

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan sektor industri baik manufaktur maupun jasa berkembang semakin ketat. Perkembangan ini dapat menyebabkan persaingan yang terbuka dalam skala nasional maupun internasional. Setiap perusahaan akan selalu berusaha maksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas agar mendapatkan kepercayaan pelanggan. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga pemahaman yaitu hal atau cara melayani, usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan penerimaan imbalan uang, dan fasilitas yang ditawarkan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar dari pemasaran jasa. Salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi pencapaian di bidang jasa adalah terjadinya pemborosan (*waste*) yang menyebabkan waktu pengerjaan selama proses pelayanan menjadi lebih lama dari ketentuan yang telah ditetapkan.

PT. Astra International, Tbk berdiri pada tahun 1970 merupakan induk dari perusahaan Astra Group menjadi agen tunggal kendaraan bermotor merk Toyota di wilayah Indonesia. Pada tahun 1989, PT. Astra International, Tbk bergabung dengan PT. Astra Motor Sales menjadi PT. Astra International - Toyota Sales Operation atau yang sering disebut dengan AUTO2000. AUTO2000 merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa seperti pelayanan penjualan, perawatan, perbaikan dan penyedia suku cadang Toyota yang manajemennya

ditangani penuh oleh Astra Group. AUTO2000 Basuki Rahmat merupakan salah satu cabang *dealer* Toyota yang berlokasi di Kota Surabaya. AUTO2000 Basuki Rahmat selalu mengutamakan kualitas pemeliharaan yang tepat dan cepat dalam perawatan kendaraan. Secara garis besar proses pemeliharaan kendaraan ini yaitu serangkaian proses dimulai dari pelanggan datang ke bengkel kemudian diterima oleh *Service Advisor* sampai dengan kendaraan diserahkan kembali kepada pelanggan. Dalam kegiatan produksinya, perusahaan selalu berupaya agar menghasilkan pelayanan yang cepat dan tepat. Akan tetapi, pelanggan menghabiskan waktu menunggu cukup lama karena waktu proses pelayanan servis mobil dengan kategori servis ringan dan sedang tergolong lama. Waktu pelayanan yang lama disebabkan oleh adanya sistem operasional yang kurang tertata sehingga menyebabkan adanya pemborosan (*waste*).

*Waste* merupakan kegiatan yang tidak memiliki nilai tambah. *Lean* merupakan suatu upaya terus menerus untuk menghilangkan pemborosan (*waste*) dan meningkatkan nilai tambah (*value added*) produk (barang dan atau jasa) agar memberikan nilai kepada pelanggan (*customer value*). Pada awalnya *Lean* diterapkan pada industri manufaktur, namun konsep *Lean* juga dapat diterapkan pada sektor jasa atau industri jasa. Dengan tetap menggunakan prinsip *Lean* yang sama yaitu mengeliminasi *Non-Value Added Activity* dan *Continuous Improvement*. *Lean service* merupakan konsep yang sangat memperhatikan bagaimana menghilangkan pemborosan dalam proses pelayanan. *Lean service* merupakan sistem yang terstandarisasi dan dibuat hanya dengan aktivitas yang menambah nilai bagi pelanggan dan berfokus pada harapan pelanggan akan

kualitas dan harga. *Lean service* sangat memperhatikan bagaimana menghilangkan pemborosan dalam proses pelayanan. Konsep *lean* berupaya mengurangi pemborosan ini melalui mengurangi pemborosan yang diharapkan dapat mengurangi biaya operasional serta meningkatkan kualitas dan ketepatan waktu dari pengiriman produk atau jasa (Kusuma, 2022). Analisa pelayanan servis mobil di AUTO2000 Basuki Rahmat menggunakan konsep *lean service* dengan menggunakan metode *value stream mapping*, *fishbone*, dan *5 whys*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengurangi pemborosan (*waste*) waktu pelayanan servis mobil agar lebih efektif dan efisien. Identifikasi pemborosan menerapkan konsep *lean service* dengan menggunakan metode *Value Stream Mapping*. *Waste* yang telah diidentifikasi akan mengalami proses lanjutan dengan pemberian usulan rekomendasi perbaikan dengan menggunakan metode *5 Whys*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi yang tepat untuk mereduksi pemborosan (*waste*) pada pelayanan servis mobil di AUTO2000 Basuki Rahmat Surabaya.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pada bab sebelumnya, maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

*“Bagaimana tingkat pemborosan pelayanann service mobil di Bengkel AUTO2000 Basuki Rahmat Surabaya dan usulan perbaikan untuk mengurangi pemborosan?”*

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada pelayanan servis di Bengkel AUTO2000 Basuki Rahmat Surabaya yaitu pelayanan servis ringan dan sedang. Servis yang diterima yaitu servis yang selesai perbaikan dalam satu hari.
2. Penelitian menggunakan konsep *lean service* dengan menggunakan metode *Value Stream Mapping* dan *5 Whys*.
3. Responden dalam penelitian ini yaitu karyawan pelayanan servis mobil di AUTO2000 Basuki Rahmat Surabaya.

### **1.4 Asumsi**

Adapun asumsi dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. AUTO2000 Basuki Rahmat tidak mengalami perubahan kebijakan pelayanan.
2. Prosedur pelayanan servis mobil di AUTO2000 Basuki Rahmat Surabaya berjalan dengan normal.
3. Kedatangan pelanggan servis mobil di AUTO2000 Basuki Rahmat Surabaya yaitu normal dan tidak terjadi ledakan pelanggan. Pelanggan yang melakukan servis berjumlah 106 orang.
4. Perhitungan biaya tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.
5. Penelitian ini dilakukan hingga tahap rancangan perbaikan.

## **1.5 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat pemborosan (*waste*) pada pelayanan *service* di AUTO2000 Basuki Rahmat Surabaya.
2. Memberikan usulan perbaikan pada pelayanan *service* mobil di AUTO2000 Basuki Rahmat Surabaya

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian secara teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah informasi mengenai konsep *lean service*.
2. Sebagai sumber literatur mengenai *lean service*.
3. Menambah informasi baru di Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Manfaat penelitian secara praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan rekomendasi perbaikan dalam pelayanan servis.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi perusahaan khususnya bagian pelayanan servis mobil.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan digunakan untuk mempermudah dalam pemahaman dan penyajian skripsi ini, yang disajikan dalam beberapa bab sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai pedoman atau referensi untuk menyelesaikan permasalahan yang diteliti, seperti informasi mengenai *lean service*, *value stream mapping*, *root cause analysis*, *fishbone diagram*, dan *5 whys*.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tempat dan waktu penelitian, variabel terikat dan bebas, langkah-langkah pemecahan masalah.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pengumpulan data, pengolahan data, analisa data. Analisa data menggunakan konsep *lean service*. Metode yang digunakan antara lain *value stream mapping*, *fishbone diagram*, dan *5 whys*.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari analisa hasil pengolahan data yang dapat menjawab tujuan penelitian serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk pelayanan servis mobil.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**