

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan produksi di bengkel mobil Auto 2000 medan gatsu terdiri dari tiga Pekerjaan pokok, yaitu:

1. Perbaikan kendaraan

Perbaikan kendaraan adalah kegiatan yang dilakukan teknisi mencari penyebab suatu kerusakan atau tidak berfungsinya suatu komponen kendaraan sekaligus memperbaiki kerusakan tersebut hingga tuntas.

2. Service perawatan berkala

Pekerjaan perawatan berkala adalah kegiatan pemeriksaan kondisi komponen, penyetelan atau kalau perlu penggantian komponen yang masuk dalam item perawatan berkala. Tujuannya adalah untuk membuat kendaraan selalu dalam keadaan prima.

3. Pekerjaan Optional (Tambahan), yaitu perawatan Air Conditioner, sporing dan balancing, dan lain lain.

Waktu perawatan berkala cukup lama, yaitu antara satu setengah (1,5) sampai tiga (3) jam yang dikerjakan oleh satu orang teknisi . Jika seorang teknisi hanya mengerjakan pekerjaan perawatan berkala setiap hari, dapat mengerjakan maksimal 4 unit kendaraan perhari. Kendaraan service ke bengkel untuk perawatan berkala setiap hari cukup tinggi dari

total unit entry bengkel (kendaraan masuk service), dapat dilihat pada lampiran dari total unit entry bengkel perhari.

Tingginya jumlah kendaraan yang melakukan perawatan berkala bengkel karena :

1. Kendaraan baru yang dijual oleh showroom auto 2000 setiap bulannya .
2. Gratis jasa service berkala untuk kendaraan baru toyota sebanyak 6 kali (service 1000km, 10.000km, 20.000km, 30.000km, 40.000km dan 50.000km).
3. Kewajiban melaksanakan perawatan berkala sesuai jadwal yang sudah ditentukan dalam buku service dari mulai kendaraan diterima pelanggan sampai minimal masa warranty (garansi) habis. Garansi untuk kendaraan baru Toyota adalah 4 tahun atau 100.000km, mana yang lebih dahulu dicapai. Hak pelanggan untuk mendapatkan garansi kerusakan kendaraan bisa batal jika :
 - a. Pelanggan tidak melakukan perawatan berkala secara rutin sesuai petunjuk buku service.
 - b. Melakukan perbaikan kendaraan diluar bengkel resmi.
 - c. Modifikasi pada kendaraannya.

Pelanggan yang sudah merasakan manfaat perawatan berkala tetap melaksanakan service perawatan berkala walaupun sudah habis masa garansi ketika kondisi kendaraan kurang enak atau kendaraan sudah masanya service sesuai dengan penunjukan odometer kendaraan.

Ada beberapa masalah muncul ketika pelanggan melakukan service berkala yaitu :