

ABSTRAK

Tempat penelitian ini dilakukan di salah satu perusahaan otomotif yang bergerak dibidang manufaktur dan distributor kendaraan niaga di Indonesia. Salah satu strategi yang dilakukan dalam memasarkan produknya adalah dengan menyediakan layanan purna jual kendaraan. Kendala muncul ketika ada problem pada produknya namun pelayanan terkait keputusan tindak lanjut dari sebuah laporan problem yang disampaikan oleh dealer melalui *technical information report* kepada tim *technical* terkesan lama. Permasalahan pemborosan dan penundaaan ini disebabkan karena informasi yang disampaikan oleh dealer belum tercukupi sehingga perlu melakukan pengecekan ulang untuk melengkapi data. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi pemborosan dan mengimplementasikan perbaikan yang dapat memenuhi standar waktu yang ditetapkan perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode *value stream mapping* dengan pendekatan *root cause analysis* dalam mengupayakan pengurangan/menghilangkan pemborosan. Setelah dilakukan pengelompokan masalah dengan pertimbangan *focus group discussion* bersama tim *technical* diputuskan salah satu problem dengan keputusan terlama adalah *starting system*. Pemborosan yang paling dominan adalah *waiting* proses. Dari hasil standarisasi dan pembuatan *investigation sheet* dan penerapan *future state mapping* terjadi peningkatan efisiensi waktu proses sebesar 34,47 % atau 33,97 jam (1,4 hari), Hal ini menunjukkan secara keseluruhan waktu pelaporan mencapai target perusahaan yakni 60 jam (2 hari).

Kata Kunci: Pemborosan, *Lean Service*, *Value Stream Mapping*, *Current State*, *Future State*, *Root Cause Analysis*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The place of research was carried in one of the automotive companies engaged in manufacture and distributor of commercial vehicles in Indonesia. One of the strategies used in marketing products is provide after-sales service for vehicles. Constraints arise when there is a problem with the product, but service related to the follow-up decision from problem report submitted by dealer through technical information report to technical team seems long. Problem of waste because information submitted by dealer is not sufficient so that needs to be re-checked to complete the data. Purpose this research is to identify waste and implement improvements that can meet the time standards set by company. This study uses a value stream mapping method with root cause analysis approach in seeking to reduce/eliminate waste. After grouping problems with consideration focus group discussions with technical team, it was decided that one of problems with longest decision was the starting system. Dominant waste is waiting process. From results of standardization and making investigation sheets and application of future state mapping, there was increase in processing time efficiency of 34.47% or 33.97 hours (1.4 days). This shows that the overall reporting time reached the company's target of 60 hours (2 days).

Keywords : Waste, Lean Service, Value Stream Mapping, Current State, Future State, Root Cause Analysis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA