

PENURUNAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PELANGGAN PADA DIVISI AFTERSALES SERVICE HONDA SURABAYA CENTER

Luvian Krisantono¹⁾, Fandi D. Suprianto²⁾, Philbertho Eka Sanchia³⁾

Program Studi Teknik Mesin Universitas Kristen Petra ^{1,2)}

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Indonesia

Phone: 0062-31-8439040, Fax: 0062-31-8417658

Aftersales Service Honda Surabaya Center³⁾

Jl. Jend. Basuki Rachmat 33-37, Surabaya 60271, Indonesia

Phone: 0062-31-5350888, Fax: 0062-31-5350777

E-mail : m24412012@john.petra.ac.id¹⁾, fandi@peter.petra.ac.id²⁾, oops_phil@yahoo.co.id³⁾

ABSTRAK

Di era mobilitas seperti sekarang ini, kebutuhan akan kendaraan bermotor merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat Indonesia. Pemerintah juga sudah mencanangkan mobil rendah emisi dengan harga yang tergolong murah beberapa waktu lalu. Maka dari itu masyarakat lebih memilih untuk membeli mobil daripada membeli motor. Dengan semakin banyaknya jumlah mobil yang ada di Indonesia maka bengkel servis mobil pun semakin banyak dikunjungi. Seperti contohnya bengkel resmi merek Honda tepatnya Honda Surabaya Center yang sudah dikenal masyarakat Surabaya sebagai bengkel pusat Honda. Semakin bertambahnya mobil Honda yang ada maka Honda Surabaya Center juga semakin ramai dikunjungi pelanggan yang masuk untuk servis. Dengan kapasitas yang ada, Honda Surabaya Center memiliki permasalahan dalam hal waktu tunggu pelayanan pelanggan serta lahan parkir yang terbatas.

Maka diperlukan tanggapan yang lebih serius dikarenakan hal ini dapat mengganggu jalannya aktifitas di bengkel Honda Surabaya Center serta bisa menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dalam hal waktu tunggu servis. Melalui perancangan ini maka akan dilakukan perancangan standar waktu acuan proses kerja serta perancangan papan kontrol kendaraan beserta atribut pelengkapannya. Dengan adanya perancangan ini maka diharapkan terjadi perubahan yaitu penurunan waktu tunggu pelayanan pelanggan pada divisi aftersales service Honda Surabaya Center.

Kata Kunci: Honda, Waktu Tunggu, Papan Kontrol Kendaraan

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Honda Surabaya Center merupakan titik tumpu pertumbuhan HPM (Honda Prospect Motor) yang ada di Surabaya. Honda Surabaya Center ini terletak di pusat kota Surabaya tepatnya di jalan Jendral Basuki Rachmat 33-37 Surabaya. Honda Surabaya Center ini memiliki lebih kurang 70 karyawan di bidang *Aftersales Service* dengan rata-rata unit masuk dan keluar lebih kurang 100 unit perharinya.

Honda Surabaya Center atau disingkat HSC umumnya dikenal masyarakat Surabaya memiliki tingkat pelayanan pelanggan paling tinggi dalam hal pelayanan penjualan dan pelayanan servis setelah penjualan.

Maka berjalanya waktu, Honda Surabaya Center memiliki predikat Honda terbaik di Indonesia dengan mengantongi banyak juara dan trofi dalam kompetisi yang diadakan didalam Honda Prospect Motor Indonesia setiap tahunnya.

Tetapi setelah melihat kondisi Honda Surabaya Center yang terus ramai dikunjungi para konsumen akibat predikat yang dimiliki, maka sering dijumpai pelanggan yang memiliki keluhan dalam hal waktu. Waktu ini merupakan hal yang terlihat biasa namun sangat memiliki peran penting dalam hal pelayanan

pelanggan.

Melihat permasalahan yang ada maka akan dilakukan sebuah efisiensi waktu pelayanan pelanggan pada sistem kerja divisi aftersales service Honda Surabaya Center. Dimana hal ini dapat meningkatkan kembali citra yang dimiliki Honda Surabaya Center serta pelanggan mendapat pelayanan terbaik yang Honda Surabaya Center dapat berikan.

Service advisor memiliki peran penting dalam bengkel servis. *Service advisor* atau disingkat SA, merupakan perantara mekanik dengan pelanggan, selain itu juga sekaligus penentu tingkat kepuasan serta pelayanan pelanggan secara langsung. Maka dari itu pengetahuan dan kemampuan SA dalam hal membuat serta menentukan waktu estimasi servis pelayanan merupakan hal yang sangat penting.

Dalam hal ini, *Service Advisor* sering dijumpai bahwa waktu yang telah diestimasi kepada pelanggan banyak yang tidak tepat dan membuat pelanggan memberi penilaian yang tidak puas saat diakhir pembayaran.

Mengenai menentukan waktu estimasi dan lama proses pengerjaan telah ada yang namanya FRT atau *Flat Rate Service Time*. FRT dikeluarkan oleh HPM (Honda Prospect Motor) yang merupakan standar atau patokan

waktu servis untuk tiap-tiap tipe mobil oleh SA kepada pelanggan. [3]

Namun berjalannya waktu dan semakin banyaknya mobil baru dengan variasi model juga tipe beragam yang dikeluarkan Honda, maka FRT ini tidak lagi bisa digunakan secara akurat dan tepat. Dengan kata lain, FRT ini harus diperbaharui atau di hitung ulang dengan kondisi yang terkini dengan unit baru maupun lama.

Selain itu masalah lain yang dihadapi adalah ketika hari dimana pelanggan yang datang servis dengan jumlah yang banyak. Maka terjadi penumpukan unit mobil didalam bengkel, mengakibatkan timbul masalah pada parkir kendaraan

1.2 Latar Belakang

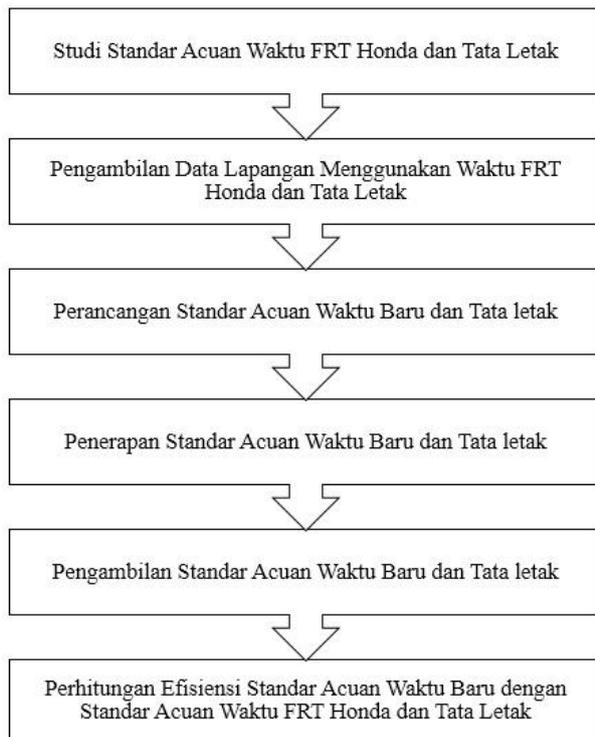
Tujuannya adalah untuk menurunkan waktu tunggu pelayanan pelanggan pada divisi *aftersales service* Honda Surabaya Center. Tujuan yang lain adalah membuat sebuah rancangan sistem parkir dan penandaan proses pengerjaan kendaraan agar pencarian kendaraan serta proses pengerjaan yang akan dilakukan selanjutnya dapat lebih mudah dan efisien.

1.3 Manfaat

Manfaat yang didapat dengan melakukan perencanaan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengurangi waktu tunggu pelanggan di bengkel servis.
2. Meningkatkan ketepatan waktu estimasi yang diberikan bengkel servis.
3. Memudahkan pencarian unit kendaraan yang ada pada area bengkel.
4. Meningkatkan keteraturan penempatan kendaraan di area bengkel.

2. Metode Penelitian



Gambar 1. Diagram alir metode penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Data Pengamatan Menggunakan Standar Honda dan Rata – Ratanya

Berikut tabel waktu pengerjaan proses perbaikan berdasarkan standar waktu FRT Honda yang ada. Kemudian dilakukan beberapa pengamatan tiap proses nya. Contoh yang diambil adalah mobil Honda Mobilio dengan kilometer mobil 20.000 KM. Setelah itu hasil dari pengamatan akan diambil rata-ratanya dan kemudian hasil yang didapat akan melalui tahap proses pengolahan data selanjutnya.

Tabel 3.1. Data Pengamatan Menggunakan Standar Honda dan Rata – Ratanya

PROSES PERBAIKAN	STANDAR WAKTU FRT HONDA (MENIT)	WAKTU PENGAMATAN PROSES KERJA (MENIT)					RATA-RATA WAKTU PENGAMATAN PROSES KERJA (MENIT)
		1	2	3	4	5	
GANTI OLI MESIN	30	17	15	19	14	16	16,2
SERVIS REM	72	31	35	30	33	34	32,6
SPOORING BALANCING	24	21	18	20	23	19	20,2
SETEL KATUP MESIN	90	67	70	66	72	69	68,8
BERSIHKAN THROTTLE BODY	72	30	29	33	31	34	31,4
GANTI AKI	18	10	12	10	11	14	11,4
KURAS AIR RADIATOR	42	17	15	18	16	14	16

3.2. Data Pengamatan Standar Waktu FRT Honda dan Rata-Rata Pengamatan Proses Kerja

Melalui tabel berikut, dapat diketahui bahwa waktu acuan FRT Honda dengan data proses pengerjaan berbeda cukup besar. Hal ini yang menyebabkan semakin bertambahnya waktu tunggu pelanggan pada saat servis.

Tabel 3.2. Data Pengamatan Standar Waktu FRT Honda dan Rata-Rata Pengamatan Proses Kerja

PROSES PERBAIKAN	STANDAR WAKTU FRT HONDA	RATA-RATA WAKTU PENGAMATAN PROSES KERJA	PERSENTASE PERBEDAAN WAKTU FRT DENGAN DATA PROSES KERJA
	(MENIT)	(MENIT)	(PERSEN)
GANTI OLI MESIN	30	16,2	46%
SERVIS REM	72	32,6	56%
SPOORING BALANCING	24	20,2	16%
SETEL KATUP MESIN	90	68,8	24%
OVERHAUL THROTTLE BODY	72	31,4	56%
GANTI AKI	18	11,4	37%
KURAS AIR RADIATOR	42	16	62%

3.3. Data Pengamatan Setelah Menggunakan Standar Waktu yang Baru

Dengan adanya acuan yang baru maka teknisi dituntut untuk bekerja sesuai dengan waktu yang baru. Maka dilakukan pengamatan kembali setelah dipakainya standar acuan waktu yang baru. Berikut tabel waktu setiap proses pengerjaan perbaikannya. Contoh yang diambil merupakan mobil Honda Mobilio dengan kilometer mobil 20.000 KM.

Tabel 3.3. Data Pengamatan Setelah Menggunakan Standar Waktu yang Baru

PROSES PERBAIKAN	RATA-RATA STANDAR WAKTU BARU (MENIT)	WAKTU PENGAMATAN PROSES KERJA DENGAN ACUAN BARU (MENIT)					RATA-RATA WAKTU PENGAMATAN PROSES KERJA (MENIT)
		1	2	3	4	5	
GANTI OLI MESIN	16,2	16	13	18	15	14	15,2
SERVIS REM	32,6	28	32	29	31	33	30,6
SPOORING BALANCING	20,2	18	19	22	20	21	20
SETEL KATUP MESIN	68,8	65	69	67	70	68	67,8
BERSIHKAN THROTTLE BODY	31,4	29	30	33	30	31	30,6
GANTI AKI	11,4	9	11	12	10	13	11
KURAS AIR RADIATOR	16	15	16	14	18	15	15,6

3.4. Data Rata - Rata Standar Waktu Baru dengan Rata-Rata Waktu Pengamatan Proses Kerja

Berikut merupakan tabel perbandingan rata-rata standar waktu acuan baru dan rata-rata waktu pengamatan proses kerja. Terdapat perbedaan dari rata-rata standar waktu yang baru. Hasil pengamatan menunjukkan adanya pengurangan waktu untuk setiap proses kerja. Dikarenakan semua divisi dituntut untuk tepat waktu dan selesai sebelum waktunya bila memungkinkan.

Tabel 3.4. Data Rata - Rata Standar Waktu Baru dengan Rata-Rata Waktu Pengamatan Proses Kerja [1]

PROSES PERBAIKAN	RATA-RATA STANDAR WAKTU BARU (MENIT)	RATA-RATA WAKTU PENGAMATAN PROSES KERJA (MENIT)
GANTI OLI MESIN	16,2	15,2
SERVIS REM	32,6	30,6
SPOORING BALANCING	20,2	20
SETEL KATUP MESIN	68,8	67,8

BERSIHKAN THROTTLE BODY	31,4	30,6
GANTI AKI	11,4	11
KURAS AIR RADIATOR	16	15,6

3.5. Efisiensi Keseluruhan Waktu Data Proses Kerja Terhadap Perbedaan Standar Acuan Waktu FRT Honda

Tabel 3.5. Efisiensi Keseluruhan Waktu Data Proses Kerja Terhadap Perbedaan Standar Acuan Waktu FRT Honda

EFISIENSI KESELURUHAN WAKTU PROSES KERJA TERHADAP WAKTU FRT HONDA	
GANTI OLI MESIN	46%
SERVIS REM	56%
SPOORING BALANCING	16%
SETEL KATUP MESIN	24%
BERSIHKAN THROTTLE BODY	56%
GANTI AKI	37%
KURAS AIR RADIATOR	62%
Rata - Rata Presentase Efisiensi Waktu Data Proses Kerja Terhadap Perbedaan Standar Acuan Waktu FRT Honda adalah 42,4 %	

3.6. Perawatan Berkala

Perawatan berkala 20.000 kilometer yang memiliki standar waktu FRT yaitu 3,2 jam, mempunyai perbedaan waktu 0,1 jam dari standar perawatan berkala bila di rinci satu persatu. Untuk penggantian filter oli, oli transmisi, pembersihan filter udara, dan penggantian filter AC mengikuti standar acuan waktu FRT Honda yang ada. [2]

Tabel 3.6. Perawatan Berkala 20.000 Kilometer PERAWATAN BERKALA 20.000 KM

PEKERJAAN :	WAKTU FRT LAMA:	WAKTU FRT BARU :
GANTI OLI MESIN	0,5 Jam	0,3 Jam
GANTI FILTER OLI	0,4 Jam	0,4 Jam
GANTI OLI TRANSMISI	0,5 Jam	0,5 Jam
BERSIHKAN FILTER UDARA	-	0,1 Jam
GANTI FILTER AC	0,1 Jam	0,1 Jam
SERVIS REM 4 RODA	1,2 Jam	0,6 Jam
SPOORING BALANCING	0,4 Jam	0,4 Jam

TOTAL WAKTU FRT	3,1 Jam	2,4 Jam
-----------------	---------	---------

*) Standar waktu menggunakan FRT Honda

Kemudian setelah dilakukan perbandingan maka ditemukan perbedaan total standar acuan waktu FRT Honda yang dari 3,1 jam menjadi **2,4 jam** yang berarti **0,7 jam** lebih cepat.

3.7. Perancangan Sistem Tata Letak

Metode peletakan parkir di Honda yang ada selama ini yaitu *Driver* meletakkan mobil di area-area yang telah disediakan secara acak. Untuk setiap mobil yang akan diambil oleh *Driver*, *Service Advisor*, atau *Foreman* membutuhkan rata – rata 10 – 15 menit per mobil untuk sampai ke posisi yang dituju. Waktu ini tergolong cukup lama untuk mengambil 1 mobil saja oleh karena sulitnya pencarian unit kendaraan di bengkel akibat tercampurnya mobil yang sudah dikerjakan, sedang dikerjakan, dan sudah dikerjakan.

3.7.1. Pembuatan Papan Kontrol Kendaraan di Bengkel

Setelah mengambil data denah bengkel dengan sketsa tangan, maka denah diproses dan digambar kembali menggunakan penggaris dengan skala yang hampir sesuai dengan denah asli di bengkel. Kemudian diberi penggolongan tempat kerja menggunakan pensil warna. Selain itu denah diberi keterangan proses tunggu kendaraan yang ditandai dengan perbedaan warna.

Setelah memindah denah sketsa tangan ke dalam denah dengan penggaris dan warna maka selanjutnya denah akan dibuat menggunakan komputerisasi. Sehingga hasil yang didapat sangat mendekati denah asli bengkel. Kemudian denah yang sudah jadi di komputerisasi, siap dicetak menggunakan bahan stiker.

Denah yang akan dicetak berukuran :

Panjang : 171,5 cm

Lebar : 119,8 cm



Gambar 2. Desain Papan Kontrol Kendaraan Menggunakan Komputerisasi.

Setelah denah selesai dicetak dibahan stiker, kemudian denah ditempel di papan tulis putih bermagnet yang memiliki ukuran :

Panjang : 175 cm

Lebar : 120 cm



Gambar 3. Stiker Papan Kontrol Kendaraan Setelah Ditempel di Papan Tulis Putih Bermagnet

3.7.2. Pembuatan Atribut Pelengkap Sistem Tata Letak

Selain denah yang dibuat, atribut lain yang perlu dibuat yaitu status tunggu kendaraan yang ada di bengkel. Pembuatan status tunggu kendaraan ini menggunakan magnet tipis yang memiliki ketebalan 2 milimeter untuk kemudian ditempel di denah papan kontrol kendaraan. Kemudian ditempel dengan kertas berwarna sesuai yang telah dibuat di papan kontrol kendaraan.

Selanjutnya atribut lain yang perlu dibuat yaitu magnet yang menandakan mobil yang ada di bengkel. Pembuatan magnet yang menandakan mobil ini menggunakan magnet tipis yang memiliki ketebalan 2 milimeter untuk kemudian ditempel di denah papan kontrol kendaraan. Kemudian ditempel dengan stiker berwarna putih yang dipotong mengikuti bentuk magnet. Setelah itu magnet ditempel dengan tulisan “no plat” dan model” untuk ditulisi data kendaraan menggunakan spidol. Kemudian magnet, stiker, dan tulisan dijadikan satu untuk dilaminating yang kemudian dipotong sesuai bentuk magnet.

Pembuatan atribut terakhir yaitu kartu status kendaraan. Pembuatan ini menggunakan kertas A4 berwarna yang di *print* dan didesain sehingga mudah untuk dibaca dan dipahami. Kartu status kendaraan yang sudah di *print* maka dipotong sesuai ukuran garis tepi dan dilaminating. Setelah selesai dilaminating maka dipotong kembali sesuai ukuran yang sudah dilebihkan untuk tepi laminating. Kemudian diikat menjadi satu menggunakan *Cable Ties* dengan urutan tulisan proses kerja.

Ukuran kartu :

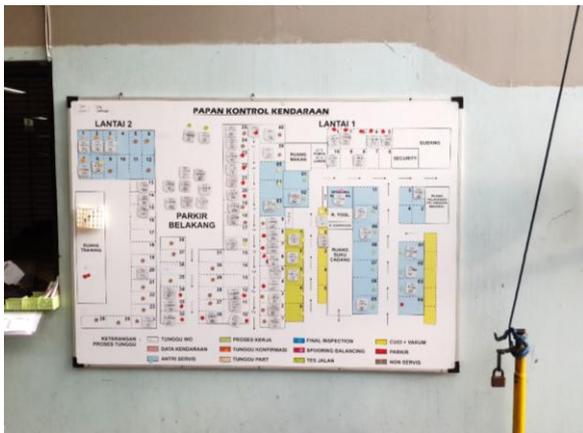
Panjang : 20 cm

Lebar : 5 cm



Gambar 4. Proses Pembuatan Kartu Status dan Hasil Jadi Seluruh Sistem Parkir Serta Penandaan Proses Kerja Kendaraan

Setelah semua pembuatan diselesaikan maka papan kontrol kendaraan beserta atributnya ditempel di depan area *Checklist* mobil yang baru datang untuk didata dan dimasukkan kedalam papan kontrol kendaraan.



Gambar 5. Papan Kontrol Kendaraan Beserta Atributnya

Kondisi awal penerimaan mobil sebelum menggunakan papan kontrol kendaraan. Sebelumnya kondisi penerimaan selalu dipenuhi oleh mobil pelanggan yang terhenti karena kondisi parkir yang penuh dan mobil tidak bisa dipindahkan. Kondisi parkir yang tidak teratur serta ketidaktahuan lokasi parkir yang sudah kosong membuat mobil pelanggan yang baru datang tidak cepat tertangani. Tetapi setelah menggunakan papan kontrol kendaraan, kondisi penerimaan dapat cepat tertangani dan mobil pelanggan yang baru datang dapat segera dipindahkan sehingga antrian tidak sampai menumpuk.

Kondisi jalan yang area berwarna kuning juga area pengecekan awal dan akhir kendaraan yang berwarna biru. Sebelum menggunakan papan kontrol

kendaraan, tidak jarang terjadi situasi kondisi seperti ini, yaitu area jalan berwarna kuning yang dijadikan tempat parkir akibat ketidakteraturan lokasi parkir. Dengan kondisi yang seperti ini dapat mengganggu jalannya aktifitas di area bengkel, perpindahan serta *flow* mobil menjadi terhambat. Tetapi setelah menggunakan papan kontrol kendaraan, maka area berwarna kuning yang digunakan untuk jalan dapat kembali teratur dan aktifitas di bengkel dapat berjalan dengan baik.

Kondisi parkir depan yang tidak terangani dan selalu penuh juga menimbulkan ketidakteraturan lahan parkir. Seharusnya mobil yang berada di lokasi parkir yang berada didepan ini tidak dianjurkan terlalu lama. Mobil yang berada di area parkir depan biasanya digunakan untuk mobil yang siap untuk diserahkan kembali kepada customer atau mobil yang siap diambil oleh mekanik untuk dikerjakan. Tetapi setelah adanya papan kontrol kendaraan maka mobil yang berada di parkir depan tidak parkir terlalu lama dan parkir lebih cepat kosong.

Untuk lahan parkir di area belakang, awalnya sering terjadi penumpukan parkir yang saling menutupi satu dengan yang lainnya. Dengan kondisi ini bila ada mobil yang ingin diambil tetapi posisinya berada di parkir paling dalam maka *driver* akan mengeluarkan mobil satu persatu untuk mengeluarkan satu mobil saja yang perlu diambil. Kondisi ini sangat tidak efisien. Maka setelah dibuatnya papan kontrol kendaraan, kondisi parkir sudah teratur dan pengelompokan mobil sudah dapat tertata dengan baik. Sehingga bila terjadi penumpukan dapat segera teratasi.

3.8. Hasil Perbandingan Sebelum dan Sesudah Penerapan Papan Kontrol

Tabel 3.7. Perbandingan Waktu Pengambilan Mobil

MOBIL KE	WAKTU SEBELUM PENERAPAN DENAH	MOBIL KE	WAKTU SETELAH PENERAPAN DENAH	PRESENTASE PENGHEMATAN WAKTU
1	11 menit 20 detik	1	2 menit 10 detik	80%
2	14 menit 5 detik	2	4 menit 13 detik	70%
3	15 menit 23 detik	3	1 menit 56 detik	87%
4	10 menit 47 detik	4	3 menit 29 detik	68%
5	11 menit 32 detik	5	2 menit 36 detik	77%
6	12 menit 11 detik	6	3 menit 44 detik	69%
7	14 menit 28 detik	7	2 menit 48 detik	81%
8	13 menit 55 detik	8	4 menit 5 detik	71%
9	10 menit 22 detik	9	1 menit 50 detik	82%
10	15 menit 10 detik	10	1 menit 46 detik	88%

Dari tabel diatas menunjukkan perbandingan sebelum menggunakan papan kontrol kendaraan dan setelah menggunakan papan kontrol kendaraan. Kemudian diambil rata – rata persentase penghematan waktu untuk pengambilan mobil adalah **77,3 %**.

Pada sebelum dibuatnya papan kontrol kendaraan ini, driver, SA, Foreman maupun mekanik yang akan memindahkan mobil atau memarkir mobil akan berputar – putar kearea parkir belakang dan parkir lantai 2 untuk mencari lahan parkir kosong, karena ketidaktahuan parkir mana yang kosong, juga bila terjadi pencarian parkir bersamaan atau berpapasan maka orang yang membawa mobil akan semakin sulit memutar kendaraannya, karena situasi yang sama – sama saling mencari lahan parkir yang kosong. Karena situasi yang demikian maka perpindahan atau pengambilan mobil menjadi lama yaitu 10 – 15 menit per mobil nya.

Setelah dibuatnya papan kontrol kendaraan ini, pengambilan mobil menjadi 1 – 5 menit per mobil nya. Tentu saja keefektifan waktu yang cukup banyak ini membuat penataan parkir, pendeteksi mobil, pengambilan mobil menjadi cepat serta *available slot* parkir mobil kosong dan kepadatan *flow* mobil yang awalnya kacau sekarang dapat teratur dengan baik.

Dengan melihat langsung papan kontrol kendaraan ini juga, setiap customer, SA, Foreman maupun mekanik dapat secara cepat dan langsung dapat mendeteksi keberadaan kendaraan serta status apa yang sedang dilakukan kepada mobil.

Keuntungan lain yang didapat yaitu salah satu status kendaraan ini adalah parkir. Parkir yang dimaksud yaitu mobil yang setelah dikerjakan oleh mekanik dan selesai dari setiap proses yang ada, maka mobil ini dapat dideteksi. Bila terdeteksi parkir yang awalnya tidak tahu mobil ini sudah selesai apa belum, sekarang dengan adanya status parkir, maka SA, foreman akan lebih mudah mengetahui dan segera melakukan serah terima kembali mobil kepada customer.

Keuntungan lain, dari lahan parkir yang semakin cepat kosong setelah SA melakukan serah terima kembali mobil kepada customer yaitu penurunan tingkat kepadatan mobil serta kekacauan *flow* mobil yang ada di dalam bengkel terutama dalam area parkir mobil.

5. Kesimpulan

Dari penerapan acuan waktu proses kerja yang baru serta papan kontrol kendaran dan pengambilan data yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa waktu tunggu pelayanan pelanggan dapat diturunkan.

Penerapan acuan waktu proses kerja yang baru dan papan kontrol kendaraan sudah dirancang dan dapat digunakan dengan baik. Penurunan waktu tunggu pelayanan pelanggan ini didapatkan dari beberapa bagian.

5.1. Standar Acuan Waktu Proses Kerja

Standar acuan waktu proses kerja merupakan salah satu pengamatan. Telah diamati beberapa contoh dan pengolahan data yang sudah dibahas pada bab 4. Kemudian didapati hasil pengurangan standar acuan waktu yang ada di Honda dengan rata – rata adalah 42,4 %

5.2. Pembuatan Papan Kontrol Kendaraan dan Penanda Proses Kerja

Pengamatan yang berikutnya adalah membuat sebuah rancangan denah parkir mobil dan penandaan proses pengerjaan kendaraan agar pencarian kendaraan serta proses pengerjaan yang akan dilakukan selanjutnya dapat lebih mudah dan efisien. Kemudian dibuat sebuah papan kontrol kendaraan yang dipasang didepan area *Checklist* kendaraan baru untuk mempermudah pendataan mobil baru dan dibuat beberapa atribut penunjang papan kontrol kendaraan. Setelah semua diselesaikan maka dilakukan pengamatan terhadap pengambilan mobil menggunakan papan kontrol kendaraan serta atribut kelengkapan yang ada. Didapatkan hasil penghematan waktu pengambilan mobil rata – rata adalah 77,3 %

6. Daftar Pustaka

1. Halderman, James D., 2012, *Automotive Technology Principles, Diagnosis, and Service* (4th ed.). New Jersey: Pearson Education.
2. Honda Prospect Motor, 2014, *Buku Garansi & Perawatan*. Jakarta: Honda Prospect Motor.
3. Honda Prospect Motor, 2009, *Shop Manual Honda City*. Jakarta: Honda Prospect Motor.