

**PENGENDALIAN MUTU PELAYANAN
PERAWATAN DENGAN METODE STATISTIKA
PADA DEPARTEMEN SERVICE
PT. ASTRA INTERNASIONAL
CABANG SISINGAMANGARAJA MEDAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Ujian Sarjana



Oleh :

ANDERSON SIHOMBING
NIM : 00.815.0018



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2005**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (Repository.uma.ac.id)28/12/23

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat kasih dan karuniaNya sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai guna memenuhi ujian Sarjana Teknik pada Universitas Medan Area Medan.

Selama proses perkuliahan sampai tersusunnya skripsi ini penulis telah banyak menerima pengajaran, nasehat dan bimbingan yang semuanya tidak ternilai harganya. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Kamil Mustafa, MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area.
2. Ibu Ir. Hj. Haniza Susanto, MT, sebagai dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas sarjana ini.
3. Bapak Ir. M. Banjarnahor, sebagai dosen pembimbing II yang juga telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas sarjana ini.
4. Bapak Robertus Homadi selaku Sevice Manager Departemen Service PT. Astra Internasional Cabang Sisingamangaraja Medan, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di perusahaan ini.
5. Bapak Budi Arianto selaku Instruktur Bengkel, yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

6. Penghargaan yang tulus dari lubuk hati yang terdalam buat kedua orang tuaku, My Lovely Father and Mom, kedua adikku Ade dan Zivora, dan juga keponakanku Hosanna.
7. My Lovely Girl, Santi Donni Silitonga, terima kasih buat setiap dukungan, doa dan perhatian serta kesetiiaannya atas komitmen kami, you're a big part of my life, I love you.
8. Teman-teman di komunitas CS, terima kasih buat persahabatan yang kita jalani bersama.
9. Bang Abadi Tobing, rekan kerja, rekan seperkuliahan, dan teman berbagi cerita, terima kasih buat semua bantuannya.

Mengingat keterbatasan Penulis dalam segi pengetahuan dan wawasan, Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sangat diharapkan oleh Penulis demi kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata, biarlah Tuhan Allah Semesta Alam senantiasa memberikan damai sejahtera kepada kita semua.

Medan, Februari 2005

Penulis

(Anderson Sihombing)

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
RINGKASAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
I.1 Latar Belakang Permasalahan.....	I-1
I.2 Perumusan masalah.....	I-2
I.3 Tujuan Penelitian.....	I-2
I.4 Manfaat Penelitian.....	I-2
I.5 Batasan Masalah.....	I-3
I.6 Asumsi yang Digunakan.....	I-3
I.7 Sistematika penulisan.....	I-3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	II-1
II.1 Sejarah berdirinya perusahaan.....	II-1
II.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	II-4
II.2.1 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	II-7
II.3 Tenaga Kerja.....	II-11
II.3.1 Rekrutmen.....	II-11
II.3.2 Masa percobaan.....	II-12
II.3.3 Promosi.....	II-12

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id)28/12/23

II.3.4	Mutasi.....	II-12
II.3.5	Demosi.....	II-12
II.3.6	Jam kerja.....	II-13
II.3.7	Sistem pengupahan.....	II-14
II.4	Kegiatan usaha perusahaan.....	II-15
II.4.1	Pelayanan perawatan.....	II-16
II.4.2	Pelayanan jaminan (garansi).....	II-21
II.4.3	Pelayanan Suku cadang.....	II-22
BAB III	PROSES PRODUKSI.....	III-1
III.1	Bahan/ material dan Suku cadang.....	III-2
III.1.1	Bahan/ material.....	III-2
III.1.2	Suku cadang.....	III-3
III.2	Alat dan Peralatan.....	III-3
III.2.1	Peralatan kerja umum.....	III-3
III.2.2	Peralatan kerja khusus.....	III-10
III.3	Uraian proses produksi.....	III-11
III.4	Unit-unit pendukung.....	III-14
BAB IV	LANDASAN TEORI.....	IV-1
IV.1	Pengertian Pengendalian.....	IV-1
IV.2	Pengertian Mutu.....	IV-2
IV.3	Tujuan dan jenis-jenis pengendalian mutu.....	IV-3
IV.4	Data atribut dan data variabel.....	IV-5
IV.4.1	Penyebab variasi.....	IV-5
IV.5	Pengendalian mutu statistik.....	IV-6
IV.5.1	Pengendalian proses statistik.....	IV-8

	IV.5.2 Peta kendali	IV-8
	IV.5.3 Histogram	IV-12
	IV.5.4 Diagram sebab akibat	IV-12
	IV.5.5 Diagram pareto	IV-14
BAB V	PENGUMPULAN DATA	V-1
	V.1 Data Jumlah keluhan pelanggan	V-1
	V.2 Data Komplain Jenis Pelayanan	V-4
	V.3 Data Standard Mutu Pelayanan	V-5
BAB VI	PENGOLAHAN DATA	VI-1
	VI.1 Peta kendali	VI-2
	VI.2 Revisi batas kendali	VI-4
BAB VII	PEMBAHASAN MASALAH	VII-1
	VII.1 Histogram	VII-1
	VII.2 Analisa Sebab Akibat	VII-2
	VII.2.1 Diagram sebab akibat	VII-2
	VII.2.2 Analisis faktor dominan penyebab	VII-4
	VII.3 Diagram pareto	VII-5
	VII.4 Rencana Perbaikan	VII-7
BAB VIII	KESIMPULAN DAN SARAN	VIII-1
	VIII.1 Kesimpulan	VIII-1
	VIII.2 Saran	VIII-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id)28/12/23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 Struktur Organisasi Perusahaan	II-6
Gambar 4-1 Statistical Quality Control Clasification	IV-7
Gambar 6-1 Grafik batas kontrol pelayanan perawatan.....	VI-4
Gambar 6-2 Grafik batas kontrol revisi	VI-7
Gambar 7-1 Histogram persentase komplain	VII-1
Gambar 7-2 Diagram sebab akibat.....	VII-3
Gambar 7-3 Diagram Pareto	VII-6



DAFTAR TABEL

Tabel 5-1 Jumlah Kendaraan yang dilayani perminggu.....	V-3
Tabel 5-2 Data komplain jenis pelayanan.....	V-4
Tabel 6-1 Batas kontrol pelayanan perawatan.....	VI-3
Tabel 6-2 Batas kontrol revisi pelayanan perawatan.....	VI-7
Tabel 7-1 Faktor dominan penyebab komplain.....	VII-4
Tabel 7-2 Hasil perhitungan matriks.....	VII-5



RINGKASAN

Anderson Sihombing, “Pengendalian mutu pelayanan perawatan dengan metode statistik pada departemen servis PT. Astra Internasional Auto 2000 cabang Sisingamangaraja Medan”, dengan bimbingan Ir. Hj. Haniza Susanto, MT sebagai pembimbing I dan Ir. M. Banjarnahor sebagai pembimbing II.

Departemen Service PT. Astra Internasional Auto 2000 cabang Sisingamangaraja Medan adalah sebuah unit perusahaan swasta yang bergerak di bidang pelayanan purna jual kendaraan merek Toyota, yang terletak di jalan Sisingamangaraja no. 8 Medan. Produk yang dihasilkan adalah jasa pelayanan perawatan kendaraan.

Pokok permasalahan yang dibahas dalam tugas sarjana ini adalah : “Pengendalian Mutu Pelayanan perawatan” yang dilakukan secara statistik. Langkah awal yang dilakukan dalam kegiatan pengendalian mutu pelayanan perawatan adalah dengan mempelajari karakteristik pelayanan perawatan yang dijadikan sebagai standard mutu. Dari data yang ada didapati bahwa jumlah keluhan yang diterima dari pelanggan atas kurangnya mutu pelayanan perawatan sudah termasuk dalam kategori mengkhawatirkan. Hal ini dapat dilihat dari data jumlah keluhan pelanggan yang mencapai angka 1379 dari total kendaraan yang dilayani sejumlah 101.769 unit dengan persentase sebesar 1,355 %. Setelah dilakukan analisa data, yaitu data jenis keluhan pekerjaan perawatan, dari 1379 keluhan terhadap pekerjaan, item pekerjaan External Reguller Check memiliki persentase terbesar di antara keseluruhan item pekerjaan yaitu 30,239 % atau 417 keluhan.

Karakteristik mutu pelayanan yang berada diluar batas kendali yang ditentukan, ditelusuri penyebabnya dengan menggunakan analisa sebab akibat, dan ditemukan bahwa hal ini disebabkan oleh beberapa faktor dominan yaitu cara/ metode yang kurang efektif, lingkungan dan sarana yang kurang mendukung, serta alat dan peralatan yang kurang memadai. Pemecahan untuk masalah ini dilakukan dengan melakukan perhitungan batas kendali revisi untuk masing-masing karakteristik mutu

UNIVERSITAS MEDAN AREA

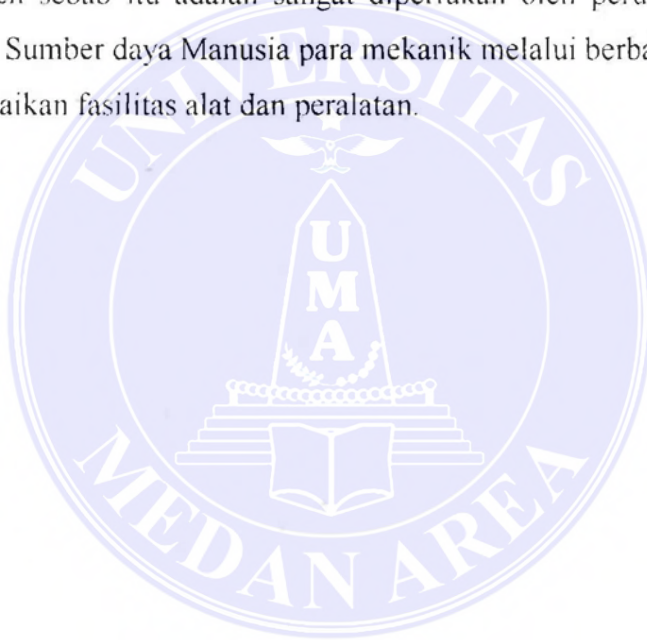
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

dengan mengeluarkan data yang berada diluar batas kendali yaitu nomor pengamatan 6, 8 dan 30.

Untuk menanggulangi masalah yang dihadapi perusahaan maka penulis memberikan beberapa saran :

1. Mutu pelayanan-perawatan ERC dapat ditingkatkan dengan menerapkan suatu alur kerja baru yang dapat mempercepat waktu pengerjaan dan kualitas pekerjaan.
2. Peningkatan pelayanan juga sejalan dengan tuntutan adanya perbaikan Sumber Daya Manusia dan dengan didukung oleh fasilitas alat dan peralatan yang baik, oleh sebab itu adalah sangat diperlukan oleh perusahaan untuk meningkatkan Sumber daya Manusia para mekanik melalui berbagai pelatihan kerja dan perbaikan fasilitas alat dan peralatan.



ABSTRACT

Anderson Sihombing, “The quality control of maintenance service using a statistical method at the service department of PT. Astra Internasional Auto 2000 Sisingamangaraja Medan Branch, Under the guidance of Ir. Hj. Haniza Susanto, MT as counselor I and Ir. M. Banjarnahor as counselor II.

Service department of PT. Astra Internasional Auto 2000 Sisingamangaraja Medan Branch is a unit of private company which runs its business in the field of post sale service for Toyota vehicles, situated at Jalan Sisingamangaraja no. 8 Medan. The products is the Service of vehicle maintenance.

The subject matter discussed in the assignment for this master degree is : “The Quality Control for Maintenance Service” which is performed statistically. The initial step taken in the activity of the quality control of maintenance service is learning the characteristics of the maintenance service which become the standard of quality. From the data collected, it is found that the number of complaints accepted from customer for the lack of the quality of the maintenance service are categorized to be in apprehensive level. It can be seen from the number of customer’s complaints which amounts to 1.379 of 101.769 vehicle serviced, with the percentage of 1,355 %. After the analysis of the data, that is, the data of the kinds of complaints on maintenance, from 1,379 work complaints, the work item of the External Reguller Check has the large persentage among the whole work items, 30,239 % or 417 complaints.

The characteristics of the quality service beyond the determined control limit are analyzed to find the causes using the analysis of causes and consequences, and it is found that they are caused by some dominant factor, such as ineffective ways/ methods, insufficiently supporting facilities and environment, and inadequate tools and equipment. The solution for this problem is made by performing the calculation of the revision on the control limit for each characteristic of the quality by excluding the data beyond the control limit, that is, supervision numbers 6, 8 and 30.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

To overcome the problem facing the company, the writer gives some suggestions :

1. The quality of ERC maintenance service can be improved by applying a new work sequence which can speed up the time of performance and the quality of work.
2. The improvement of the service should be parallel to the demand of the improvement for human resources supported by good facilities and equipment, therefore it is necessary that the company improve the mechanics human resources through various job trainings and the improvement of tolls and equipment.



BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan konsumen adalah sesuatu hal yang berperan penting dalam meningkatkan minat beli terhadap suatu produk yang dipasarkan. Kepuasan tersebut dapat dirasakan melalui kriteria, mutu yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, harga yang dapat diterima dan tersedia pada saat dibutuhkan.

Melihat kriteria kepuasan konsumen, dapat dinyatakan bahwa kepuasan lebih ditekankan kepada kriteria mutu produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Pernyataan ini semakin dilengkapi dengan kenyataan yang ada di lapangan bahwa banyak orang rela membayar dengan harga yang mahal untuk membeli produk dengan mutu yang bagus dari pada membeli produk lain yang harganya lebih murah tetapi mutunya rendah. Mengamati kejadian di atas berarti mutu adalah hal terpenting bagi konsumen dalam menentukan produk yang akan digunakan.

Departemen Servis PT. Astra Internasional cabang Sisingamangaraja Medan adalah merupakan satu unit perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan perawatan kendaraan merek Toyota. Semua proses pengerjaan dilakukan dengan tangan manusia (manual). Manusia adalah makhluk yang dinamis, tingkah lakunya dapat berubah ubah pada suatu waktu sesuai dengan apa yang dialaminya. Dengan demikian kesalahan mekanik sebagai pekerja langsung terhadap kendaraan, adalah sesuatu hal yang tidak dapat dielakkan dan tidak dapat diabaikan begitu saja oleh perusahaan karena dapat berakibat penurunan mutu jasa pelayanan. Keadaan ini akan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

I-1

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/12/23

mengakibatkan mutu pelayanan yang diberikan tidak dapat dijamin dalam keadaan baik. Jika hal tersebut tidak cepat diatasi, maka konsumen akan beralih kepada perusahaan pelayanan perawatan yang lain yang lebih berkualitas.

Kebutuhan akan adanya pelayanan yang diberikan adalah benar sesuai dengan standard pelayanan yang ditetapkan akan dapat dijawab dengan adanya tindakan pengendalian mutu pelayanan. Pengendalian mutu yang terencana dan berkesinambungan akan menghasilkan mutu pelayanan yang terjamin.

I.2 Perumusan Masalah

Sehubungan dengan topik yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka pemecahan masalah dirumuskan dengan pertanyaan sebagai berikut :

Bagaimana cara melakukan pengendalian mutu pelayanan perawatan kendaraan di Departemen Servis PT Astra Internasional Cabang Sisingamangaraja medan ?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang dapat dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Menerapkan bagaimana cara melakukan pengendalian kualitas
2. Memberikan usulan cara pengendalian mutu dengan metode pengendalian mutu statistik.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh melalui penelitian ini adalah :

1. Menemukan masalah-masalah yang dihadapi perusahaan sehubungan dengan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access from repository.uma.ac.id/28/12/23

pengendalian mutu

2. Pengendalian dapat dilakukan secara terencana

I.5 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan terarah dan dapat mencapai sasaran yang dituju, maka diperlukan pembatasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Pengendalian mutu produk yang diterapkan menggunakan metode statistic
2. Pembahasan tidak memperhitungkan segi biaya
3. Pembahasan permasalahan lebih terfokus kepada item pekerjaan ERC.

I.6 Asumsi yang digunakan

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Metode kerja dan kondisi perusahaan tidak berubah selama masa penelitian
2. Setiap mekanik telah menguasai bidang pekerjaannya dengan baik

I.7 Sistematika Penulisan

Penulisan tugas skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, asumsi yang digunakan dalam penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang gambaran umum perusahaan, sejarah berdirinya perusahaan, tenaga kerja, sistem pengupahan, struktur organisasi dan manajemen perusahaan, jenis produk yang dihasilkan serta proses produksi.

BAB III PROSES PRODUKSI

Bab ini menguraikan tentang proses produksi, bahan dan material, serta penyediaan suku cadang . Juga membahas tentang alat dan peralatan yang digunakan serta unit-unit pendukung proses produksi.

BAB IV LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang digunakan untuk mendekati permasalahan dan menganalisis data tersebut dan metode analisis data yang digunakan.

BAB V PENGUMPULAN DATA

Bab ini memuat metode pengumpulan data yang dibutuhkan dan data –data yang diperlukan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)28/12/23

BAB VI PENGOLAHAN DATA

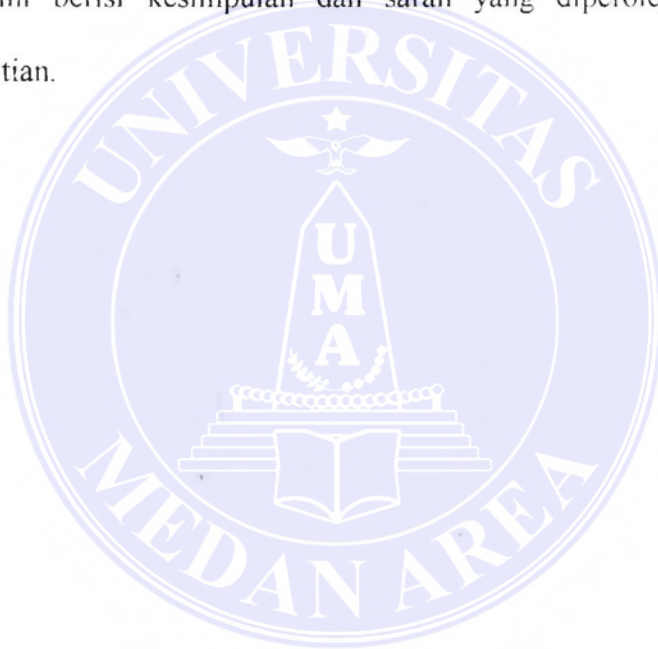
Bab ini berisikan tentang pengolahan data dengan metode pengolahan data secara statistik.

BAB VII PEMBAHASAN MASALAH

Bab ini menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan untuk membahas masalah yang akan diterapkan dalam pengendalian mutu.

BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian.



BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

II.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan

PT. Astra Internasional Auto 2000 Medan adalah salah satu perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang Main Dealer Kendaraan Bermotor Merk Toyota. Tanggal 20 Pebruari 1958, kakak beradik Drs. Tjia Kian Tie dan William Soeryadjaya bersama dengan kerabat dekatnya yang bernama E. Hariman mendirikan PT. Astra Internasional Auto 2000 cabang medan yang berkantor di jalan Sisingamangaraja No.8 Medan.

Pada mulanya perusahaan ini bergerak di bidang usaha menjual limun, mengekspor hasil bumi, minyak, sere, kenanga dan lain-lain. Dengan kerja dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan mengalihkan usahanya dari perdagangan dalam negeri dan mengekspor hasil pertanian menjadi perusahaan yang mengimport alat-alat berat dan barang-barang tehnik untuk menunjang keperluan pembangunan nasional.

Semua bidang usaha ini dikelola oleh perusahaan melalui divisi-divisi yang ada dalam perusahaan. Untuk memperlancar jalannya distribusi serta meratanya partisipasi perusahaan di bidang pembangunan, maka dibentuk beberapa cabang, perwakilan dan pengangkatan dealer-dealer di kota-kota yang dianggap cukup penting.

Sejalan dengan semakin berkembangnya bidang perekonomian dan pembangunan di Indonesia menuntut perusahaan untuk mengikuti perkembangan ini.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)28/12/23

Divisi-divisi yang tadinya memasarkan beraneka ragam produk, satu demi satu melepaskan diri dan berkembang menjadi perusahaan-perusahaan baru yang juga mempunyai cabang-cabang yakni:

- PT. United Traktor
Bergerak dibidang usaha alat-alat berat mesin: komatsu, Sumitono Link Belt dan lain-lain.
- PT. Federal
Bergerak dalam bidang usaha perakitan dan penjualan sepeda motor Honda.
- PT. Astra Grafhika
Bergerak dalam bidang usaha alat perkantoran dan perdagangan Mesin Copy Xerox.
- Nasional Astra Motor
Bergerak dalam bidang usaha permobilan : Daihatsu, Isuzu, BMW, Renault dan Peugeot.
- PT. Multi Agro
Bergerak dalam bidang usaha pertanian.
- PT. Nusika
Bergerak dalam bidang usaha perkebunan Karet Remiling.
- PT. Panca Surya
Bergerak dalam bidang usaha perkebunan Karet

Khususnya mengenai produk Toyota, pada tanggal 1 juli 1969 PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Medan mendapat pengakuan resmi dari pemerintah Republik Indonesia sebagai agen tunggal kendaraan bermotor merek Toyota untuk

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)28/12/23

seluruh wilayah Indonesia. Sebagai kelanjutan dari pengakuan tersebut, maka PT. Astra Internasional Auto 2000 Medan Cabang Medan, pada pertengahan tahun 1970 membentuk Toyota Division yang menangani distribusi dan pemasaran kendaraan merek Toyota.

Melihat kenyataan bahwa pemasaran kendaraan Toyota di Indonesia maju pesat, maka Toyota Motor Sales Co Ltd. Jepang mempunyai minat besar untuk meningkatkan pelayanan kepada peminat kendaraan bermotor dengan jalan pembinaan industri Toyota. Pada akhir 1971 lahirlah perusahaan ini yang merupakan patungan antara Toyota Motor Co.Ltd dan Toyota Motor Sales Co, Ltd (Pihak Jepang) dengan PT. Gaya Motor (Pihak Indonesia).

Setelah Toyota Astra Motor berdiri maka status agen tunggal kendaraan Toyota untuk seluruh Indonesia dialihkan dari PT. Astra Internasional, Inc kepada PT. Astra Motor, sedangkan PT. Astra Internasional, Inc berubah menjadi salah satu penyalur utamanya. Pada tahun 1973 PT. Astra Internasional Inc, ditunjuk pula sebagai agen tunggal dari produk-produk Daihatsu oleh motor sales Co, Ltd. Dengan demikian nama Toyota Division tidak sesuai lagi untuk dipakai, karena divisi ini bukan memasarkan produk Toyota saja tetapi juga kendaraan merek Daihatsu. Oleh karena itu pada tanggal 1 September 1973 nama Toyota Division diubah menjadi Motor Vehicle Division.

Sesuai dengan perkembangan pemasaran kendaraan Toyota yang semakin baik, maka pada tanggal 1 Januari 1976 didirikan PT. Astra Motor Sales yang bertindak sebagai salah satu penyalur utama kendaraan Toyota. Dengan demikian dalam tubuh Motor Division PT. Astra Internasional, Inc terjadi perubahan yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access from (repository.uma.ac.id)28/12/23

hanya bertindak sebagai agen tunggal kendaraan Daihatsu saja, karena pemasaran kendaraan Toyota sudah beralih kepada PT. Astra Motor Sales.

Pada Tanggal 1 September 1989, PT. Astra Motor Sales kembali berganti nama menjadi PT. Astra Internasional berkantor pusat di Jalan Gaya Motor III/3 Jakarta Utara dan saat ini memiliki mempunyai 34 cabang dan 27 bengkel yang terbesar di seluruh Indonesia. Cabang-cabang dan sub dealer yang menyebar di Indonesia diantaranya PT. Astra Internasional, Inc (Auto 2000) Cabang Medan yang merupakan salah satu cabang-cabang terbesar selain cabang-cabang yang ada di Jakarta, Surabaya, Bandung, perusahaan berlokasi di Jalan Sisingamangaraja No.8 Medan.

II.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Untuk kelancaran aktivitas perusahaan dan memudahkan pimpinan serta staf melaksanakan tugas maupun tanggung jawabnya maka perusahaan perlu mempunyai struktur organisasi. Struktur organisasi adalah merupakan satu wadah yang digunakan perusahaan dalam melaksanakan kegiatan organisasi dengan efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam struktur organisasi diatur hubungan kerjasama antara orang-orang yang terdapat dalam bagan organisasi, melalui pembagian tugas dan tanggung jawab. Dari bagan organisasi dapat dengan mudah dilihat jenjang dari masing-masing bagian, garis komando dan informasi yang menghubungkan bagian organisasi tersebut. Struktur ini mengandung spesialisasi kerja, standarisasi, koordinasi, sentralisasi atau desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran satuan kerja. Manajer

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

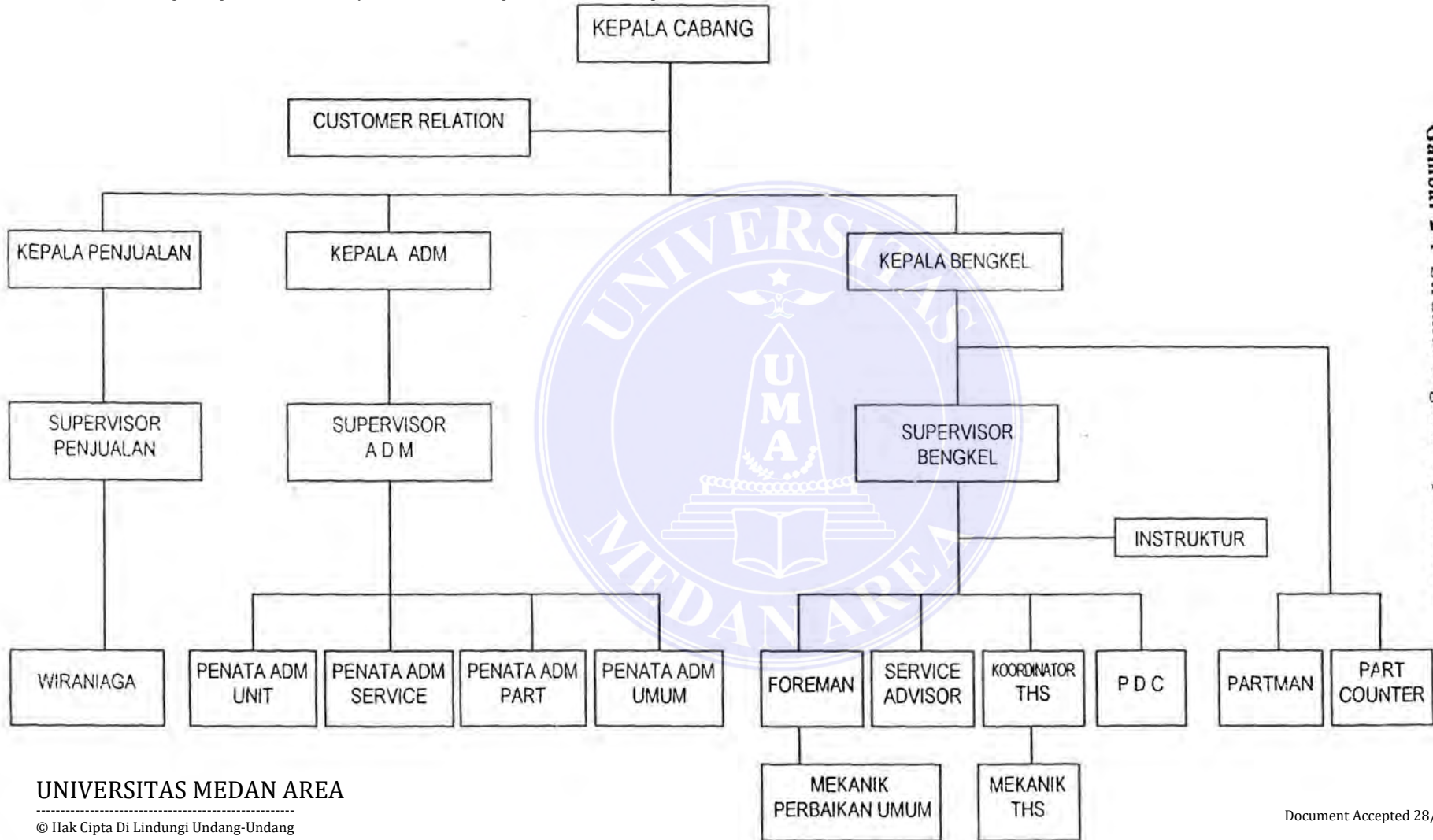
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

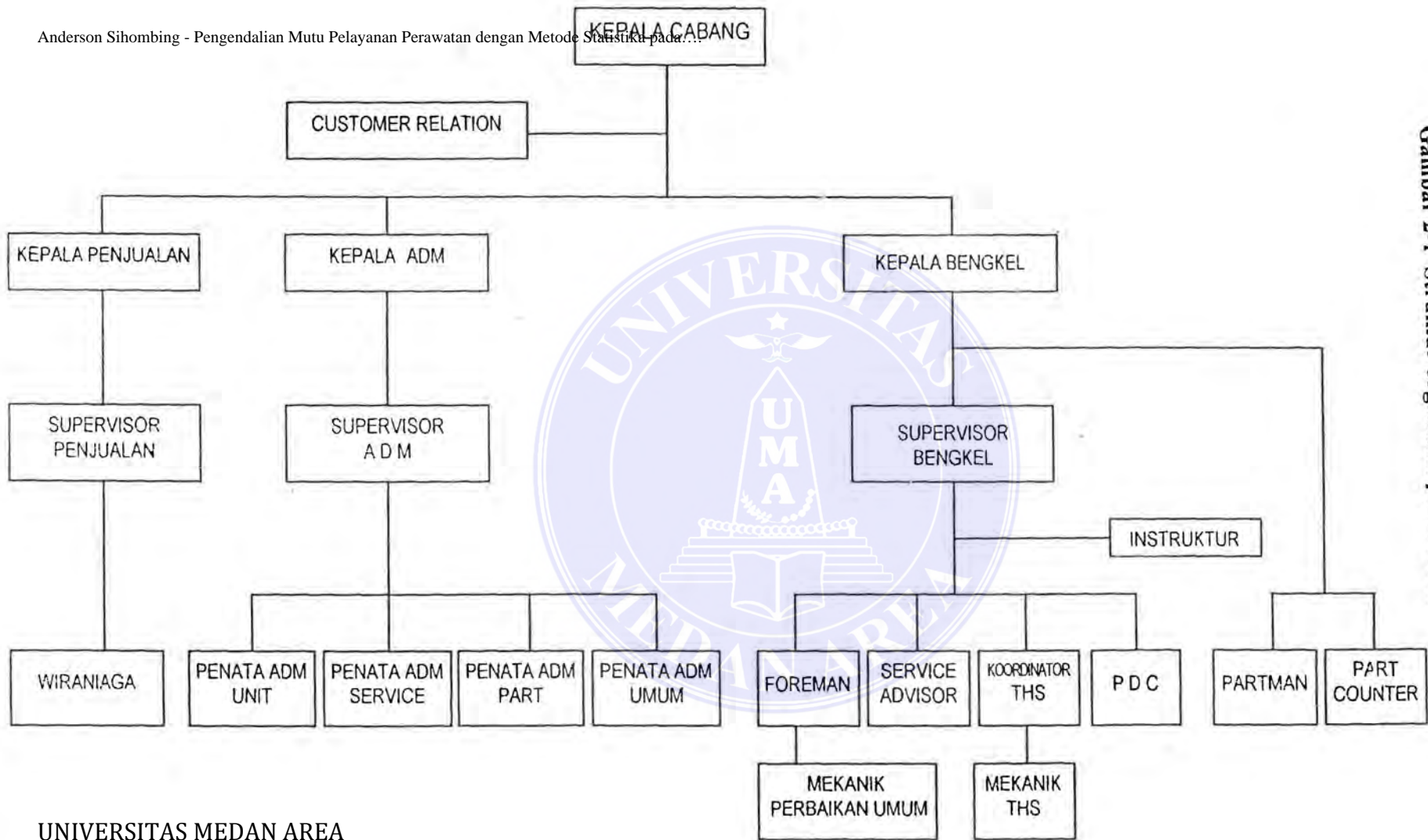
perlu menggambarkan bagan organisasi untuk menunjukkan struktur organisasi

Pada PT. Astra Internasional Auto 2000, struktur organisasi yang digunakan adalah berbentuk organisasi fungsional dengan seorang Kepala Cabang sebagai pelaksana operasional program kerja perusahaan. Bentuk ini ditunjukkan dengan adanya spesialisasi tugas pada setiap unit organisasi sehingga pelimpahan wewenang dari pimpinan dalam bidang pekerjaan tertentu dapat langsung dilimpahkan kepada unit organisasi yang menangani pekerjaan tersebut. Bagan struktur organisasi perusahaan ini dapat dilihat pada halaman berikutnya.





Gambar 2-1 Struktur organisasi perusahaan



Gambar 2-1 Struktur organisasi perusahaan

II.2.1 Uraian Tugas dan Tanggung jawab

Adapun pembagian tugas dan tanggungjawab pada PT.Astra Internasional Auto 2000 Medan adalah Sebagai berikut :

1. Kepala Cabang.

Tugas dan kewajiban :

- Melakukan kebijaksanaan perusahaan yang telah ditetapkan
- Mengatur, merencanakan dan memutuskan rancangan kerja masing-masing bagian (departemen)
- Mengambil keputusan dan kewajiban sehubungan dengan rencana dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.
- Membawahi, mengatur dan memberikan kebijaksanaan pertimbangan pada hasil kerja masing-masing bawahan, baik secara langsung maupun tidak langsung serta mengawasi kegiatan perusahaan secara umum.
- Mengkoordinasi tiap-tiap departemen untuk tercapainya sasaran organisasi

2. Kepala Bagian Administrasi

Tugas dan Kewajiban :

- Menyelenggarakan kegiatan kegiatan administrasi yang mantap, tertip cepat dan tepat.
- Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan dalam pelayanan rumah tangga perusahaan, hubungan masyarakat dan kesehatan lingkungan perusahaan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access Front repository.uma.ac.id/28/12/23

- Melakukan pembinaan dan pengembangan personil agar berkembang sesuai dengan tuntutan kebutuhan perusahaan.
- Melaksanakan pengurusan administrasi atas usaha-usaha pekerjaan dan kegiatan untuk membantu serta melancarkan tercapainya tujuan perusahaan serta mewujudkan tercapainya stock barang.
- Menyelenggarakan pengaturan kegiatan keamanan gedung, kantor serta intalasinya.

3. Kepala Bagian Service / Bengkel

Tugas dan kewajiban :

- Mengatur kebijaksanaan perusahaan dibidang service.
- Meningkatkan mutu service.
- Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan service secara umum.

4. Instruktur

Tugas dan kewajiban :

- Melaksanakan training mekanik sesuai dengan program bengkel Astra.
- Mengatur dan membuat jadwal baru atau menakinisme baru,
- Mambuat laporan hasil training serta penilaian prestasi dari para mekanik.
- Mempersiapkan mekanik dalam menghadapi refresing test dan skill test serta Quiz maupun contes-contes.

5. Seksi Partsman

Tugas dan kewajiban :

- Menerima pelanggan sesuai standart pelayanan dari Astra.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id)28/12/23

- Memberikan perhitungan biaya dan waktu bagi kerusakan kendaraan pelanggan.
- Mengikuti perkembangan penyelesaian perbaikan dan menghubungi pelanggan bila ada perubahan.
- Menyerahkan kendaraan pelanggan yang telah diperbaiki sesuai dengan standar.

6. Seksi Foreman

Tugas dan kewajiban

- Melakukan diagnosa dan final chek kendaraan pelanggan.
- Membagi tugas dan mengontrol pekerjaan mekanik yang di pimpinnya.
- Mencatat aktivitas mekanik dan membuat laporan kegitannya.
- Mengontrol dan membina keahlian (skill) mekanik.

7. Seksi Mekanik

Tugas dan kewajiban :

- Memperbaiki kerusakan mobil yang ditugaskan sesuai dengan standar Toyota.
- Melakukan kegiatan yang berhubungan dengan service kendaraan.
- Menjaga dan merawat alat-alat dan perlengkapan yang menjadi tanggung jawab.

8. Collector

Tugas dan kewajiban :

- Menagih tagihan keuangan kepada perusahaan rekan kerja.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id)28/12/23

9. Seksi Gudang dan Administrasi Part

Tugas dan Kewajiban

- Melayani Counter Part bengkel.
- Menyiapkan Order Part.
- Menerima dan melengkapi barang-barang yang datang secara rapi sesuai standart Toyota.

10. Seksi Body Repair

Tugas dan kewajiban :

- Memperbaiki body/ men-cat kendaraan sesuai standar Toyota.

11. Seksi Lubing dan Washing.

Tugas dan kewajiban :

- Mengganti oli mobil
- Melaksanakan pemesanan oli mobil

12. Seksi Tools Keeper dan Despartcher

Tugas dan kewajiban :

- Mencatat pemasukan dan pengeluaran barang serta melakukan penataan gedung sesuai dengan apa yang telah ditugaskan.

13. Seksi Kasir

Tugas dan Kewajiban :

- Melayani pembayaran, penyetoran umum dan pengelolaan uang.
- Melakukan pembayaran gaji pegawai

II.3 Tenaga Kerja

PT. Astra Internasional Auto 2000 cabang Medan Sisingamangaraja terbagi atas 3 departemen, yaitu departemen penjualan, departemen administrasi, dan departemen servis. Adapun jumlah karyawannya adalah sebagai berikut :

- Departemen Penjualan : 24 orang
- Departemen Administrasi : 15 orang
- Departemen Servis : 76 orang

Semua karyawan pada departemen tersebut di atas adalah karyawan dengan status karyawan tetap PT. Astra Internasional yang memiliki Nomor Registrasi Pegawai (NRP). Perusahaan juga memakai karyawan non NRP dengan status karyawan borongan, yang terdiri dari

- Bagian Security : 8 orang
- Bagian Cleaning Service : 15 orang
- Bagian Perbaikan Body : 38 orang

II.3.1 Rekrutmen

Setiap karyawan dalam setiap departemen memiliki beban kerja dan target kerja masing-masing yang secara keseluruhan terbentuk menjadi satu beban dan target kerja departemen. Apabila secara perhitungan target kerja telah melebihi batas beban kerja yang telah ditetapkan, maka kantor cabang akan melakukan permohonan pelaksanaan rekrutmen karyawan kepada kantor pusat. Setelah permohonan tersebut disetujui, maka kantor cabang akan melaksanakan rekrutmen dengan membuat iklan lowongan pekerjaan di surat kabar, untuk kemudian melaksanakan seleksi.

II.3.2 Masa percobaan

Setelah pelaksanaan rekrutmen karyawan, kemudian perusahaan akan menetapkan karyawan baru tersebut dalam masa percobaan dengan status karyawan kontrak dengan masa percobaan maksimal 2 (dua) tahun. Pada masa percobaan ini karyawan yang dimaksud mendapatkan hak tunjangan pengobatan, dan pembayaran upah lembur setelah masa percobaan 1 (satu) tahun.

Pengangkatan karyawan tetap didasarkan atas rekomendasi kepala departemen kepada kantor pusat setelah meninjau prestasi kerja selama masa percobaan.

II.3.3 Promosi

Perusahaan akan memberikan prioritas kepada karyawan yang memenuhi persyaratan untuk pengisian jabatan lebih tinggi berdasarkan kepada :

- Penilaian karya yaitu penilaian terhadap hasil prestasi kerja karyawan dalam jangka waktu tertentu.
- Potensi karyawan
- Kebutuhan bisnis

II.3.4 Mutasi

Perusahaan dapat memutasikan karyawan untuk suatu jabatan dalam lingkungan perusahaan, dalam rangka pendayagunaan tenaga kerja dan tercapainya tujuan perusahaan.

II.3.5 Demosi

Perusahaan akan mengambil tindakan berupa pencabutan jabatan dari karyawan yang melakukan perbuatan yang melanggar disiplin, peraturan tata tertib dan prestasi kerja yang buruk.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id)28/12/23

II.3.6 Jam Kerja

Perusahaan menetapkan waktu kerja sesuai dengan kebutuhan –kebutuhan perusahaan dengan mengindahkan ketetapan dan peraturan pemerintah yang berlaku.

Berdasarkan ketentuan di atas, peraturan kerja dalam perusahaan diatur sebagai berikut :

A. Waktu Kerja Normal

- Tujuh jam kerja per hari dan 40 jam kerja seminggu (6 hari kerja seminggu)
- Delapan jam kerja per hari dan 40 jam kerja per minggu (5 hari kerja seminggu)
- Waktu istirahat tidak diperhitungkan sebagai waktu kerja.

B. Waktu Kerja Khusus

Untuk jenis pekerjaan tertentu dan/ atau giliran kerja shift. Dalam hal ini berlaku untuk karyawan departemen servis, dengan pembagian jadwal kerja shift :

- Shift I : 08.00 s/d 16.00
- Shift II : 09.00 s/d 17.00

C. Waktu Kerja Lembur

Untuk menyelesaikan pekerjaan yang tertunda dan mendesak, perusahaan berhak untuk memberlakukan jam kerja lembur dengan tetap mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

II.3.7 Sistem Pengupahan

Dalam hal ini perusahaan melakukan perhitungan, penyetoran, dan melaporkan pajak penghasilan seluruh karyawan sebagaimana dimaksud oleh pemerintah dalam peraturan perundangan yang berlaku. Penggolongan sistem kompensasi ditetapkan perusahaan berdasarkan tingkat/ golongan kepegawaian karyawan di perusahaan. Adapun kriteria penetapan golongan karyawan adalah berdasarkan lama masa kerja, training–training dan program pelatihan yang pernah diikuti, dan atas dasar rekomendasi dari kepala departemen. Keseluruhan kriteria tersebut dituangkan dalam satu ketetapan peraturan yang berlaku pada perusahaan.

Jenis-jenis kompensasi yang diberikan perusahaan adalah :

1. Gaji pokok, ditetapkan berdasarkan tingkatan golongan karyawan, sesuai dengan buku peraturan perusahaan
2. Lembur, dibayarkan hanya kepada karyawan golongan I sampai dengan III sebagai kompensasi kerja di luar waktu kerja normal. Dasar perhitungan upah lembur berdasarkan peraturan pemerintah sebagai berikut :
 - a. Tarif upah lembur (TUL) per jam, $1/ 173 \times$ Gaji pokok dalam sebulan
 - b. Apabila lembur dilakukan pada hari biasa, untuk jam kerja lembur pertama sebesar 1,5 kali TUL per jam. Untuk setiap jam kerja lembur berikutnya sebesar 2 kali TUL per jam.
3. Tunjangan transport, diberikan oleh perusahaan kepada karyawan

berdasarkan kehadiran, untuk perjalanan pulang pergi karyawan, dan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id)28/12/23

tidak diberikan kepada karyawan yang telah mendapatkan fasilitas kendaraan ataupun fasilitas antar jemput.

4. Tunjangan makan, diberikan setiap hari kerja karyawan masuk kerja, karyawan yang sedang melaksanakan dinas luar besarnya datur berdasarkan surat keputusan tersendiri, dan karyawan yang bekerja lembur pada hari kerja biasa sekurang-kurangnya selama 3 (tiga) jam.
5. Tunjangan pengobatan, diberikan hanya kepada karyawan dan keluarga karyawan dengan status karyawan tetap dan telah melewati masa percobaan. Besarnya tunjangan pengobatan adalah 2 (dua) kali gaji pokok dalam setahun.
6. Tunjangan hari raya keagamaan, diberikan kepada karyawan dengan status karyawan tetap sebesar 1 (satu) kali gaji pokok.
7. Bonus, berdasarkan kemampuan dan kinerja perusahaan pada tahun berjalan, diberikan pada bulan Desember dengan ketentuan bahwa pemberian bonus selalu dikaitkan dengan hasil Penilaian Karya setiap karyawan.

II.4 Kegiatan Usaha Perusahaan

Kegiatan PT. Astra Internasional Auto 2000 cabang Medan mencakup ruang lingkup yang cukup luas, mulai dari mengimpor kendaraan-kendaraan Toyota dalam keadaan Completely Knocked (CKD) dari Jepang kemudian merakitnya pada PT. Multi Astra sebagai suatu usaha perakitan kendaraan Toyota yang menggantikan PT. Gaya Motor. Demikian pula, karena adanya peraturan pemerintah yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)28/12/23

mengharuskan perusahaan industri untuk menggunakan komponen dalam negeri (lokal) maka PT. Astra Internasional telah menjalin hubungan dengan beberapa Lokal Part Suppliers seperti dengan PT. Toyota Mobilindo dan lain – lain.

PT Astra Auto 2000 cabang Sisingamangaraja Medan bergerak dalam bidang usaha penjualan kendaraan merek Toyota dan penyediaan pelayanan purna jual terhadap kendaraan merek Toyota.

Bentuk pelayanan purna jual yang diberikan oleh PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Sisingamangaraja Medan, meliputi :

II.4.1 Pelayanan Perawatan

A. Pre Delivery Inspection (PDI)

Bentuk perawatan terhadap mobil Toyota yang dibeli oleh konsumen pertama kali adalah pemeriksaan sebelum penyerahan kendaraan baru kepada konsumen. Pemeriksaan dilakukan agar konsumen mendapatkan kenyamanan di saat mengendarai mobil tersebut. Seluruh kegiatan pemeriksaan ini dilakukan di depan konsumen atau pembeli.

Adapun bentuk – bentuk pemeriksaan itu adalah :

1. Pemeriksaan terhadap ruang mesin.
2. Pemeriksaan kelengkapan ruang penumpang
3. Pemeriksaan keutuhan bodi bagian dalam dan luar
4. Test jalan untuk memeriksa keadaan keseluruhan kendaraan
5. Pemeriksaan terhadap perlengkapan – perlengkapan tambahan seperti dongkrak, kunci dan perlengkapan lainnya.

Setelah pemeriksaan selesai kepada konsumen diberikan buku service, yang berisi kupon – kupon untuk service gratis, jadwal untuk service berkala dan daftar dari penggantian suku cadang.

Pemeriksaan ini merupakan langkah awal dari kegiatan perawatan yang akan diberikan perusahaan dalam pelayanan perawatan berikutnya. Melalui pemeriksaan kendaraan tersebut, pihak perusahaan terutama bagian service akan mendapat kemudahan dalam pelayanan – pelayanan berikutnya.

B. Internal Reguller Check (IRC)

Pelayanan perawatan berikutnya yang diberikan setelah pembelian adalah service cuma-cuma atau tanpa dibayar. Pemberian service gratis ini didasari oleh alasan, sekalipun baru, pada permulaan pemakaiannya setelah berjalan beberapa waktu kemungkinan ditentukan bagian – bagian yang kendor dan aus. Bila dibiarkan begitu saja akan menimbulkan kerusakan fatal, oleh sebab itu maka pihak perusahaan menyarankan kepada setiap pemilik mobil Toyota baru untuk mendapatkan service gratis. Service gratis ini diberikan pada jarak tempuh kendaraan 1000 km dan 5000 km. Pada pelayanan service gratis, konsumen mendapatkan penggantian oli keseluruhan secara gratis tetapi tidak termasuk suku cadang (spare part).

C. External Reguller Check (ERC)

Selanjutnya setelah service gratis habis, perusahaan akan memberikan pelayanan berikutnya yaitu perawatan berkala. Demi ketahanan kendaraan, pihak perusahaan mengharapkan konsumen senantiasa menghubungi bengkel resmi Toyota untuk mendapatkan perawatan berkala sesuai dengan yang terlampir dalam buku service.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)28/12/23

Perawatan berkala ini penting untuk mencegah kesulitan – kesulitan atau kecelakaan – kecelakaan guna menjamin keselamatan dan kepuasan konsumen. Dalam perawatan berkala ini konsumen dapat melakukan setiap dealer resmi Toyota yang terdaftar dalam buku service.

Konsumen dapat memperlihatkan buku servicenya tersebut, teknisi akan mudah untuk melakukan perawatan dan reparasi karena dalam buku tersebut sudah ada jadwal atau jangka waktu service dan gambaran dari mesin mobil.

D. General Repair

Yang dimaksud dengan pelayanan perawatan general repair ini adalah pelayanan perawatan di luar dari pemeriksaan secara berkala yang dianjurkan perusahaan kepada pelanggan. Pelayanan perawatan ini difokuskan hanya pada bagian yang dikeluhkan oleh pelanggan saja. Sebagai contoh yaitu pengerjaan system rem, suspensi, steering dan lain sebagainya.

E. Toyota Home Service (THS)

Untuk mendukung kelancaran pelayanan perawatan, PT Auto 2000 memberikan pelayanan service keliling dengan menggunakan mobil service yang siap dipanggil oleh konsumen yang membutuhkan bantuan mendadak atau emergency yang diberikan kepada pelanggan yang menginginkan pemeriksaan kendaraan di rumah atau di luar rumah tanpa harus membawa kendaraan mereka ke bengkel.

Kualitas dari teknisi merupakan nilai dari jasa yang diberikan kepada konsumen dalam pelayanan perawatan dan reparasi yang sangat menentukan kemampuan dan kelancaran pelayanan jasa di samping jumlah teknisi yang memadai.

Dalam menentukan kualitas dari teknisi tersebut,terdapat tingkatan-tingkatan bagi jajaran teknisi Toyota :

1. Basic Mechanic

Teknisi awal yang hanya menguasai pengetahuan dasar dari mesin-mesin mobil Toyota.

2. Intermediate Mechanic.

Teknisi yang telah mampu menguasai teknik lanjutan mesin mobil Toyota.

3. Advance Mechanic.

Teknisi yang telah menguasai mesin mobil Toyota secara umum dan ahli dalam penguasaan suatu tipe mobil Toyota.

4. Senior Mechanic

Teknisi berpengalaman yang telah menguasai body dan mesin mobil Toyota secara keseluruhan.

Tingkatan-tingkatan tersebut didasarkan kepada beberapa ketentuan yang ditetapkan oleh agen tunggal Toyota. Ketentuan-ketentuan tersebut adalah jenjang pendidikan dan training dari Toyota, keahlian dan pengalaman.

Dalam Penyediaan teknisi perusahaan juga memperhatikan peningkatan kualitas teknisi yang disediakan. Dalam peningkatan kualitas teknisi terdapat beberapa bentuk dan tingkatan pendidikan dan latihan bagi teknisi Toyota. Pendidikan dan latihan ini diadakan atau diselenggarakan oleh agen tunggal Toyota. Setiap dealer Toyota harus mengirimkan beberapa teknisinya untuk mengikuti pendidikan dan latihan tersebut.

Bentuk-bentuk pendidikan tersebut adalah :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

1. Basic/ general Training.

Merupakan pendidikan yang mengarah kepada pengetahuan tentang mesin Toyota secara umum, pendidikan ini berlangsung selama satu Bulan.

2. Advance Training.

Merupakan pendidikan bagi teknisi Toyota yang mengarah kepada penguasaan keahlian satu tipe produk Toyota. Pendidikan ini berlangsung selama satu atau dua minggu.

3. New Model Training.

Adalah pendidikan bagi teknisi terutama para mekanik untuk mempelajari mesin mobil baru yang akan dipasarkan.

Berdasarkan bentuk dari jenjang diatas, mekanik dan foreman wajib melewati pendidikan basic/ general training dan advance training. Bagi para asisten mekanik mereka diwajibkan untuk melewati pendidikan tersebut, akan tetapi apabila asisten mekanik tersebut berpotensi dia akan dikirim untuk mengikuti pendidikan tersebut. Untuk memacu motivasi kerja dan karir para teknisi maka PT. Astra Internasional Auto2000 Cabang Sisingamangaraja Medan sebagai agen tunggal pemegang merek Toyota mengadakan kontes teknisi Toyota, yang diikuti oleh teknisi-teknisi Toyota dari dealer seluruh Indonesia dan diadakan setiap tahun di Jakarta. Dari kontes tersebut akan diketahui teknisi terbaik dan berpotensi dan bagi delapan teknisi yang terbaik akan di kirim ke perusahaan induk Toyota di Jepang selama satu tahun untuk belajar lebih dalam mengenai mobil Toyota.

II.4.2 Pelayanan Jaminan (Garansi)

Pelayanan jaminan yang diberikan merupakan keputusan dan ketentuan dari PT. Astra Internasional Auto 2000, selama pemakaian produk perusahaan menjamin setiap mobil baru Toyota yang dipasarkan melalui dealer resmi Toyota.

Berikut ini kita dapat melihat uraian – uraian mengenai jaminan yang diberikan :

1. Jangka waktu jaminan semua kendaraan atau mobil Toyota 36 bulan waktu pakai atau 30.000 km jarak tempuh, mana yang terlebih dahulu dicapai, terhitung mulai tanggal dan km penyerahan kendaraan kepada pemilik pertama.
2. Penentuan pelaksanaan garansi dilakukan oleh PT. Astra Internasional Auto 2000 Medan, apakah suatu kerusakan akibat dari material, pekerjaan atau kesalahan di bengkel resmi Toyota.
3. Jaminan ini berlaku di seluruh bengkel resmi Toyota di Indonesia.
4. Pada waktu perbaikan atau penggantian atau kerusakan sehubungan dengan jaminan ini PT. Astra Internasional Auto 2000 cabang sisingamangaraja Medan , atau bengkel resmi Toyota akan memberikan ongkos secara cuma – cuma (gratis).
5. Penggantian kerusakan sehubungan dengan jaminan ini akan dilakukan pada bagian rakitan yang paling kecil menurut pedoman suku cadang Toyota. Melalui jaminan ini konsumen akan merasa terlindung dari pemakaian produk rusak atau tidak lengkap.

II.4.3. Pelayanan Suku Cadang

Penyediaan suku cadang (spare part) dalam kegiatan pemasaran, merupakan ketentuan bagi setiap dealer Toyota. PT. Astra Internasional Auto 2000 Cabang Sisingamangaraja Medan sebagai salah satu dealer Toyota, sejak berdirinya telah menyediakan suku cadang bagi konsumen dalam kegiatan pemasaran.

Pengelolaan dan penggunaan suku cadang ini merupakan tanggung jawab dari bagian spare part (suku cadang) yang dipimpin oleh seorang manajer. Manajer spare part bersama dengan karyawannya yang terdiri dari pergudangan, sales counter dan pengadaan, mengatur kelancaran dan keberadaan jumlah dari spare part yang akan dipesan ke agen tunggal, bagian spare part melakukannya dengan proses sebagai berikut:

1. Meninjau pertumbuhan dari jumlah mobil merek Toyota sesuai dengan jenisnya dalam wilayah pemasaran perusahaan.
2. Untuk mobil yang terbaru yang akan dipasarkan, suku cadangnya harus dipesan 50 % dari masing-masing item (perincian kebutuhan spare part satu unit mobil terbaru tersebut).
3. Setelah jumlah kebutuhan suku cadang dapat ditentukan menurut type dan jenisnya, bagian spare part mememesannya ke agen tunggal Toyota yaitu Astra Internasional Auto 2000 Medan.

Penyediaan suku cadang yang dilakukan oleh PT. Astra Auto 2000 Cabang Sisingamangaraja Medan tersebut adalah untuk konsumen yang membutuhkan suku cadang asli. Untuk kelancaran pelayanan suku cadang bagi konsumen perusahaan melakukan dengan system sebagai berikut :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

1. Direct Selling.

Melakukan penjualan langsung ke konsumen melalau sales counter di bagian spare part.

2. Service Selling

Penjualan suku cadang ke toko-toko yang bergerak dibidang pemasaran suku cadang.

3. Part Shop Selling.

Penjualan suku cadang ke toko-toko yang bergerak dibidang pemasaran suku cadang.

4. Warranty and Maintenance Part.

Spare part yang digunakan untuk perawatan gratis dan jaminan bagi mobil Toyota.

Penyediaan suku cadang oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang mobil merupakan hal yang amat penting, terutama bagi dealer suatu produk (mobil). Mobil dalam pemakaiannya oleh konsumen, dalam jangka waktu tertentu akan ada bagian-bagian mesinnya yang kendor dan aus sehingga perlu untuk diganti. Kadang dalam waktu tertentu terjadi kesalahan yang tak diinginkan, dan berkaitan kerusakan dari bagian-bagian body mesin. Apabila bagian mesin atau body tersebut tidak ada suku cadang penggantinya, maka mobil sebagai produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen, tidak dapat sepenuhnya memberikan kepuasan kepada konsumen.

Disamping itu mobil akan mempunyai nilai jual yang layak untuk pasar mobil bekas, apabila suku cadang mobil tersebut mudah didapat atau diperoleh. Penyediaan

suku cadang yang berkualitas dapat memberikan nilai tambah yang sangat menentukan kepuasan konsumen.



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)28/12/23

BAB III

PROSES PRODUKSI

Seperti telah dijelaskan pada bab terdahulu, bahwasanya Departemen servis PT. Astra Internasional cabang Sisingamangaraja Medan bergerak dalam bidang jasa perawatan kendaraan merek Toyota. Dengan demikian yang menjadi hasil proses produksi kegiatan usaha perusahaan adalah satu bentuk pelayanan perawatan kendaraan. Adapun jenis-jenis pelayanan perawatan kendaraan yang disediakan adalah :

1. Engine tune up
2. Front wheel alignment
3. Air conditioning system
4. External reguller check (ERC)
5. Ignition system
6. Body electrical
7. Clutch system
8. Brake system
9. Steering system
10. Power train system
11. Lubricating system
12. Suspension system
13. Internal Reguller Check (IRC)

14. Cooling system

15. Tire ballanced

III.1 Bahan/ material dan Suku Cadang

Kegiatan operasional kendaraan menimbulkan adanya penurunan tingkat kemampuan berbagai komponen dalam satu unit kendaraan, baik itu suku cadang maupun bahan atau material yang digunakan pada kendaraan tersebut. Terkait dengan hal tersebut, maka dalam hal perawatan kendaraan juga dibutuhkan penyediaan suku cadang dan bahan untuk mendukung proses perawatan kendaraan untuk meningkatkan kembali performa kendaraan.

III.1.1 Bahan/ material

Penyediaan bahan dan material ditangani langsung oleh unit gudang bahan dan material. Berbeda dengan penyediaan suku cadang, penyediaan bahan dan material berkoordinasi dengan perusahaan-perusahaan lokal yang menyediakannya. Adapun jenis-jenis bahan dan material yang dibutuhkan ialah :

1. Pelumas

- Oli mesin
- Oli roda gigi
- Brake fluid
- Automatic Transmission Fluid (ATF)
- Gemuk

2. Additive material

3. Long Life Coolant

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)28/12/23

4. Carbon cleaner
5. Bahan bakar bensin, solar dan minyak tanah
6. Cat, dempul dan thinner
7. Elektrode Las
8. Tabung las
9. Kawat dan kabel
10. Timah balance

III.1.2 Suku cadang

Penyediaan suku cadang ditangani oleh satu unit penyediaan suku cadang yang terkoordinasi langsung kepada pusat layanan penyediaan suku cadang asli Toyota (Toyota Genuine Parts). Suku cadang asli Toyota ini diklasifikasikan berdasarkan nomor kode suku cadang, menurut jenis dan tipe kendaraan serta tahun perakitan kendaraan.

III.2 Alat dan Peralatan

Alat dan peralatan yang digunakan pada bengkel Auto 2000 adalah peralatan yang sesuai dengan standart yang ditetapkan Toyota Astra Motor. Hal ini bertujuan untuk menjamin kualitas kerja dari para mekaniknya. Adapun peralatan tersebut dibagi atas beberapa bagian yaitu :

III.2.1 Peralatan Kerja Umum

1. Seat Cover

Berupa kain yang berfungsi untuk menutupi jok mobil sebelah kanan pada saat mobil diservice oleh mekanik yang tujuannya agar terhindari dari kotor.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

2. Floor Meth

Berupa karpet yang diletakkan di lantai sebelah kanan supir pada saat mobil diservice oleh mekanik yang tujuannya agar lantai tidak kotor.

3. Fender Cover

Berupa karpet yang lembut dan diletakkan di setiap sisi depan kendaraan sebelah kiri dan kanan, yang tujuannya untuk menghindari bodi kendaraan dari kotor dan goresan-goresan yang tidak disengaja yang dapat menimbulkan kerugian.

4. Compressor Udara

Ini dibutuhkan pada saat akan membersihkan saringan udara, saringan bensin dan mengeringkan komponen dari air, minyak dan abu.

5. Engine Tune – Up Tester

Alat ini digunakan pada saat tune-up (stel mesin) yang berfungsi untuk mendeteksi seberapa besar :

- a. Putaran mesin pada saat langsam (idle speed)
- b. Sudut membukanya platina (cam dwell angle)
- c. Ignition timing

6. Kunci Pas

Kunci ini berfungsi untuk membuka dan mengunci baut atau mur pada posisi yang sempit, kunci ini mempunyai banyak ukuran, yaitu :

- a. 17 x 19 mm
- b. 19 x 17 mm
- c. 12 x 14 mm
- d. 10 x 12 mm

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)28/12/23

e. 8 x 9 mm

f. 6 x 7 mm

7. Kunci Ring

Kunci ini berfungsi untuk membuka dan mengunci baut atau mur pada posisi

allowance space lebih baik, kunci ini mempunyai banyak ukuran, yaitu :

a. 22 x 24 mm

b. 19 x 21 mm

c. 14 x 17 mm

d. 12 x 14 mm (L) → Long

e. 10 x 12 mm (L) → Long

f. 10 x 12 mm (S) → Short

g. 12 x 14 mm (S) → Short

8. Kunci Sok

Kunci ini berfungsi untuk membuka dan mengunci baut atau mur. Kunci ini

jauh lebih presisi dibanding kunci pas dan ring. Kunci ini juga mempunyai banyak ukuran, yaitu :

a. 24 mm

b. 23 mm

c. 22 mm

d. 21 mm

e. 19 mm

f. 17 mm

g. 14 mm

h. 12 mm

i. 10 mm

9. Extension Bar

Kunci ini dipergunakan pada saat tertentu karena kunci ini hanya sebagai gagang sambungan saja. Kunci ini punya ukuran, yaitu :

- a. 300 mm
- b. 150 mm (k) → kecil
- c. 150 mm (b) → besar
- d. 75 mm

10. Spinner Handle

Kunci ini berfungsi sebagai gagang pengunci dan pembuka baut atau mur yang ukuran besar. Kunci ini juga punya ukuran hanya 38 mm

11. Kunci Kotrek

Kunci ini berfungsi sebagai gagang pengunci dan pembuka baut atau mur yang ukuran kecil dengan sangat mudah kunci ini mempunyai ukuran hanya 180 mm.

12. Sliding Tee Handle

Kunci ini berfungsi sebagai gagang pengunci dan pembuka baut atau mur pada ukuran kecil yang knop penguncinya dapat meluncur. Kunci ini hanya mempunyai ukuran 200 mm.

13. Universal Joint

Kunci ini berfungsi sebagai sambungan untuk mengunci dan membuka baut pada posisi sempit dan pada sudut 45° kunci ini hanya berukuran 9,5 mm.

14. Vacum Plug

Terbuat dari plastik yang berfungsi sebagai penyumbat saja.

15. Socket Adaptor

Kunci ini berfungsi sebagai sambungan untuk mengunci dan membuka baut atau mur, kunci ini hanya berukuran yaitu :

- a. 12,7 x 9,5 mm
- b. 9,5 x 12,7 mm

16. Obeng (-)

Berfungsi untuk membuka dan mengunci sekrup yang berukuran kecil.

Mempunyai ukuran, yaitu :

- a. 150 mm
- b. 100 mm
- c. 75 mm
- d. 35 mm
- e. 50 mm

17. Obeng (+)

Ini berfungsi untuk membuka dan mengunci sekrup yang berukuran kecil.

Mempunyai ukuran, yaitu :

- a. 150 mm
- b. 100 mm
- c. 75 mm
- d. 35 mm
- e. 50 mm

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

18. Obeng Magnet

Ini berfungsi untuk mengambil benda logam yang berada pada posisi tidak memungkinkan untuk dijangkau tangan, karena di ujung obeng ini ada terdapat magnet, obeng ini hanya berukuran 200 mm.

19. Obeng Sock

Ini berfungsi untuk membuka dan mengunci baut atau mur yang berukuran 10 dan 8 mm, dan berukuran hanya :

- a. 150 / 10 mm
- b. 150 / 8 mm

20. Tang

Berfungsi untuk menjepit, membuka, mengunci dan memegang benda kerja. Berukuran hanya 20 mm.

21. Tang Lancip

Berfungsi untuk menjepit, membuka, mengunci, dan memegang benda kerja. Berukuran hanya 160 mm.

22. Kunci Inggris

Kunci ini dapat membuka dan mengunci baut atau mur yang dapat distel sesuai dengan besar atau kecilnya baut atau mur. Berukuran 250 mm.

23. Palu Besi

Palu ini membantu peralatan lain pada saat mekanik melakukan pekerjaan. Berukuran 320 mm.

24. Centre Punch

Ini berfungsi sebagai penitik atau memberi tanda pada benda kerja untuk mempermudah kerja mekanik-mekanik. berukuran 125 mm.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 28/12/23

Access From (repository.uma.ac.id)28/12/23

25. Sekrap

Ini berfungsi untuk membersihkan sisa gasket yang menempel di komponen kerja. Berukuran 180 mm.

26. Brass Bar

kuningan yang berfungsi untuk alas pada saat mekanik menokok benda kerja, supaya benda kerja tidak terlalu rusak. Berukuran 220 mm.

27. Kunci Busi

Berfungsi untuk membuka dan mengunci busi pada kendaraan. Berukuran :

- a. 16,9 mm
- b. 20,6 mm

28. Kunci Roda

Kunci ini berfungsi untuk membuka dan mengunci mur roda. Berukuran 21 mm.

29. Stelan Busi

Ini berfungsi untuk menyatel celah antara elektroda negatif dan elektroda positif pada busi, dengan ukuran :

- a. 0,8 mm
- b. 1,1 mm

30. Filler Gauge

Ini berfungsi untuk menyatel celah klep pada kendaraan bermotor pada saat

III.2.2. Peralatan kerja khusus

Meliputi peralatan-peralatan kerja yang lebih spesifik untuk jenis pekerjaan yang lebih spesifik pula. Peralatan peralatan merupakan suatu peralatan yang telah ditetapkan sebagai peralatan standard di seluruh unit service Toyota. Peralatan-peralatan ini diserahkan dan dijaga oleh seorang Tools Keeper. Tools keeper merawat semua peralatan khusus, memeriksa kelengkapan, kebersihan dan kerusakan alat.

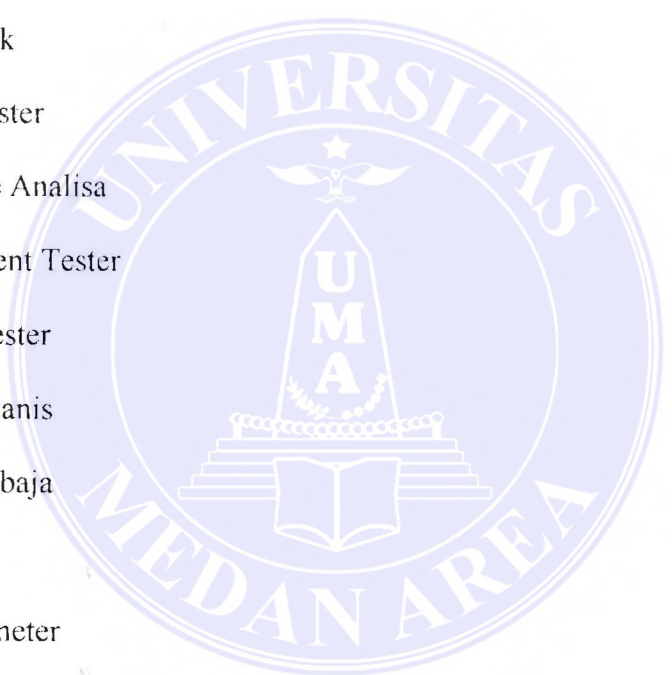
A. Alat-alat ukur, terdiri dari :

I. Alat ukur listrik

1. CO Tester
2. Engine Analisa
3. Intelligent Tester
4. Multitester

II. Alat ukur mekanis

1. Mistar baja
2. Zigmat
3. Mikrometer
4. Dial indicator
5. Feeler gauge
6. Nozle tester
7. Air pressure gauge
8. Tension belt



B. Peralatan berat, peralatan berat ini terdiri dari :

1. Hidrolik Lift.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)28/12/23

Tipe : Bishamon FY 127

Beban maks. : 5 Ton

Penggerak : Rantai dengan motor listrik

2. Front Wheel Aligment Lift

Tipe : Bishamon TY 045

Beban maks. : 5 Ton

Penggerak : Rel angkat dengan motor listrik

3. Mesin bor

Tipe : Toyo, electric motor, 2500 rpm

4. Mesin Press

Tipe : Toyo, max. pressure 700 Kg/ cm²

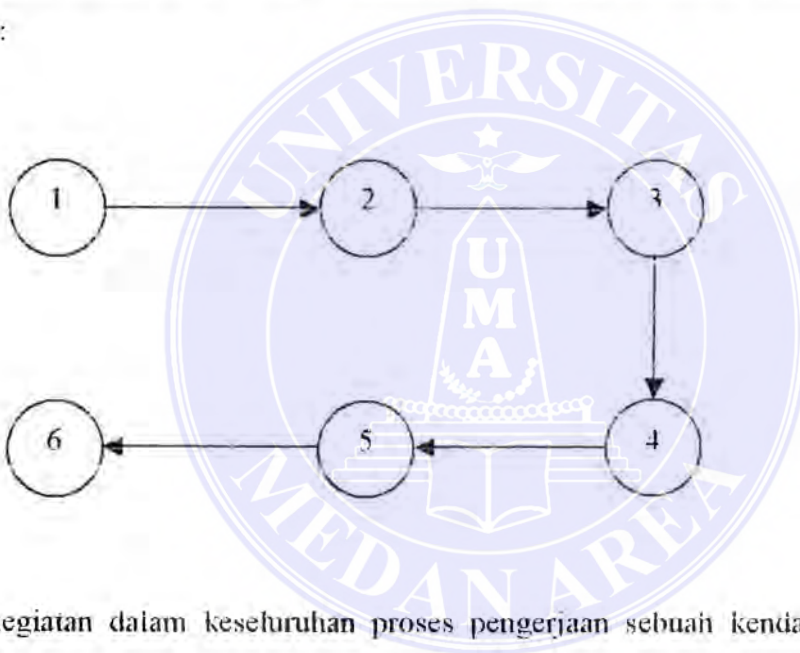
III.3 Uraian Proses produksi

Meskipun produk yang dihasilkan adalah dalam bentuk jasa pelayanan, Pola Aliran Proses (Flow Process Chart) juga sangat berdampak pada hasil yang diperoleh. Jika kita berbicara tentang Flow Process Chart, maka kita akan berbicara mengenai Tata Letak (Lay out) dari satu rangkaian kegiatan produksi. Beberapa alternatif sebagai pertimbangan dalam menentukan pola yang tepat misalnya kebutuhan akan alat dan peralatan, proses, bahan, atau urutan operasi yang menjadi dasar penetapan pola aliran proses yang tepat, efektif, dan efisien.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai pola aliran proses pada departemen servis PT. Astra Internasional Auto 2000 cabang Medan Sisingamangaraja. dengan produk yang dihasilkan adalah jasa pelayanan perawatan kendaraan.

Pola aliran umum yang digunakan adalah Pola U. Hal ini didasarkan atas pertimbangan bahwa diharapkan kendaraan sebagai objek kerja melalui tahapan proses pengerjaan yang diawali dan diakhiri pada tempat yang sama.

Bentuk umum pola U yang dimaksud adalah seperti terlihat pada gambar di bawah ini :



Kegiatan-kegiatan dalam keseluruhan proses pengerjaan sebuah kendaraan adalah sebagai berikut :

1. Penerimaan kendaraan

Pelanggan datang ke bengkel dengan membawa kendaraannya untuk kemudian mendaftarkan kendaraannya untuk dikerjakan pada petugas Service Advisor (SA). Pada bagian ini seorang SA berperan aktif, melakukan wawancara dengan pelanggan mengenai keluhan pelanggan, melakukan pemeriksaan dan diagnosa awal, membuat perencanaan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id/28/12/23

(estimasi) waktu pengerjaan dan biaya, untuk kemudian membuat dokumen Perintah Kerja Bengkel (PKB).

2. Distribusi PKB (Perintah Kerja Bengkel)

Setelah PKB selesai dibuat, SA kemudian menyerahkan PKB tersebut kepada petugas Pembagi Tugas Mekanik (PTM). Petugas PTM memasukkan data kendaraan, daftar pekerjaan, waktu mulai dan lamanya proses pengerjaan untuk kemudian menyerahkannya kepada Foreman. Foreman melakukan diagnosa spesifik mengenai kerusakan kendaraan dan memberikan penjelasan mengenai teknis pengerjaan kepada mekanik.

3. Proses pengerjaan kendaraan

Pada bagian ini mekaniklah yang paling berperan penting. Mekanik mengerjakan item-item pekerjaan sesuai perintah dan penjelasan foreman, dengan bantuan buku pedoman perbaikan dan spesifikasi teknik. Pada proses pengerjaan ini juga dibutuhkan dukungan dari ketersediaan spare part dan bahan, serta alat dan peralatan.

4. Pemeriksaan akhir

Setelah mekanik selesai melaksanakan proses pengerjaan kendaraan, kendaraan tersebut kemudian diperiksa dengan melakukan pengetesan di jalan (road test).

5. Service plus

Setelah kendaraan selesai dikerjakan dan diperiksa kembali, kendaraan tersebut kemudian dibersihkan, dan dipersiapkan kembali seperti pada kondisi awal.

6. Penyerahan kendaraan

Kendaraan yang telah selesai dikerjakan kemudian diserahkan kepada SA untuk kembali diperiksa bersama-sama pelanggan apakah pekerjaan yang telah dikerjakan sesuai dengan keluhan pelanggan. Pada bagian ini SA menjelaskan kepada pelanggan pekerjaan yang dikerjakan, penggantian spare part, penggunaan bahan tambahan, dan menunjukkan spare part bekas yang telah diganti. Apabila semua telah dikerjakan, SA kemudian membritahukan total biaya yang harus dibayarkan dan mengantarkan pelanggan ke kasir untuk kemudian menyerahkan kendaraan kepada pelanggan.

III.4 Unit-unit Pendukung

Untuk memperlancar proses produksi didukung beberapa unit pendukung antara lain :

1. Genset

Sumber tenaga yang paling penting dalam menggerakkan mesin-mesin, instalasi listrik seluruh bangunan, alat dan peralatan kantor yang menggunakan tenaga listrik. Genset ini digunakan pada saat arus listrik dari PLN terputus, hal ini untuk mengantisipasi agar kegiatan perusahaan tetap berjalan.

2. Mesin pompa air

Air yang digunakan untuk keperluan perusahaan berasal dari PT. PDAM Tirtanadi yang ditampung dalam sebuah bak dengan dipompakan oleh dua buah mesin pompa air

3. Maintenance

Agar keseluruhan proses pengerjaan berjalan lancar, maka perlu adanya pemeliharaan dan perbaikan terhadap kerusakan-kerusakan yang terjadi pada peralatan dan mesin-mesin.



BAB VIII

KESIMPULAN DAN SARAN

VIII. 1 Kesimpulan

1. Jenis komplain yang paling banyak dijumpai pada pelayanan perawatan kendaraan adalah pada item pelayanan ERC dengan keluhan kurangnya mutu pekerjaan dan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan. Komplain pelanggan terhadap pelayanan ERC adalah sebesar 30.23 % dari total keseluruhan komplain yang ada.
2. Secara umum disimpulkan faktor utama penyebab permasalahan adalah metode pengerjaan yang kurang efektif serta alat dan peralatan yang kurang memadai.
3. Pada peta kendali pelayanan perawatan kendaraan ditemukan adanya data yang berada di luar batas kendali yaitu 3 data. Karakteristik mutu pelayanan yang berada diluar batas kendali ditelusuri penyebabnya dengan menggunakan analisa sebab akibat dan pemecahannya dengan perhitungan batas kendali revisi.
4. Pembahasan masalah dengan menggunakan diagram sebab akibat ditelusuri penyebab permasalahan ditinjau dari aspek cara/ metode, alat, lingkungan, bahan, dan manusia, dan kemudian ditentukan tingkat prioritasnya dengan menggunakan metode matriks. Setelah menemukan penyebab - penyebab paling dominant, maka selanjutnya akan direncanakan langkah perbaikan untuk setiap permasalahan, yaitu :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/12/23

- a. Membuat alur kerja yang baru untuk pekerjaan ERC yang dilakukan oleh dua orang mekanik.
- b. Membuat alur baru penyajian part/ bahan sehingga mekanik tidak perlu lagi pergi ke gudang.
- c. Membuat satu stall khusus pekerjaan ERC yang telah dilengkapi dengan fasilitas SST dan equipment yang diperlukan untuk pekerjaan tersebut.

VII. 2 SARAN

1. Mutu pelayanan perawatan ERC dapat ditingkatkan dengan menerapkan satu alur kerja baru dengan dikerjakan oleh dua orang mekanik dapat mempercepat waktu pengerjaan dan kualitas pekerjaan.
2. Peningkatan pelayanan juga sejalan dengan tuntutan adanya perbaikan Sumber Daya Manusia dan dengan didukung dengan fasilitas alat dan peralatan yang baik, oleh sebab itu adalah sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan skill dan ketrampilan kerja para mekanik melalui berbagai pelatihan kerja dan perbaikan serta penambahan fasilitas alat dan peralatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Assauri, S, *Manajemen Produksi*, Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1980.
2. Grant E. L., and Richard S. L., *Pengendalian Mutu Statistik*. Jilid I (terjemahan) Jakarta : Penerbit Erlangga, Edisi keenam, 1989
3. Grant E. L., and Richard S. L., *Pengendalian Mutu Statistik*. Jilid II (terjemahan) Jakarta : Penerbit Erlangga, Edisi keenam, 1989
4. Sudjana, *Metode Statistika*, Bandung : Penerbit Tarsito, 1989
5. Subagyo P., *Metode Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta, 1997
6. Nugroho, *Sendi-sendi Statistik*, Jakarta, Penerbit CV. Rajawali, 1989
7. Montgomery, *Introduction to Statistical Quality Control*, Edisi II, Penerbit John wiley and Sons Inc. ,1991
8. *Seven Step Customer Service*, Training Center, PT. Toyota Astra Motor, Inc.
9. *Basic Service Tehnik*, Training Center, PT. Toyota Astra Motor, Inc.
10. *Technical Service Step 2*, Training Center, PT. Toyota Astra Motor, Inc.