

## ABSTRAK

Nissan Indomobil yang merupakan perusahaan manufaktur dalam bidang otomotif memiliki perusahaan yang menangani backup *after sales* yaitu bengkel Nissan memiliki pesaing besar seperti Astra Daihatsu, Astra Honda, Toyota Astra, Ford, Mazda, dan masih nyak yang lain nya, *after sales* merupakan salah satu parameter kepuasan pelanggan, dimana *backup after sales* memberi jaminan kondisi dan gambaran pelayanan sebuah perusahaan jika pelayanan dari perusahaan *backup after sales* itu buruk maka lambat tahun banyak konsumen yang beralih untuk menggunakan mobil dengan pelayanan after sales yang baik. Bengkel resmi Nissan Halim yang berada di halim Jakarta timur, merupakan perusahaan jasa yang menangani *backup after sales*. (Pada program *service Express Maintenance*, yang tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan dalam waktu yang singkat dengan berbagai kemudahan *service*. Namun pada kenyataannya di lapangan program *service EM* yang menjanjikan waktu *service* hanya 90 menit, mengalami keterlambatan rata rata 30 menit, hal ini menjadi permasalahan karena banyak *customer* yang kecewa akan kinerja bengkel. Dengan demikian peneliti bertujuan untuk meneliti penyebab permasalahan yang terjadi di bengkel Nissan Halim untuk mengoptimisasikan program *service express maintenance EM*) yang telah berjalan sebelumnya dan mengusulkan *improvement* terbaik yang dapat di lakukan di bengkel Nissan Halim.

Metode pemecahan permasalahan untuk menemukan penyebab masalah adalah menggunakan beberapa *seven tools*, peneliti menggunakan dua dari *seven tools* yaitu *pareto* dan *Ishikawa*. Untuk mengidentifikasi masalah yang dominan peneliti menggunakan *pareto* setelah memilih permasalahan yang dominan peneliti mencari akar permasalahan dengan menggunakan diagram *ishikawa*. Hasil dari pencarian permasalahan peneliti memberikan alternative usulan perbaikan yang dapat implemntasikan di bengkel Nissan halim, namun untuk mendapatkan usulan yang terbaik maka peneliti menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, dengan memberikan bobot dari setiap alternatifnya, pemberian bobot juga di lakukan oleh pakar di bidang nya kriteria penilai adalah, penilaian harus bersifat independent tidak boleh memiliki kecenderungan pilihan. Alternative solusi dari permasalahan adalah memperbaiki fasilitas, yaitu dengan menambah fasilitas yang kurang menukung pekerjaan, memperbaiki sumberdaya dengan perekrutan yang memiliki standarisasi tingkat pendidikan, atau perbaikan metode dengan pemberian *training*. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa usulan terbaik yang dapat di lakukan adalah perbaikan fasilitas.

**Kata Kunci : Service, Express Maintenance, Analytical Hierarchy Process.**

## ABSTRACT

Nissan Indomobil which is a manufacturing company in the automotive they has a company that handles the backup after sales workshop Nissan has big competitors such as Daihatsu Astra, Astra Honda, Toyota Astra, Ford, Mazda, and many others, after sales is one of the parameters of satisfaction customer, backup after sales is guarantees and conditions of service of a corporate overview of the company if the service was poor after sales backup so slow in many konsumen are turning to using a car with good after sales service. Nissan authorized workshops Halim Halim, who was in east Jakarta, is a service company that handles after sales backup. Express Maintenance service program, which its purpose is to provide services in a short time with ease service. But in fact the EM field service program that promises a service just 90 minutes and mean lateness 30 minutes, this is a problem because a lot of customers who would protest performance workshop. Thus researchers aimed to investigate the causes of the problems that occur in the Nissan workshop Halim to optimize express service maintenance program (EM), which has been run previously and propose the best improvement that can be done in the workshop Nissan Halim.

Problem solving methods to find the cause of the problem is to use some of the seven tools, the researcher uses two of seven tools that Pareto and Ishikawa. To identify issues that researchers using Pareto dominant after selecting dominant problems researchers look for the root problems using Ishikawa diagrams. Results of search problems researchers provide alternative usulan repair workshop that can implemntasikan in Nissan halim, but to get the best proposal, the researcher using Analytical Hierarchy Process (AHP), with giving her the weight of each alternative, the weighting is also in lakukan by experts in her field is the appraiser criteria, the assessment should be independent boleh not have preferences. Alternative solution to the problem is to improve the facility, that is by adding facilities that lack support their work, improve the recruitment resources that have standardized levels of education, or the provision of improved training methods. Calculation shows that the best proposal that can be done is a repair facility.

**Key Word : Service, Express Maintenance, Analytical Hierarchy Process**