

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil analisa terhadap *Lead Time total service*, ditemukan masalah yang paling tinggi berdasarkan diagram pareto adalah tingginya waktu *stagnasi* dari *waiting for service*
2. Dari hasil diagram *fishbone*, tingginya waktu *stagnasi waiting for service* disebabkan beberapa sebab diantaranya adalah
 - a. Presentase kedatangan pelanggan yang booking tidak *on time* rendah
 - b. Komunikasi antar divisi service terutama SA (Service advisor) dengan *foreman* kurang baik
 - c. Banyaknya pelanggan yang akan melakukan service tetapi tidak booking dahulu
 - d. Banyaknya kendaraan inap dikarenakan tunggu part maupun kendaraan service trouble/mogok (*emergency*)
3. Perbaikan pada *lead time total* dengan cara menurunkan *lead time Service* selama 3 bulan mendapatkan hasil *lead time waiting for service* Dari 52 menit 36 detik menjadi 23 menit 17 detik, maka besar penurunan sebesar 29 menit 19 detik atau 55,75 % dari waktu sebelumnya.
4. Dari analisis *cost* dan *benefit*, dengan menambah investasi senilai 600.000 Berupa 2 buah HT (Handy Talkie) dan pembuatan kartu antrian kedatangan pelanggan booking dapat menambahkan pendapatan profit Perusahaan sebesar Rp. 80.873.520/bulan
5. Setelah dilakukan perbaikan dan mengalami penurunan pada total Lead Time, unit entry dapat meningkat 7,2 unit per hari.

5.2 Saran

Dalam proses perbaikan yang telah dilakukan, penulis melihat ada beberapa saran untuk menjaga dan meningkatkan kualitas dari perbaikan tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Security agar lebih teliti memberikan pelanggan kartu antrian sesuai kategori waktu kedatangan pelanggan dan diharapkan menjaga kondisi kartu antrian agar tetap dalam kondisi baik/ tidak hilang.

2. Konsistensi setiap mekanik diharapkan agar tepat waktu untuk mengambil dan menyerahkan PKB kepada Foreman agar semua proses pengerjaan kendaraan bisa berjalan lancar sesuai Job Planning Board.
3. Diharapkan agar foreman dan spare part setiap apel pagi selalu update pekerjaan yang *emergency* ataupun *trouble* maupun pihak spare part setiap apel pagi selalu update status pemesanan spare part kepada teknisi, foreman dan service advisor
4. Terus melakukan inovasi untuk edukasi waktu kedatangan pelanggan dan konsistensi dalam melakukan SOP yang sudah dilakukan perbaikan agar *lead time waiting service* tetap karena cukup berpengaruh pada *lead time total*.
5. Proses perbaikan selanjutnya diharapkan fokus pada *lead time waiting for TECO* dan *waiting billing* karena cukup tinggi dan belum sesuai target *head office*.