

PENURUNAN WAKTU *PRE DELIVERY INSPECTION* DI AHASS SEPEDA MOTOR HONDA PT EKA PRIMA MANDIRI SENTOSA SURABAYA

Franklyn Tanuwijaya¹, Joni Dewanto²

Program Studi Teknik Mesin Universitas Kristen Petra
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Indonesia
Phone: 0062-31-8439040, Fax: 0062-31-8417658
E-mail: franklyntanuwijaya@gmail.com

ABSTRACT

PT Eka Prima Mandiri Sentosa Surabaya is one of the authorized workshops for Honda motorcycle or commonly referred to as AHASS (Astra Honda Authorised Service Station). As a company engaged in services, AHASS should be able to give satisfaction to be services. Each motorcycle unit issued by PT Eka Prima Mandiri Sentosa Surabaya, shall be carried out various checks and tests PDI. Observations indicate that the travel time of the PDI during takes > 30 minutes. It is, indicates that the travel time of workmanship PDI is considered less effective and be the one that causes delays in delivery, and lead to reduced consumer satisfaction. The final task was created with the aim to: 1) improve the speed in which the original PDI system the average time it takes > 30 minutes, the expected program running process can be finished within 20 minutes; 2) to increase the capacity of PDI motorcycle 17 units per day. Based on the study of literature and the process of apprenticeship by the Author, due to workmanship is not designed with the standard operating procedure (SOP) was good, and the absence of check list to make the stages through which is not according to the SOP which eventually phases may pass and not appropriate check list. To that end, the author offers some solutions: 1) the design of a special SOP PDI; 2) a draft checklist PDI; 3) design layouts room PDI; 4) the layout and Mechanics toolbox.

Key words: *capacity, pre delivery inspection, AHASS HONDA.*

1. Pendahuluan

Pada era saat ini, banyak orang di Indonesia yang menggunakan sepeda motor sebagai alat transportasi. Karena minimnya alat transportasi umum di negara kita, maka setiap orang memerlukan alat transportasi pribadi. Saat ini, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia merupakan jumlah terbanyak di ASEAN. Populasi kendaraan bermotor lebih dari 100 juta unit. Data pertumbuhan sepeda motor dari tahun 2012 - 2015 menurut AISI dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Volume Pasar Sepeda Motor Tahun 2000-2011

Sumber: AISI (2016)

Salah satu usaha jasa yang berkembang di

Surabaya saat ini adalah jasa penjualan, perbaikan dan perawatan sepeda motor atau yang biasa disebut sebagai jasa bengkel. Dengan kondisi perekonomian belakangan ini yang kurang cerah dan persaingan antar bengkel sendiri yang makin ketat, harusnya mendorong usaha bengkel untuk berlomba-lomba meningkatkan kapasitas dan kualitas akan jasanya sebagai usaha untuk memenangkan persaingan. Adapun dasar dari pemilihan AHASS PT Eka Prima Mandiri Sentosa Surabaya sebagai objek penulisan tugas akhir ini, karena pertimbangan kondisi perusahaan tersebut khususnya pada bidang layanan penjualan dan perbaikan sepeda motor. AHASS PT Eka Prima Mandiri Sentosa Surabaya merupakan salah satu bengkel resmi sepeda motor merk Honda atau biasa disebut sebagai AHASS (*Astra Honda Authorised Service Station*) yang memiliki lokasi strategis di kawasan kota, yaitu di Jalan Kapas Krampung Nomor 8 Surabaya. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, AHASS harus bisa memberikan kepuasan akan layanannya. Konsumen yang puas dan sangat puas dengan kualitas jasa yang diberikan oleh AHASS cenderung menjadi loyal dan setia untuk terus menggunakan jasa AHASS tersebut, sedangkan konsumen yang kurang puas atau tidak puas memiliki

kecenderungan untuk beralih pada perusahaan sejenis yang lain, yang mampu menawarkan jasa dengan kualitas yang lebih baik. Oleh karena itu, AHASS diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan.

Seiring dengan banyaknya permintaan sepeda motor di Indonesia, maka penjualan sepeda motor akan terus meningkat. Maka, perlu merencanakan strategi pemasaran yang tepat dan *service* yang baik. PT Eka Prima Mandiri Sentosa Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan sepeda motor merk Honda sebagai *Dealer* resmi. Sebagai *Dealer* resmi, sepeda motor Honda melayani penjualan, pemeliharaan, dan suku cadang. Penjualan sepeda motor PT Eka Prima Mandiri Sentosa Surabaya mencapai 300 unit per bulan, dan diperkirakan akan naik ke angka 400-500 unit karena adanya penambahan *plan* distribusi untuk penjualan, selain itu juga terdapat penambahan *sales* di lapangan.

Proses awal dalam pembelian sepeda motor, langkah awalnya melakukan *deal* pada harga jika pembelian tunai, maka segera dapat diproses. Jika pembelian dengan sistem kredit, maka harus melewati proses yang menyepakati masa angsuran atau cicilan. Pada saat proses kredit membutuhkan waktu hingga 1-2 hari, karena banyak tahapan yang harus dilalui. Setelah melakukan pembayaran, pembeli diajak untuk memilih barang yang dipilihnya, lalu sepeda motor dicatat nomor rangka dan persiapan dokumen lainnya. Setelah dokumen semua sudah siap, selanjutnya ditangani oleh PDI (*Pre Delivery Inspection*) untuk melakukan pengecekan sepeda motor sebelum diserahkan ke pembeli. PDI merupakan salah satu proses layanan penjualan di mana unit sepeda motor diperiksa secara keseluruhan sebelum diserahkan kepada konsumen. Pada akhirnya, berharap konsumen puas menerima unit sepeda motor yang dibelinya.

Setiap unit sepeda motor yang dikeluarkan oleh PT Eka Prima Mandiri Sentosa Surabaya, wajib dilakukan berbagai pengecekan dan pengujian PDI. Tugas dari PDI ada beberapa tahap yang dilalui, antara lain:

1. Memasang aki
2. Mengecek radiator
3. Mengecek oli mesin
4. Mengisi bensin
5. Menggesek nomor rangka
6. Menggesek nomor mesin
7. Mengecek oli gardan
8. Mengecek *double stater*

9. Mengecek lampu *high beam*
10. Mengecek lampu sein
11. Mengecek bel
12. Mengecek kabel gas
13. Mengecek *speedometer*
14. Mengecek *idling stop*
15. Mengecek sensor standar samping
16. Mengecek *kick stater*
17. Mengecek rem depan
18. Mengecek rem belakang
19. Mengecek tekanan ban
20. Memasang karpet
21. Memasang cover plat nomor
22. Membersihkan motor
23. Menyiapkan tool set, helm, jaket, spion, buku *service*, dan panduan

Adapun rekap data hasil dari observasi selama proses PDI dari bulan Agustus 2016 sampai dengan September 2016, seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Rata-Rata Waktu Pengerjaan *Pre Delivery Inspection*

Tipe Motor	Lama Pengerjaan (Menit/Detik)
Beat	29:10
Beat Pop	29:21
CB 150	28:15
CBR 150 R	29:42
Revo CW	27:15
Scoopy	29:10
Sonic	27:12
Supra 125	27:16
Vario 110 CBS	29:04
Vario 125	30:25
Vario 150	30:52
Verza	28:22
Rata-Rata Waktu	29:58

Sumber: Internal (2016)

Hasil observasi menunjukkan bahwa waktu tempuh dari PDI selama ini memakan waktu \pm 30 menit. Hal ini, menunjukkan bahwa waktu tempuh dari pengerjaan PDI dianggap kurang efektif dan menjadi salah satu yang menyebabkan

keterlambatan pengiriman, dan menimbulkan kepuasan konsumen berkurang. Alasan yang lain juga dikarenakan pengerjaan yang tidak dirancang dengan alur atau *standard operating procedure* (SOP) yang baik. Dan, tidak adanya *check list* yang dapat membuat tahapan yang dilalui tidak sesuai SOP dan akhirnya tahapan bisa terlewat, tidak sesuai *check list*. Dengan adanya pembenahan pengerjaan alur atau SOP yang baik, maka dapat mempercepat waktu dan *check list* menghindari tahapan yang terlewat. Apabila laporan dari *check list* dapat dilewati dengan baik, maka kualitas dari PDI akan meningkat.

Seiring dengan ke luar masuknya stok dari unit sepeda motor ini, maka diperlukan juga tata letak denah gudang yang baik. Penataannya digolongkan dari per tahun, per tipe, dan per warna. Sehingga, dapat membedakan stok barang lama dan baru, di mana adanya penerapan system FIFO (*First In First Out*), jadi penataan barang yang stock lama ditata paling depan dan barang yang datang selanjutnya ditata di belakangnya. Oleh karena letak gudang ada yang berbeda lantai, memerlukan waktu untuk menaik turunkan sepeda motor melalui lift. Di samping itu, karena banyaknya tipe dan warna pada sepeda motor jika penataan tidak digolongkan secara baik dan benar, maka akan kesulitan pada saat pengecekan stok.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimanakah upaya yang tepat, agar Dealer AHASS HONDA PT Eka Prima Mandiri Sentosa Surabaya dapat meningkatkan kapasitas PDI nya, sehingga mampu memberikan layanan yang baik sebagai daya tarik bagi calon pelanggan dan pelanggan. Oleh karena itu, penulis memilih judul tugas akhir ini adalah: **“Penurunan Waktu Pre Delivery Inspection di AHASS Sepeda Motor HONDA PT Eka Prima Mandiri Sentosa Surabaya”**.

2. Perencanaan Program Penurunan Waktu PDI

PT Eka Prima Mandiri Sentosa Surabaya merupakan distribusi resmi sepeda motor Honda untuk wilayah pemasaran kota Surabaya dan sekitarnya, sekaligus sebagai usaha jasa perawatan dan perbaikan untuk mendukung layanan purnajual dan pemasaran produknya. Konsumen dari perusahaan ini terdiri dari masyarakat umum, perkantoran, dan wirausaha. Berikut dijelaskan beberapa perencanaan program penurunan waktu PDI:

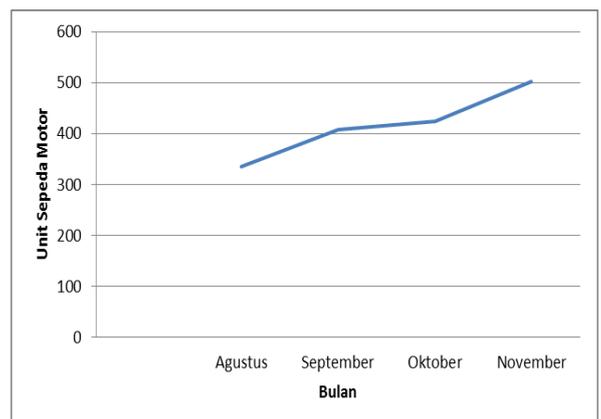
1. Rancangan SOP PDI Mekanik bekerja sesuai pedoman, sehingga bisa sistematis.

2. Merancang *checklist* PDI untuk Mekanik, agar tidak ada tahapan yang terlewat.
3. Merancang *layout* ruangan PDI, agar Mekanik dapat bekerja dengan nyaman dan target waktu yang ditetapkan sesuai dengan cepat dan dapat memberi kepuasan pada konsumen.
4. Mengatur tata letak ruang *toolbox* Mekanik untuk mendukung kinerjanya sesuai dengan hasil yang diharapkan.

3. Hasil Implementasi

1. Implementasi Program *Pre Delivery Inspection* (PDI)

Berikut Gambar 2 menunjukkan rata-rata pengerjaan PDI setiap hari, di mana pada bulan November ini menunjukkan rata-rata per hari pengerjaan PDI sejumlah 17 unit motor. Terlihat meningkat sekitar 60% dari pengerjaan sebelumnya. Rekap data pengerjaan PDI yang meningkat tajam, akibat dari naiknya permintaan akan pengiriman unit sepeda motor pada konsumen secara signifikan. Hal ini, dampak dari *word of mouth* karena PT Eka Prima Mandiri Sentosa Surabaya mulai dikenal masyarakat dan kinerja *Sales* dan *Marketing*. Untuk itu, Mekanik fokus pada *timing* yang telah ditentukan agar memberikan layanan yang cepat, sehingga konsumen menjadi puas sesuai komitmen pengiriman yang berprinsip tepat waktu, dan selanjutnya menjadi *word of mouth* yang baik untuk calon pelanggan.



Gambar 2. Grafik Pengerjaan PDI (Per Hari) Setelah Program Berjalan

Berikut dapat ditunjukkan melalui Tabel 2 mengenai simpulan dari implikasi manajerial waktu PDI sebelum program dirancang, dan setelah program dirancang.

Tabel 2. Implikasi Manajerial Sebelum Program dan Setelah Program Dirancang

Tipe Motor	Pengerjaan Sebelum Program Dirancang	Pengerjaan Setelah Program Dirancang
Supra & Revo	28:16	20:59
CB & Verza	28:22	20:08
Beat & Scoopy	29:21	21:47
Vario 125 / Vario 150	30:52	22:10
CBR 150	29:42	21:20
Rata-Rata Waktu	29:19	21:17

2. Kapasitas PDI
Kapasitas PDI menunjukkan sejumlah proses sepeda motor yang dilakukan pengecekannya sebelum sampai di tangan konsumen.
3. Kualitas Layanan PDI
Mekanik mendapatkan apresiasi yang baik atas kualitas layanan PDI yang diberikannya untuk konsumen. Memberikan layanan PDI secara tepat waktu sebagaimana yang dijanjikan oleh perusahaan pada konsumennya. Melakukan layanan PDI dengan cepat sesuai target waktu.

4. Kesimpulan

Hasil simpulan yang didapat dari identifikasi permasalahan yang ada, sebagai berikut:

1. PDI merupakan salah satu proses layanan penjualan di mana unit sepeda motor diperiksa secara keseluruhan sebelum diserahkan kepada konsumen. Hasil magang penulis menunjukkan waktu tempuh PDI memakan waktu \pm 30 menit. Sehingga, dianggap kurang efektif dan menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan pengiriman yang mengurangi kepuasan konsumen.
2. Rata-rata pengerjaan PDI setiap hari, dari bulan Agustus menunjukkan sejumlah 12 unit motor. Sedangkan, bulan September naik menjadi 15 unit motor dan bulan Oktober 2016 sejumlah 16 unit motor.
3. Langkah-langkah strategik yang berhasil dirancang oleh penulis dalam rangka melakukan penurunan waktu PDI di PT Eka Prima Mandiri Sentosa Surabaya, antara lain:

- a. Merancang SOP PDI melalui *flowchart* dan pedoman mutu, dilengkapi dengan dokumen seperti: *form* BAST, dan form surat jalan.
- b. Merancang checklist PDI untuk diisi Mekanik pada saat proses PDI dilakukan agar sistematis.
- c. Menata letak layout ruangan PDI dan gudang tempat unit motor disimpan.
- d. Mengatur tata letak ruang toolbox Mekanik untuk mendukung proses PDI, agar efisien dan efektif sesuai dengan target dan kebijakan perusahaan.
2. Hasil implementasi dari rancangan program menunjukkan bahwa:
 - a. SDM AHASS menguasai 85% SOP. Solusi yang diberikan adalah sosialisasi SOP dan *training* berdasarkan *jobdesc* dan tugas baru pada setiap SDM AHASS.
 - b. Dari dokumentasi *layout* terlampir, terlihat lebih rapi, sistematis dan nyaman. Hal ini, dapat dilihat dari data kenaikan jumlah konsumen yang melakukan kunjungan service.
 - c. 100% urutan antrian dengan solusi yang diberikan agar target dapat terpenuhi, maka perlunya pembuatan sistem menggunakan tiket antrian otomatis yang terintegrasi dengan database AHASS CAM 7130 di *frontdesk*. 40% melalui *booking service* dengan solusi yang diberikan agar target dapat terpenuhi adalah penambahan fungsi layanan *Contact Centre*.
 - d. Implementasi layanan purnajual, memberikan dampak pada peningkatan penjualan dan kunjungan service pelanggan (seperti pada data yang ada di bab sebelumnya). Dampaknya pada beberapa variabel terkait dengan pelanggan, antara lain: kualitas motor, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

5. Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. (2005). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Arief, Muhtosim. (2007). Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Bronson, R. (1993). Teori dan Soal-soal *Operation Research*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Dimiyati, A dan Tjutju Tarliah. (2004). *Operation Research Model-Model Pengambilan Keputusan*. Bandung: PT Sinar Baru Algesindo.
- Handoko, T Hani. (2002). Dasar-dasar Manajemen

- Produksi dan Operasi. Yogyakarta: BPFE.
- Hariyanti, Widi. (2009). Analisis Teori Antrian Sebagai Penentu Optimalisasi Pelayanan Konsumen pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Klipang di Semarang. Semarang.
- Heizer, J and Render. (2005). *Operation Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kakiay, Thomas J. (2004). Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Kotler. (2002). Manajemen Pemasaran: Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyono, Sri. (2002). Riset Operasi. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Nasution, M.N. (2004). *Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pangestu S., Marwan A., T. Hani Handoko. (1983). Dasar-Dasar *Operations Research*. Yogyakarta: BPFE.
- Sarah, T. (2010). *A Residual Time Based Scheduling: Performance Modeling in M/G/C Queueing Applications*. University of Connecticut, Storrs, USA. Vol. 3, pp. 746-755.
- Sugito dan Marissa Fauziah. (2009). Analisis Sistem Antrian Kereta Api di Stasiun Besar Cirebon dan Stasiun Cirebon Prujakan. *Media Statistika*, Vol. 2, No. 2, hal. 111-120.
- Taha, Hamdy A. (1997). Riset Operasi: Suatu Pengantar. Jakarta: Binapura Aksara.
- Tjiptono Fandy. (2000). Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2005). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- _____. (2006). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Yazid. (2001). Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi. Yogyakarta: Ekonosia.