

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berkembangnya dunia perbankan di Indonesia saat ini terlihat dari banyaknya Bank swasta yang baru memulai usahanya, terutama di daerah Jakarta ini. Bank adalah bagian dari suatu bisnis yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk perkreditan atau dalam bentuk lainnya dengan tujuan meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Untuk meningkatkan bisnis Bank ini harus dapat bersaing dan memiliki keunggulan, dalam menggapai keunggulan tersebut maka gunakan salah satu strategi Bank di dunia adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus (*continues improvement*) pada setiap bagian atau departemen. Salah satu strategi dalam melakukan perbaikan adalah dengan memberikan kenyamanan kepada nasabah saat menunggu antrian yaitu dengan menjaga *temperature* udara di ruangan selalu dingin dengan *Air Conditioner* (AC).

Pada Bank XYZ ini memiliki 8 ruangan yaitu : 1. Ruang *Costumer Service*, 2. Ruangan *Teller*, 3. *ATM Gallery*, 4. Ruang Tunggu, 5. Ruangan *Staff*, 6. Ruangan *Supervisor*, 7. Ruangan Manager, 8. Ruangan *Back Office*, dari delapan ruangan ini ada dua ruangan yang dipasang AC dengan operasi 24 jam.

Penyegaran udara digunakan untuk berbagai macam ruangan yang berada di Bank XYZ serta memiliki *temperature* dan kelembaban yang sama. Dari hasil survey karyawan suhu dan kelembaban yang diharapkan yaitu 22° C – 26° C dengan kelembaban 45-60. Menurut hasil penelitian tentang lingkungan kerja menunjukan bahwa di dalam ruang kerja berudara segar, karyawan dapat bekerja lebih baik dan jumlah kesalahan dapat dikurangi, sehingga efisiensi kerja dapat ditingkatkan. Dan berguna juga meminimalisir kerusakan pada barang elektronik yang ada di Bank XYZ.

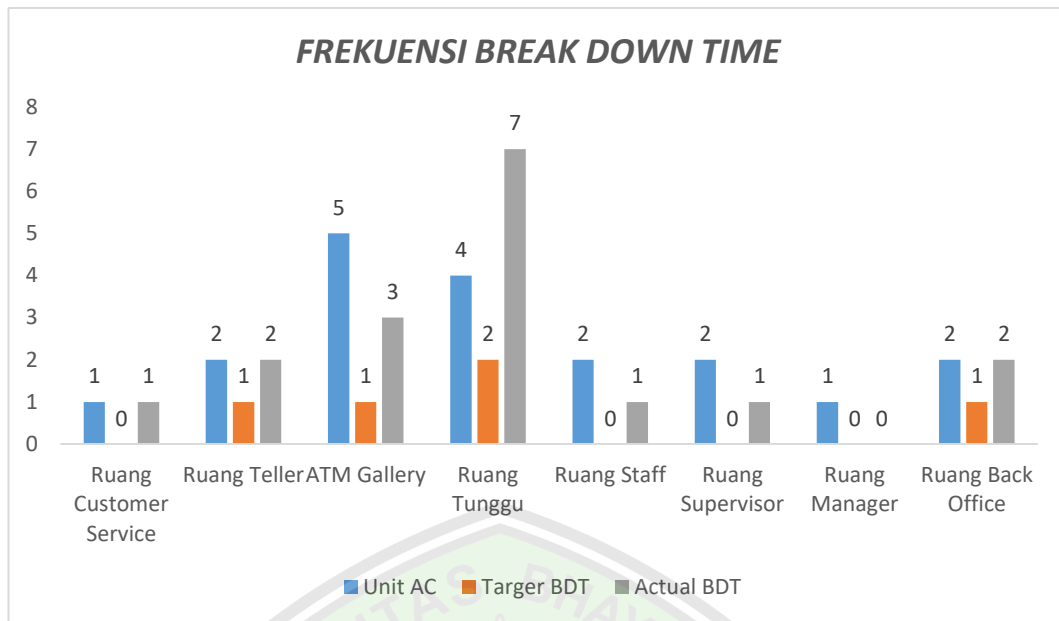
Departemen perawatan gedung bertanggung jawab atas seluruh peralatan yang ada di Bank tersebut. Dari hasil perhitungan dengan melihat seberapa sering penggunaan *Air conditioner* serta melihat kapasitas *Air conditioner* dalam satu ruangan untuk memenuhi pencapaian target suhu udara yang dihasilkan. Maka dapat ditentukan dalam satu tahun data *Break Down Time* (BDT) pada *Air conditioner*. Berikut adalah data BDT di Bank XYZ.

Table 1.1 Data BDT AC *Split* bulan Juli 2017 – bulan Juni 2018.

No.	Room	Unit AC	Target BDT	Actual BDT	GAP
1	Ruang <i>Customer Service</i>	1	0	1	1
2	Ruangan <i>Teller</i>	2	1	2	1
3	<i>ATM Gallery</i>	5	1	3	2
4	Ruang <i>Tunggu</i>	4	2	7	5
5	Ruangan <i>Staff</i>	2	0	1	1
6	Ruangan <i>Supervisor</i>	2	0	1	1
7	Ruangan <i>Manager</i>	1	0	0	0
8	Ruangan <i>Back Office</i>	2	1	2	1

Sumber : Data Bank XYZ 2017-2018.

Pada kenyataannya masih banyak ruangan yang *Down Time* dalam periode satu tahun terhadap kinerja *Air conditioner* yang berada di Bank XYZ dari masing – masing ruangan yang dipasang *Air conditioner* hanya diperbolehkan rusak satu kali dalam satu tahun. Namun pada kenyataannya kerusakan *Air conditioner* ini dapat melebihi batas yang sudah ditetapkan.



Gambar 1.1 Diagram *frekuensi BDT*

Sumber : pengolahan data

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan ruang tunggu memiliki tingkat komplain tertinggi selama bulan Juli 2017 – bulan Juni 2018 dari batas komplain yang sudah ditetapkan, dengan ini penulis akan fokus penelitian di ruang tunggu pada Bank XYZ.

Terdapat banyak kemungkinan yang terjadi dari penyebabnya ruang tunggu ini mengalami penyegaran udara yang kurang dingin. Sehingga dapat mengganggu aktifitas staff karyawan dan nasabah.

Pada penelitian ini diketahui bahwa yang terjadi pada *Air conditioner Split* yang berada di ruang tunggu diakibatkan tidak adanya jadwal *Preventive Maintenance* dan kurangnya penelitian terhadap permasalahan *Air conditioner* yang sering terjadi.

Terlihat bahwa penelitian ini, *Air Conditioner* yang berada di Bank XYZ mengalami permasalahan yang dapat merugikan perusahaan, karena permasalahan ini maka penulis membuat judul “**Usulan Perbaikan AC Split dengan Metode Failure Mode And Effect Analysis (FMEA) Di Bank XYZ**”. Penulis berharap dengan penelitian ini dapat mengurangi *Cost Maintenance* pada Bank XYZ.

1.2 Identifikasi Masalah

Penjelasan sebelumnya dalam latar belakang masalah penulis dapat menentukan identifikasi masalah yang terjadi pada mesin AC *split* di ruang tunggu, yaitu:

1. *Air Conditioner* di ruang tunggu memiliki tingkat komplain tertinggi adalah 7 kali *Break down time*.
2. Belum ada metode analisa kegagalan fungsi komponen dari *Air Conditioner type Split*.

1.3 Rumusan Masalah

Setelah latar belakang dan identifikasi masalah diketahui, masalah yang timbul dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa komponen kritis yang menyebabkan AC *Split* pada ruang tunggu tidak berfungsi dengan baik?
2. Bagaimana usulan perbaikan pada AC *Split* di ruang tunggu dengan menggunakan metode *Failure Mode And Effect Analysis* (FMEA).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diantaranya :

1. Mengidentifikasi komponen kritis pada *Air Conditioner Split* ruang tunggu Bank XYZ.
2. Untuk mengetahui usulan perbaikan AC *Split* di ruang tunggu dengan metode *Failure Mode And Effect Analysis* (FMEA) dari hasil pembahasan 5W + 1H

1.5 Batasan Masalah

Dalam Penelitian ini, pembahasan masalah akan dibatasi dalam ruang lingkup sebagai berikut :

1. Penelitian ini fokus terhadap *Air Conditioner Split* yang berada pada ruang tunggu di Bank XYZ, yaitu hal – hal yang berkaitan dengan pemilihan *Air conditioner*, perawatan dan perbaikan sistem kerja AC *split*.
2. Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data selama bulan Juli 2017 sampai dengan bulan Juni 2018.
3. Kerugian dari *spare part* atau komponen AC *Split* ini tidak dibahas dalam penelitian ini.
4. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA).

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan dan bagi penulis. Adapun manfaatnya sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
Penulis mendapatkan pengalaman berharga dan merupakan suatu upaya untuk dapat menambah wawasan, pengalaman, serta keterampilan dalam menganalisa masalah pada mesin AC *Split* sekaligus memecahkan masalah yang ada.
2. Bagi Bank XYZ
Jurnal ini dapat dipergunakan sebagai bahan masukan mengenai kegiatan dari perawatan dan perbaikan AC *Split* di Bank XYZ.
3. Bagi Universitas Bhayangkara
Dapat terjalin hubungan kerjasama dengan Bank XYZ untuk memperoleh bahan penyempurnaan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan.

1.7 Waktu & Tempat Penelitian

Melakukan penelitian dibagian *department* perawatan gedung di Bank XYZ yang beralamat di jalan prof. DR Satrio, Kuningan, Jakarta Selatan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2017 sampai dengan bulan Juni 2018.

1.8 Metode Penelitian

Berikut langkah – langkah metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis untuk penulisan tugas akhir ini, yaitu :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapat langsung dari objek penelitian.

- a. Wawancara

Melakukan pengumpulan data dengan mengadakan wawancara yang dilakukan secara terstruktur atau tidak terstruktur dengan *objek* masal maupun *personal*, serta memberikan pertanyaan – pertanyaan kepada sumber informasi.

- b. Observasi

Observasi lapangan dilakukan untuk mendapatkan gambaran secara aktual dari kondisi yang ada. Hal yang didapatkan dari observasi maupun suatu elemen penting dalam pengumpulan data penelitian ini.

2. Data sekunder adalah data yang didapat dari studi pustaka dan dokumen perusahaan.

- a. Studi Pustaka

Dilakukan studi *literature* teori – teori yang menjadi acuan dalam pelaksanaan penelitian. Seperti buku – buku di Perpustakaan dan jurnal.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah untuk memberikan gambaran umum dari uraian bab ke bab isi dari penulisan skripsi yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan beberapa sub pokok berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan skripsi, dan sistematika penulisan dalam laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan teori – teori yang berkaitan dengan penelitian / penulisan yang dilakukan. Teori – teori tersebut didapat dengan melakukan *Study literature*. *Study* lapangan, serta diskusi. Materi yang ditunjukkan meliputi *AC Split* di ruang tunggu, proses komplain terhadap departemen perawatan gedung, serta metode FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan kegiatan penelitian, dan membahas langkah – langkah penelitian secara sistematis sejak dimulainya penelitian hingga selesai penelitian.

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menerangkan analisis mengenai informasi yang diperoleh bagaimana mendapatkan data, pengumpulan data dan pengamatan data pada Bank XYZ.

BAB V. PENUTUP

Pada bab terakhir ini, penulis menuliskan kesimpulan apa yang dapat diambil dari kerja praktek yang dilakukan di Bank XYZ sehingga penulis dapat memberikan saran kepada perusahaan untuk dapat menjadi bahan pertimbangan dan perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Membuat berbagai referensi buku yang digambarkan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.