

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Daihatsu merupakan salah satu industri otomotif terbesar di dunia saat ini, raksasa industri otomotif yang berasal dari Jepang ini juga merupakan salah satu industri otomotif terbesar di Indonesia. Hingga akhir periode 2017 total penjualan mobil di Indonesia mencapai angka 1.908.019 unit. Dengan pangsa pasar yang besar ini, Astra Daihatsu Motor (ADM) selaku agen tunggal pemegang merk Daihatsu di Indonesia terus melakukan inovasi di setiap proses bisnisnya demi mempertahankan posisi tersebut. Seiring meningkatnya persaingan di industri otomotif ini, para pelaku industri otomotif ini menjadikan kepuasan pelanggan sebagai bisnis inti dari industri ini. Tahun 2009, ADM meluncurkan sebuah program kepada seluruh main dealer di Indonesia untuk menciptakan dan menjaga kepuasan pelanggan di area *After Sales Service* yang bernama ICSK (*Integrated Customer Satisfaction Kaizen*).

Daihatsu Kharisma Sejahtera cabang diponegoro surabaya telah di tunjuk oleh PT. Astra Daihatsu Motor (ADM) sebagai salah satu dealer Kepercayaan PT. Astra Daihatsu Motor. Daihatsu Kharisma sejahtera telah dikenal sebagai dealer favorit dan terpercaya khususnya di Jawa Timur dengan jaringan outlet yang melayani konsumen Daihatsu untuk pembelian dan service purna jual di Surabaya, Bojonegoro dan Lamongan. Reputasi ini jelas dapat dilihat dengan kelengkapan seluruh sarana dan prasarana Kharisma Sejahtera, kekuatan armada sales dan armada bengkel yang terbesar di Jawa Timur.

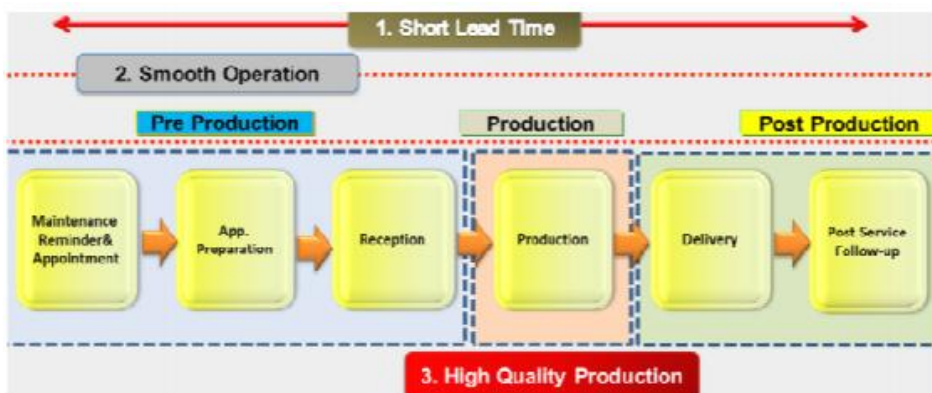
Sebagai Main dealer, Daihatsu Kharisma Sejahtera juga menerapkan program ICSK yang diluncurkan oleh ADM di tiap – tiap cabang dealer. Didalam program ICSK ini terdapat item *Lead Time*, “*Lead Time*” dalam program ini maksudnya adalah total waktu mulai dari pelanggan masuk ke dalam bengkel hingga kendaraan diinformasikan selesai kepada pelanggan. Dengan program tersebut, diharapkan waktu pelayanan lebih cepat sehingga kepuasan pelanggan tercapai. Didalam proses kerja bengkel perbaikan umum, terdapat 3 tahap proses kerja bengkel yang sudah menjadi standar Daihatsu, yaitu :

1. *Pre Production*, tahap awal proses produksi yang terdiri :
  - a. *Maintenance Reminder & Appointment*, suatu proses mengingatkan pelanggan untuk melakukan servis di bengkel.

- b. *Appointment Preparation*, suatu proses untuk mempersiapkan ketersediaan Man Power, Stall, & Parts yang tepat dalam melakukan pekerjaan bengkel.
    - c. *Reception*, suatu proses untuk memahami permintaan pelanggan dan keadaan kendaraannya yang datang ke bengkel.
  2. *Production*, yaitu tahap menyelesaikan pekerjaan perbaikan kendaraan dengan kualitas, tanggal dan waktu penyerahan, serta biaya yang sesuai dengan permintaan pelanggan.
  3. *Post Production*, yaitu tahap penyelesaian dari proses produksi, yang terdiri dari :
    - a. *Delivery*, suatu tahap penyerahan kendaraan kepada pelanggan yang sudah diperbaiki secara tepat waktu.
    - b. *Post Service Follow up*, suatu tahap untuk memastikan pelanggan puas terhadap kualitas kendaraan setelah servis di bengkel.

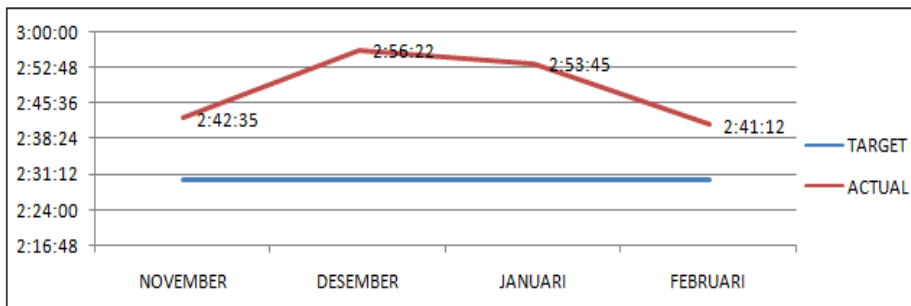
Dalam rangka peningkatan layanan servis di bengkel perbaikan umum, berikut ada beberapa tujuan yang harus dicapai terkait dengan 3 tahap proses bengkel yang sudah diuraikan diatas :

1. Memperpendek waktu proses dan *stagnasi*, atau biasa yang disebut *lead time*, 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.



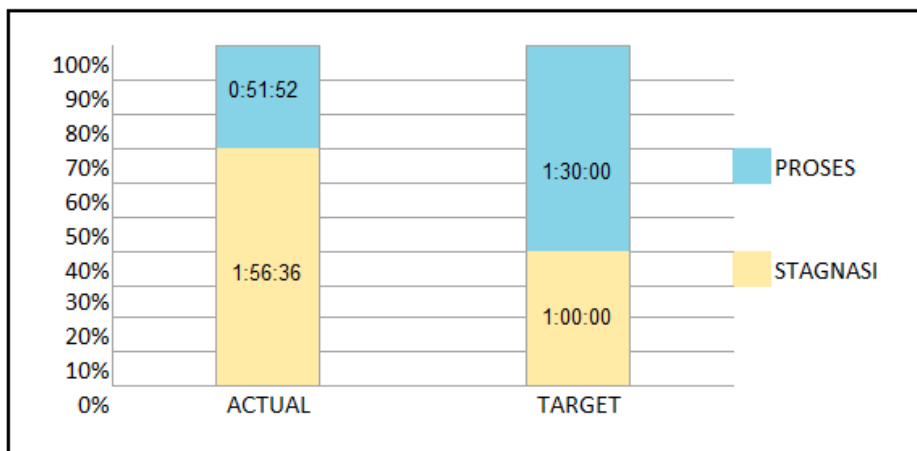
Gambar 1.1 Enam Proses Service

Data dibawah ini adalah data yang telah tersedia secara sistem di perusahaan. Target *Lead Time* yang telah ditetapkan oleh Astra Daihatsu Motor selaku ADM adalah 2 jam 30 menit. Namun aktualnya, berdasarkan data yang penulis kumpulkan dari bulan November hingga Februari, tidak ada satupun yang mencapai target tersebut.



Gambar 1.2 Total Pencapaian *Lead Time* Periode Nov 2017 – Feb 2018

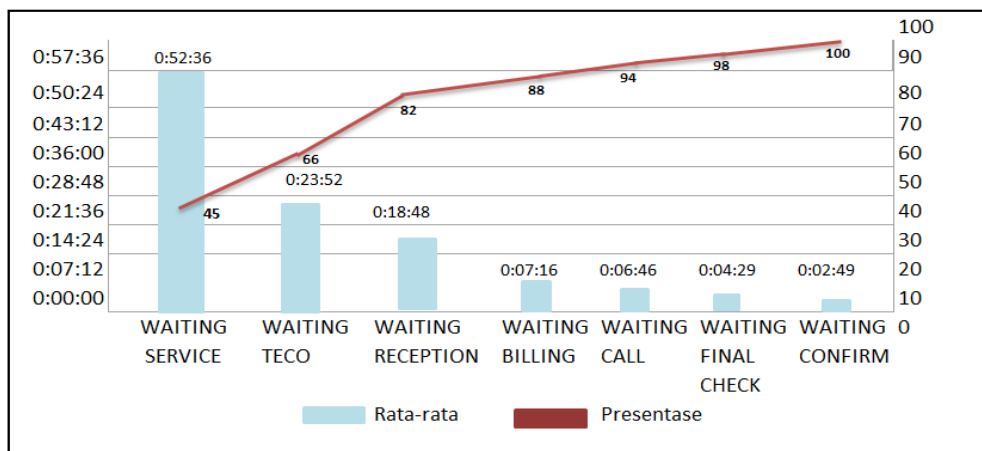
Selanjutnya, penulis mengumpulkan data terkait komposisi *Lead Time* dimana total *Lead Time* terdapat waktu stagnasi dan waktu proses. Data dibawah ini adalah perbandingan antara target dan aktual waktu proses serta target dan aktual waktu stagnasi.



Gambar 1.3 Perbandingan Aktual dan Target Waktu Proses dan Waktu Stagnasi Periode November 2017 – Februari 2018

Terlihat dari tersebut diatas bahwa waktu *stagnasi* adalah 1 jam 56 menit 36 detik, artinya waktu *stagnasi* melebihi dari target yang ditentukan yaitu 1

jam.Selanjutnya penulis melakukan analisa selanjutnya terkait waktu stagnasi. Data dibawah ini adalah rincian dari komposisi waktu stagnasi diantaranya *waiting reception*, *waiting Service*, *waiting teco*, *waiting billing*, *waiting confirmation*, *waiting call customer* dan *waiting final inspection*.



Gambar 1.4 Waktu *stagnasi* actual periode November 2017-Februari 2018

Terlihat dari tersebut diatas bahwa waktu *stagnasi* “*waiting for service*” yang paling besar yaitu sebesar 52 menit 36 detik atau 45 % dari total waktu stagnasi.Oleh sebab itu, Penulis berupaya untuk melakukan perbaikan dengan cara menurunkan salah satu waktu *stagnasi* yaitu “*Waiting Service*”. Pada prosesnya, *waiting forService* adalah waktu setelah Perintah Kerja Bengkel (PKB) dicetak hingga dikerjakan oleh teknisi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penyelesaian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menurunkan waktu *stagnasi waiting for Service* sehingga dapat menurunkan total *Lead Time Service* terhadap pelanggan di Daihatsu Kharisma Sejahtera cabang diponegoro Surabaya ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Mengetahui faktor penyebab tingginya waktu *stagnasi waiting for Services* sehingga dapat Memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan dan memberikan solusi perbaikan dari Permasalahan tersebut.

#### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

##### **Batasan**

1. Data yang di ambil adalah data khusus kendaraan Daihatsu gread xenia pada service 10.000 km.
2. Data yang diambil adalah waktu setelah Perintah Kerja Bengkel (PKB) dicetak hingga dikerjakan oleh teknisi.

##### **Asumsi**

1. Pada saat pengambilan data tidak ada perubahan langkah-langkah pada service berkala 10.000km.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, mahasiswa dapat menerapkan salah satu bidang ilmu Teknik Industri mengenai kepuasan pelanggan dan produktifitas. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi semua pihak, terutama dalam hal sebagai berikut:

1. Penulis dapat menerapkan salah satu mata kuliah Teknik industri
2. Perusahaan dapat menemukan solusi perbaikan atas tingginya *stagnasi waiting for service* sehingga produktifitas bertambah.
3. Dapat menambah daftar pustaka bagi universitas 17 agustus 1945 surabaya