di terima oleh service advisor sampai proses di serahkannya kembali kendaraan kepada pelanggan dengan kondisi kendaraan yang sudah di service dengan baik dan dalam kondisi yang prima. di dalam *Express Maintenance* ini, waktu merupakan hal terpenting dalam menjamin layanan kualitas servis.

Dan dalam rangka peningkatan layanan servis di bengkel Astrido Toyota Bekasi, berikut ada beberapa tujuan yang harus dicapai terkait dengan tahap proses bengkel yang sudah diuraikan diatas :

1. Memperpendek waktu proses service, atau biasa yang disebut *lead time service*, dalam hal ini adalah waktu yang diperlukan dari seorang *Service Advisor* memperoleh unit perbaikan hingga pelanggan membayar jasa perbaikan (*Reception ~ Delivery*).
2. Meningkatkan produktifitas mulai dari tahap *Pre Production* sampai dengan *Post Production*.
3. Menjaga kualitas hasil servis.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di bengkel Astrido Toyota Bekasi, ditemukan beberapa penyebab lamanya waktu tunggu dalam proses produksi yang mengakibatkan menurunnya layanan servis

ini adalah data waktu yang di peroleh dari perusahaan mengenai pencapaian aktual unit entri *Express Maintenance* dari bulan februari sampai dengan bulan April 2019.

LEAD TIME SELAMA 3 BULAN EXPRESS MAINTENANCE ASTRIDO TOYOTA BEKASI			
Bulan	Data	Aktual	Target
Februari	Lead time masuk - Notifikasi	1:49:37	1:00:00
	Lead time service	0:38:53	0:30:00
Maret	Lead time Masuk - Notifikasi	1:43:53	1:00:00
	Lead time service	0:38:22	0:30:00
April	Lead time Masuk - Notifikasi	1:54:43	1:00:00
	Lead time service	0:39:05	0:30:00

Tabel 1.1 Total rata-rata Lead Time pada stall *express maintenance* periode bulan Februari – April 2019.

(Sumber : Data internal Perusahaan)

Dengan lead time layanan service *express maintenance* yang masih tinggi dan belum mencapai target yaitu lead time masuk-notifikasi masih di atas 1 jam dan lead time service nya masih di atas 30 menit ,maka di tarik kembali lebih jauh data - data yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pada layanan stall service *express maintenance* dari bulan Februari – April.

Bulan	Total unit entry	Jumlah Unit entry	Rata-rata lead time service	Jenis service/kelipatan km
Februari	302	147	00:00:31	10.000 km / 20.000 km
		155	00:00:46	40.000 km

Maret	326	184	00:00:35	10.000 km / 20.000 km
		142	00:00:42	40.000 km
April	333	151	00:00:36	10.000 km / 20.000 km
		182	00:00:42	40.000 km

Tabel 1.2 Total rata-rata Lead Time service pada stall *express maintenance* periode bulan Februari – April 2019.

(Sumber : Data internal Perusahaan)

Bisa di tarik kesimpulan pada data tabel di atas rata-rata penyebab lamanya tunggu service pada layanan *express maintenance* yaitu lamanya waktu proses service itu sendiri yaitu masih di atas 30 menit untuk service kendaraan kelipatan 10.000km/20.000km. Dengan rata-rata terbanyak yaitu pada service kelipatan 40.000 km yang memakan waktu proses di atas 40 menit.

dalam kondisi aktual, jenis perbaikan ini ditemukan lamanya waktu proses service yang disebabkan oleh pergerakan Teknisi yang masih tidak teratur serta tidak adanya alat khusus untuk mendukung proses kerja terutama pada proses service kelipatan 40.000km, yang memakan waktu lebih lama. Dengan jumlah manpower dua Teknisi ,rata-rata waktu service yang di peroleh setiap bulannya masih di atas 30 menit untuk service kelipatan 10.000km/20.000km,dan di atas 40 menit untuk service kelipatan 40.000 km. namun target yang harus di capai yaitu 30 menit proses service untuk setiap unitnya.

Untuk mengatasinya, penting dilakukan perbaikan berupa perubahan proses perncangan kerja usulan dengan mengoptimalkan atau menambah jumlah manpower teknisi, serta merancang waktu kerja pada setiap bagian-bagian proses pengerjaan service, serta membuat alat khusus untuk mendukung proses service *express maintenance* agar tepat dalam rangka mengurangi terjadinya resiko lamanya leadtime service yang mengakibatkan pula lamanya waktu tunggu service oleh pelanggan. Didalam rencana implementasi, penting menggunakan perhitungan analisa terhadap sistem usulan. Tujuannya agar kita bisa mengetahui dampak yang akan terjadi tanpa mengeluarkan biaya yang sia-sia dan mengurangi resiko yang terjadi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yaitu lamanya proses menunggu yang di akibtkan pada lamanya leadtime service sistem antrian pada jenis perbaikan *Express Maintenance* dengan lead time total masih di atas 1 jam dan rata-rata waktu kerja service masih di atas 40 menit. maka diperlukan sebuah *improvement* untuk menangani hal tersebut. Pergerakan Teknisi dan sisttem kerja yang masih kurang efektif,dengan target waktu yang di berikan selama 30 menit per unit kendaraan. Serta tidak adanya prosedur waktu kerja yang pasti pada setiap bagian-bagian proses pengerjaan service kendaraan,dan alat pendukung untuk proses kerja service kelipatan 40.000 km mengakibatkan meningkatnya waktu tunggu dan akan berpengaruh kepada menurunnya kualitas servis dan produktivitas kerja dalam proses pengerjaan kendaraan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah yang ada maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah dengan sistem perancangan kerja usulan pada stall *Express Maintenance* dapat mengimbangi standar target waktu yang di berikan untuk setiap *unit entry* yang ada melalui perhitungan waktu kerja.
2. Apakah perancangan alat bantu yang di buat,dapat mengatasi lamanya waktu proses kerja pada stall service *express maintenance*. Terutama service kelipatan 40.000 km.
3. Apakah dengan di terapkannya sistem perancangan kerja usulan yang telah dibuat dapat meningkatkan kualitas pelayanan servis dari segi waktu dalam proses pengerjaan kendaraan pelanggan?

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Improvement terhadap sistem usulan pada jenis perbaikan *Express Maintenance* bengkel Astrido Toyota Bekasi dibatasi dalam ruang lingkup sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di area bengkel perbaikan Astrido Toyota Bekasi
2. Objek penelitian adalah jumlah kedatangan *unit entry* dan waktu pelayanan pada proses kerja jenis perbaikan *Express Maintenance*.
3. Sistem perancangan kerja usulan yang dibuat pada stall *Express Maintenance* dan penggunaan alat bantu khusus melalui metode perhitungan waktu siklus pada proses kerja . Dalam perhitungan ini, didapat hasil komparasi untuk mengukur antara waktu yang dibutuhkan dan jumlah unit yang antri dalam sistem pada kondisi aktual maupun pada sistem usulan.
4. Melakukan simulasi kerja pada kondisi aktual dan sistem usulan agar dapat mengetahui tingkat perbedaan dari penggunaan *jumlah Manpower* dan tingkat waktu tunggu dalam sistem antrian.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan proses pengembangan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kondisi aktual proses kerja yang terjadi pada jenis perbaikan *Express Maintenance* sehingga mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan servis bengkel Astrido Toyota Bekasi.
2. Mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk proses pengerjaan saat service pada stall *express maintenance* pada metode lama.
3. Menciptakan kondisi waktu yang ideal dari sistem kerja usulan dengan merubah gerakan setiap Teknisi dan penggunaan alat khusus yang di buat untuk efisiensi waktu dalam proses service *Express Maintenance*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diperoleh dalam proses pengembangan penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan servis bengkel terhadap penggunaan waktu proses kerja yang efektif dan efisien yang berdampak pada waktu tunggu dan kepuasan pelanggan di bengkel Astrido Toyota Bekasi.

2. Memberikan solusi yang terbaik dalam peningkatan kualitas pelayanan servis bengkel yang disertai dengan data perhitungan waktu kerja pada area stall *express maintenance* terhadap waktu proses kerja bengkel.
3. Memberikan solusi terhadap analisa pelayanan yang dikeluarkan dari sistem dan alat bantu usulan.
4. Melakukan optimalisasi dan perancangan waktu kerja terhadap Pergerakan kerja Teknisi *Express Maintenance* dan penggunaan alat khusus yang di buat untuk efesiensi waktu yang digunakan dalam proses kerja jenis perbaikan *Express Maintenance*.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian

Tempat yang menjadi objek penelitian yang dilakukan penulis yaitu di Bengkel Astrido Toyota Bekasi.

Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian proposal skripsi ini akan dilaksanakan pada Bulan Februari sampai dengan April 2019.

1.8 Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Kaizen. Metode ini dilakukan dengan cara menentukan waktu-waktu siklus pada setiap bagian - bagian proses pengerjaan service kendaraan dengan menggunakan jam henti atau *stopwatch*, melakukan pengukuran waktu kerja pada sistem kerja yang sudah ada dengan sistem kerja usulan, untuk kemudian di ambil data untuk memilih mana yang lebih efisien dan produktif dari perancangan kerja yang sudah di buat. Dasar teori semua ini akan sangat menunjang dalam pemecahan masalah.

1.9 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini dibagi dalam lima bagian dengan keterangan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

berisikan mengenai latar belakang mengapa dilakukan penelitian terhadap proses produksi service di Bengkel Astrido Toyota Bekasi, identifikasi dan perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penulisan yang digunakan dalam meningkatkan kualitas servis bengkel, serta sistematika penulisan yang akan digunakan.

BAB II LANDASAN TEORI

yaitu terdiri dari teori-teori yang digunakan sebagai pendukung dalam melakukan penelitian sehingga pengolahan data dan analisis dilakukan secara teoritis. Metode pengukuran kerja yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode kaizen dengan melakukan pengukuran kerja dan perancangan kerja secara langsung.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari beberapa subbab, yaitu: waktu dan tempat penelitian, , sampel dan populasi, serta teknik analisis data serta membahas metode penelitian dan langkah-langkah yang penulis gunakan dalam penelitian dengan menampilkan bantuan Pemetaan dan pengukuran kerja kerja dan penjelasannya secara rinci.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang menganalisis data yang telah diperoleh untuk melakukan penelitian dan membahas data yang telah diperoleh.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan tahapan dari kesimpulan akhir dari keseluruhan penelitian tugas akhir dan saran yang dapat diberikan kepada perusahaan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

