

ABSTRACT

Astrido GROUP is a leading authorized automotive dealer in the sale, maintenance, repair and supply of spare parts Toyota, Daihatsu and Isuzu .. Founded in 1974 and appointed as an authorized dealer of Toyota, Daihatsu and Isuzu in 1978. Astrido Group's rapidly expanding and Astrido Group outlets scattered throughout the area of Jakarta, Tangerang, Bekasi, Cikarang, Cirebon, and Bali. In Astrido, customers not only get a variety of choices of four-wheeled vehicles are varied, but also supported with standard facilities and the quality of customer service by promoting the motto "We Give You SMILE" (Satisfaction, Meaningful, Impressive, Leading, Excellence) which makes vehicle purchase process to customer care becomes easier and fun.

Lean is based on considering the expenditure of resources for any purpose other than the creation of value for the end customer which will be the reduction of three types of waste: young ("non-value-added"), muri ("overburden"), and mura ("uneven") , every existing processes. Efficiency of processing time regular service to be a challenge in which each process contributes significantly to take a long time. And with the implementation of Lean will be able Efficient work processes where the work process from 2.5 hours to 1 hour of doing regular service.

Service Berkala Eksternal New Procedure to be one way to improve customer satisfaction and profits as well as the effectiveness of the workshop in the work process. Where there is a process in which a regular service can we reduce any portion thereof without reducing the value of such work. Incorporation and the effectiveness and efficiency of workflow a challenge in itself. And evaluation process in every service routine

Kata Kunci : *Lean, xpress Service, Efisiensi dan Efektifitas*

ABSTRAK

ASTRIDO GROUP merupakan dealer otomotif resmi terkemuka dalam bidang penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota, Daihatsu dan Isuzu.. Didirikan pada tahun 1974 dan ditunjuk menjadi dealer resmi Toyota, Daihatsu dan Isuzu pada tahun 1978. Astrido Group berkembang pesat dan outlet-outlet Astrido Group tersebar diseluruh wilayah DKI Jakarta, Tangerang, Bekasi, Cikarang, Cirebon, dan Bali. Di Astrido, pelanggan tidak hanya mendapatkan variasi pilihan kendaraan-kendaraan roda empat yang beragam, namun juga didukung dengan standart fasilitas dan proses layanan pelanggan berkualitas dengan mengedepankan motto “We Give You SMILE” (Satisfaction, Meaningful, Impressive, Leading, Excellence) yang membuat proses pembelian hingga perawatan kendaraan pelanggan menjadi lebih mudah dan menyenangkan.

Berdasarkan Lean yang mempertimbangkan pengeluaran sumber daya untuk tujuan lain dari penciptaan nilai bagi pelanggan akhir dimana akan dilakukan pengurangan tiga jenis limbah: muda ("non-nilai-tambah"), muri ("overburden"), dan mura ("tidak merata"),disetiap proses yang ada. Efisiensi waktu pengerjaan service berkala menjadi tantangan dimana setiap proses memberikan kontribusi yang besar sehingga memakan waktu yang lama. Dan dengan implementasi Lean ini akan di dapat proses kerja yang Efisien dimana proses kerja dari 2,5 jam menjadi 1 jam dalam melakukan service berkala.

Service Berkala New Prosedur menjadi salah satu cara dalam meningkatkan customer satisfaction dan keuntungan serta efektivitas dalam proses kerja bengkel. Dimana ada proses dalam service berkala yang bisa kita kurangi setiap bagiannya tanpa mengurangi nilai pekerjaan tersebut. Penggabungan dan efektifitas serta efisiensi alur kerja menjadi tantangan sendiri. Serta evaluasi di setiap proses service dilakukan secara rutin

Key words: *Lean, Express Service, Efisisensi dan Efektifitas*