

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

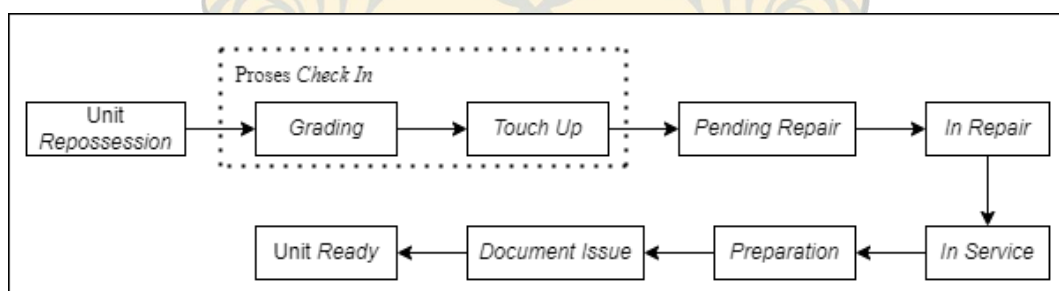
PT ABC merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi di Indonesia. Bermula dari layanan jasa transportasi motor dan mobil saat memasuki Indonesia, saat ini PT ABC telah menyediakan banyak pilihan layanan seperti: *Taxi, Mobil, Bike, Mart, Food, Express, Health, Assistant* dan *Payments*, Asuransi dan lain sebagainya. Tidak hanya memberikan beragam layanan untuk memudahkan *customer*. PT ABC juga mengembangkan bisnisnya bagi masyarakat yang ingin bergabung menjadi *driver* mobil melalui PT XYZ.

PT XYZ merupakan salah satu bidang usaha PT ABC yang menyediakan jasa rental mobil harian dan mingguan untuk *driver* Mobil. PT XYZ berdiri pada tahun 2016 di Jakarta dengan jumlah 100 unit, selanjutnya memasuki wilayah Medan, Surabaya dan wilayah Makassar dengan jenis mobil Sigra, Ayla, Calya, Transmovers, Avanza, Ertiga, Livina dan Xpander. Paket yang ditawarkan perusahaan kepada *driver* yang ingin bergabung terdapat 3 jenis yaitu:

- a. *Platinum Captain*, yaitu masa rental selama 5 tahun dan diakhir sewa mobil menjadi kepemilikan pribadi dengan kewajiban membayar rental *fee* per minggu.
- b. *Gold Captain*, yaitu masa rental selama satu minggu dan membayar kewajiban rental *fee* per minggu. *Gold Captain* pada tiap tutup tahun setelah bergabung akan mendapatkan royalti.
- c. *Silver Captain*, yaitu masa rental satu hari dan kewajiban membayar rental *fee* per hari.

PT XYZ tidak hanya menyediakan layanan rental mobil kepada *driver*, namun juga melakukan kegiatan *pax*, pembelian mobil, disposal, servis, *estate*, *government*, *purchasing*, *quality*, *procurement*, *management fleet* dan lain sebagainya. PT XYZ sebagai perusahaan penyedia jasa rental berupaya untuk menyalurkan secara optimal mobil yang dimiliki dapat direntalkan kepada *driver* Mobil. Namun, sampai saat ini tidak semua mobil yang dimiliki perusahaan dapat direntalkan kepada *driver* karena beberapa mobil berada dalam status *idle* atau biasa disebut dengan *Idle Car*. *Idle car* merupakan mobil yang dalam proses *refurbished* ataupun dalam masa *impounded* sehingga mobil tidak tersedia untuk proses rental. *Idle car* ini terjadi ketika *driver* tutup kontrak atau terjadi kecelakaan lalu lintas sehingga mobil perlu dilakukan perbaikan melalui proses *refurbished* mobil. Proses *refurbished* mobil ini menyebabkan mobil tidak dapat direntalkan kepada *driver* selama waktu *aging* standar penyelesaian mobil yaitu 18 hari. Waktu *aging* standar merupakan jumlah hari yang dibutuhkan pada aktivitas subproses dari proses *refurbished* mobil yang dilakukan.

Proses *refurbished* mobil merupakan proses perbaikan terhadap mobil yang *repossession* yang biasa disebut *repo*. Mobil yang *repo* disebabkan karena *driver* yang tutup kontrak maupun terjadinya kecelakaan lalu lintas. Proses *refurbished* mobil dapat dilihat pada **Gambar 1.1** berikut.



Gambar 1.1 Proses *Refurbished Mobil*

Penjelasan terkait setiap proses *refurbished* mobil yaitu sebagai berikut:

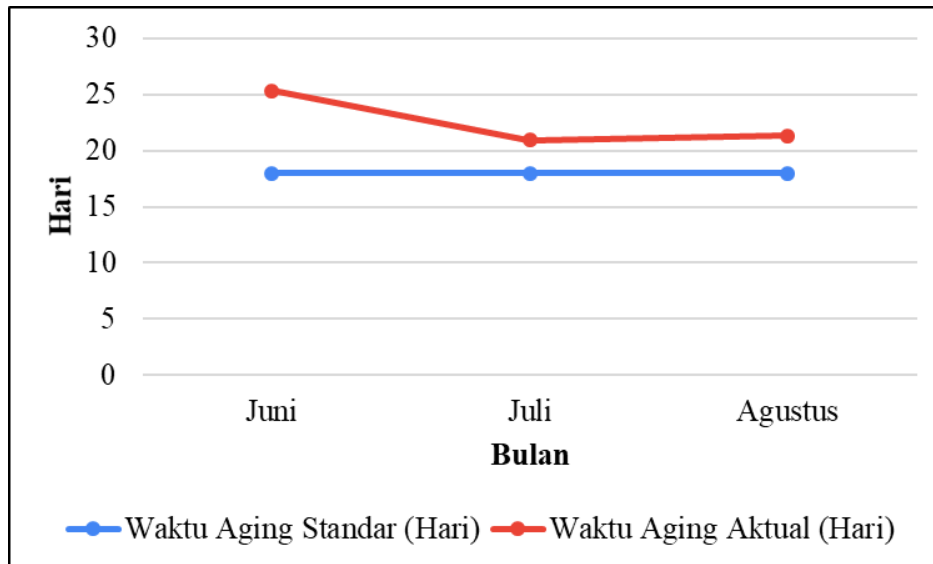
- a. *Check In*: Merupakan status ketika unit *repo* yaitu kondisi mobil dikembalikan karena *driver resign*, kecelakaan lalu lintas dan lain sebagainya. Mobil yang telah memasuki *pool* dilakukan *quality check* yang

terdiri dari dua tahapan yaitu pertama tahapan *Grading* untuk melihat kondisi mobil baik eksterior, interior dan kondisi mesin. Tahapan kedua yaitu *Touch Up* yang merupakan tahapan pemolesan *body* yang baret, salon interior dan *vacuum* mobil.

- b. *Pending Repair*: Merupakan status pengajuan klaim asuransi dan proses survey oleh pihak asuransi sampai menunggu keluarnya Surat Perintah Kerja (SPK) dengan waktu tiga hari kerja.
- c. *In Repair*: Setelah SPK keluar, mobil akan dibawa ke bengkel yang bekerjasama dengan perusahaan untuk dilakukan proses perbaikan terkait eksterior mobil.
- d. *In Service*: *In service* merupakan proses perbaikan interior mobil serta mesin mobil yang dilakukan di bengkel yang bekerjasama dengan perusahaan.
- e. *Preparation*: Tahapan dimana mobil yang telah keluar dari bengkel dilakukan beberapa *test* yang meliputi *static test* dimana mobil diperiksa kondisi secara menyeluruh selanjutnya *function test* merupakan pemeriksaan terhadap fungsi klakson dan lampu apakah berfungsi dengan baik atau tidak, selanjutnya *car view* untuk melihat apakah tampilan mobil telah baik serta dilakukan *dynamic test* yaitu mobil di uji coba kemudi dengan waktu sekitar 30 menit per unit untuk memastikan apakah mobil dalam kondisi yang baik dan nyaman saat dibawa berkendara nantinya oleh *driver*. Setelah semua proses *test* mobil selesai, mobil dibawa ke *car wash* untuk dilakukan cuci vakum setelah itu dibawa ke parkir mobil yang siap untuk direntalkan.
- f. *Document Issue*: *Document issue* merupakan status ketika STNK atau surat keterangan *leasing* belum diperoleh dan juga meliputi proses penyelesaian tilang termasuk tilang elektronik yang membutuhkan waktu sekitar satu sampai dua minggu.

Saat ini, waktu *aging* aktual untuk menyelesaikan proses *refurbished* mobil melebihi dari waktu *aging* standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini menyebabkan mobil dalam proses *refurbished* mobil semakin lama untuk dapat

direntalkan kepada *driver*. Data waktu *aging* aktual selama bulan Juni-Agustus 2021 diperlihatkan pada **Gambar 1.2**.



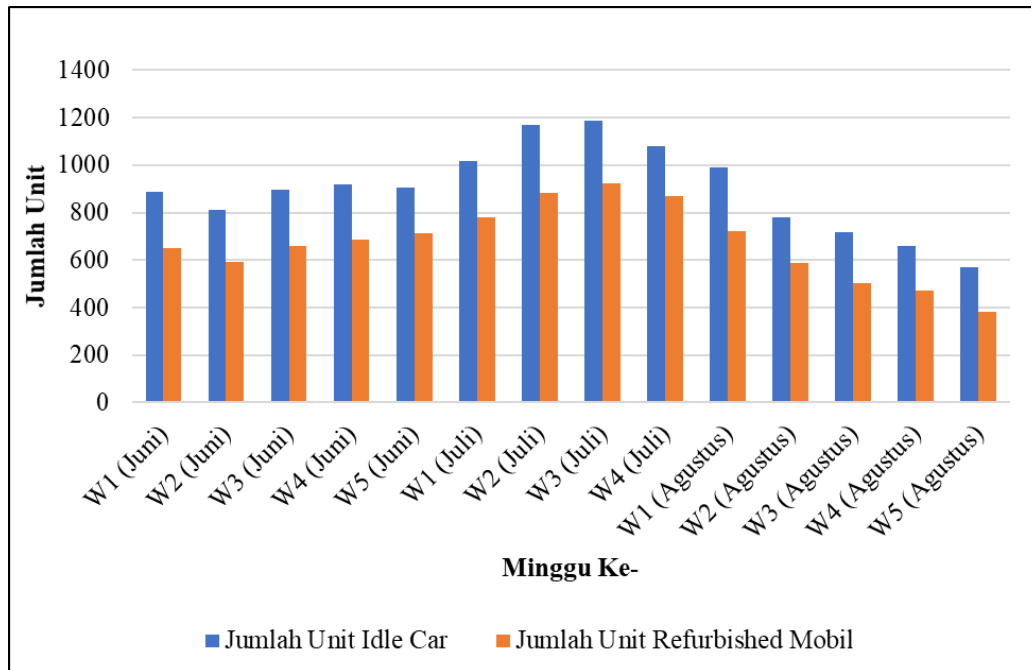
Gambar 1.2 Waktu *Aging* Aktual Juni - Agustus 2021

Berdasarkan **Gambar 1.2** terlihat bahwa waktu *aging* aktual proses *refurbished* mobil pada bulan Juni selama 25.3 hari yang mana waktu *aging* standar yang ditetapkan oleh perusahaan selama 18 hari. Bulan Juli waktu *aging* aktual selama 20.9 hari dan pada bulan Agustus selama 21.3 hari. Hal ini menunjukkan bahwa waktu *aging* aktual selalu melebihi waktu *aging* standar yang ditetapkan oleh perusahaan. **Tabel 1.1** berikut merupakan waktu *aging* aktual dan waktu *aging* standar setiap proses *refurbished* mobil.

Tabel 1.1 Waktu *Aging* Aktual Setiap Aktivitas Proses *Refurbished* Mobil

| Aktivitas | Waktu <i>Aging</i> Standar (Hari) | Waktu <i>Aging</i> Aktual (Hari) | | |
|-----------------------|-----------------------------------|----------------------------------|------|---------|
| | | Juni | Juli | Agustus |
| <i>Checkin</i> | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <i>Pending Repair</i> | 3 | 4 | 3.5 | 3 |
| <i>In Repair</i> | 4 | 5 | 5 | 6 |
| <i>In Service</i> | 4 | 8 | 5 | 5 |
| <i>Preparation</i> | 1 | 1.3 | 1.4 | 1.3 |
| <i>Document Issue</i> | 5 | 6 | 5 | 5 |
| Jumlah | 18 | 25.3 | 20.9 | 21.3 |

Proses *refurbished* mobil yang membutuhkan waktu *aging* yang lama melebihi standar yang ditetapkan menyebabkan peningkatan jumlah *idle car* sehingga menurunkan jumlah mobil yang dapat direntalkan oleh perusahaan. Jumlah *idle car* yang disebabkan oleh waktu *aging* yang lama pada proses *refurbished* mobil di wilayah Jakarta dapat dilihat pada **Gambar 1.3** berikut ini.



Gambar 1.3 Data Jumlah *Idle Car* oleh Proses *Refurbished* Mobil

Berdasarkan **Gambar 1.3** terlihat bahwa jumlah *idle car* yang disebabkan oleh proses *refurbished* mobil pada minggu keempat Juli sejumlah 869 unit dari seluruh *idle car* yang ada. Minggu kelima Agustus jumlah *idle car* oleh proses *refurbished* mobil yaitu 384 unit dari jumlah *idle car* keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu *aging* proses *refurbished* mobil yang lama menyebabkan jumlah *idle car* oleh proses *refurbished* mobil meningkat.

Proses *refurbished* mobil dengan waktu *aging* aktual yang lama melebihi waktu *aging* standar yang ditetapkan menyebabkan peningkatan jumlah *idle car* sehingga menurunkan jumlah mobil yang dapat direntalkan oleh perusahaan. Hal ini tentunya akan berdampak terhadap profit perusahaan, karena mobil yang dalam proses *refurbished* menyebabkan tidak ada pemasukan rental *fee* bagi perusahaan.

Semakin lama mobil dapat diselesaikan pada proses *refurbished* mobil, maka semakin lama mobil dapat direntalkan oleh *sales*. Perusahaan juga mengeluarkan biaya dengan memberikan *replacement car* ketika *idle car* disebabkan oleh kecelakaan lalu lintas kepada *driver* yang bergabung sebagai *gold* atau *platinum captain* dengan syarat proses *service* berlangsung tidak lebih dari 14 hari. Oleh karena itu, perlu dilakukan penurunan waktu *aging* proses *refurbished* mobil supaya mobil dapat lebih cepat tersedia untuk direntalkan sesuai dengan waktu standar yang telah ditetapkan perusahaan.

Menurut penelitian (Bose, 2012) *fishbone diagram* digunakan untuk mengetahui masalah dan memberikan solusi yang sangat inovatif dan efisien pada studi kasus St James Hospital dan Lucas Engineering. Hal yang berbeda dilakukan oleh (Bhat *et al.*, 2016) yaitu mengidentifikasi tantangan di sebuah pusat layanan mobil dan menentukan solusi yang optimal untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan menggunakan pendekatan *Lean PDCA (Plan-Do-Check-Act)*, alat 5S dan dilakukan verifikasi dan validasi menggunakan *software* simulasi komputer (ARENA). Penelitian yang dilakukan oleh (Adekayanti *et al.*, 2021) menggunakan metode *fishbone* dan *PDCA (Plan-Do-Check-Action)* untuk memberikan upaya pencegahan dan penanganan gangguan pada sistem KWH Meter di PT PLN (Persero) UP3 Sumbawa.

Berdasarkan pengamatan lapangan, wawancara yang telah dilakukan serta data waktu *aging* aktual proses *refurbished* mobil, maka perlu dilakukan penurunan waktu *aging* proses *refurbished* mobil supaya dapat meningkatkan efisiensi waktu *aging* proses *refurbished* mobil dan meningkatkan serta mempercepat jumlah unit yang dapat direntalkan. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan *quality control circle* menggunakan metode *PDCA (Plan-Do-Check- Action)*, sehingga dapat diberikan usulan perbaikan dan diimplementasikan pada perusahaan, meningkatkan efisiensi waktu serta melihat dampak yang diberikan kepada perusahaan dari hasil implementasi yang dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan yaitu “Bagaimana penerapan PDCA (*Plan-Do-Check- Action*) pada proses *refurbished* mobil dalam meningkatkan efisiensi waktu *aging* di PT XYZ?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan metode PDCA (*Plan-Do-Check- Action*) pada proses *refurbished* mobil dalam meningkatkan efisiensi waktu *aging* di PT XYZ.
2. Menganalisis aspek *Quality, Cost, Delivery, Morale, dan Productivity* terhadap perbaikan yang dilakukan di PT XYZ.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian hanya di wilayah Jakarta.
2. Data jumlah unit dan *idle car* yang digunakan yaitu data bulan Juni hingga Agustus 2021.
3. Perhitungan biaya tidak dipertimbangkan.
4. Usulan perbaikan yang diberikan tidak mempertimbangkan aspek lingkungan kerja serta keselamatan dan kesehatan kerja (K3).
5. Efisiensi yang dilakukan terhadap waktu proses.
6. Proses perbaikan secara terus menerus hanya dilakukan sebanyak dua kali.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir terdiri dari lima bagian yang dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan studi literatur yang digunakan sebagai referensi untuk menyelesaikan penelitian tugas akhir yang diperoleh dari buku dan jurnal.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tahap-tahap penelitian yang dilakukan dalam penyelesaian tugas akhir secara sistematis sehingga tujuan dari penelitian dapat dicapai sesuai dengan hasil yang diharapkan. Tahapan penelitian terdiri dari studi pendahuluan, identifikasi masalah, perumusan masalah, pemilihan metode, pengumpulan data, pengolahan data dan penutup.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tahapan penyelesaian masalah dimulai dari proses pengumpulan data, *fishbone diagram*, proses PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) dan evaluasi aspek QCDSMPE (*Quality, Cost, Delivery, Safety, Morale, Productivity, Environment*).

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir serta saran-saran yang dapat menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya.