

**ANALISIS METODE PLAN, DO, CHECK, ACTION(PDCA) UNTUK  
MENGURANGI WAKTU PROSES DALAM MENGOPTIMALKAN  
PELAYANAN PADA BENGKEL SHOP&DRIVE SEMANAN**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
TERAKREDITASI-A



Nama : Rayza Rochmat

Nim : 43117010393

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA**

**2020**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rayza Rochmat

NIM : 43117010393

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : Analisis Metode Plan, Do, Check, Action(PDCA) Untuk

Mengurangi Waktu Proses Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Pada Bengkel  
Shop&Drive Semanan

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan Universitas Mercu Buana .

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan tidak dipaksakan.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



(Rayza Rochmat)

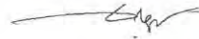
**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Rayza Rochmat  
NIM : 43117010393  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul Skripsi : Analisis Metode Plan, Do, Check, Action(PDCA) Untuk  
Mengurangi Waktu Proses Dalam Mengoptimalkan  
Pelayanan Pada Bengkel Shop&Drive Semanan  
Tanggal Lulus Ujian : 17 Maret 2021

Disahkan Oleh:

Pembimbing

Ketua Penguji



Onggo Pramudito, ST, MM

Ikhvandini Garindia Atristiyanti M.MT

Tanggal: 29 Maret 2020

Tanggal: 18 Maret 2021

Dekan

Ketua Program Studi SI Manajemen



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS



Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal:

Tanggal:

## ABSTRAK

Shop&Drive merupakan naungan dari PT Astra Otoparts yang bergerak dibidang industri otomotif. Pada periode Oktober 2019-Maret 2020 terjadi keterlambatan waktu penyelesaian pada service shockbreaker yang dimana waktu penyelesaian terlalu lama dari waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan perusahaan, keterlambatan ini cukup signifikan. Karena service shockbreaker merupakan service yang paling sering dikerjakan maka permasalahan tersebut harus segera dikurangi atau dihilangkan agar tetap menjaga kepuasan konsumen dengan menjaga kualitas pelayanan dan tidak berdampak paada proses service lainnya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut penulis menganalisisnya menggunakan metode PDCA yang dilaksanakan selama periode agustus-oktober 2020, proses PDCA ini merupakan tahapan dari Plan(merencanakan strategi perbaikan), Do(melaksanakan perencanaan), Check(melakukan pengawasan dan pengukuran), Action(menyesuaikan dan membuat standarisasi dari proses perbaikan). Setelah diterapkan metode PDCA, keterlambatan waktu tersebut dapat ditangani, terbukti pada agustus 2020 keterlambatan waktu penyelesaian menjadi 1 jam 33 menit dimana sebelumnya pada periode oktober 2019-maret 2020 selama 2 jam 12 menit.

**Kata Kunci :** Pengendalian Kualitas, Kepuasan Konsumen, PDCA

## ABSTRACT

Shop & Drive is a subsidiary of PT Astra Otoparts which is engaged in the automotive industry. In the period October 2019-March 2020 there was a delay in the completion time of the shockbreaker service, where the completion time was too long from the completion time set by the company, this delay was quite significant. Because shockbreaker service is the most frequently done service, these problems must be immediately reduced or eliminated in order to maintain customer satisfaction by maintaining service quality and not having an impact on other service processes. To overcome this problem, the authors analyzed it using the PDCA method which was carried out during the August-October 2020 period, the PDCA process was a stage of Plan (planning improvement strategies), Do (implementing planning), Check (conducting monitoring and measurement), Action (adjusting and making standardization of the improvement process). After applying the PDCA method, this time delay can be handled, as evidenced in August 2020 the delay in completion time is 1 hour 33 minutes where previously in the October 2019-March 2020 period it was 2 hours 12 minutes.

**Keywords:** Quality Control, Customer Satisfaction, PDCA

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Metode Plan, Do, Check, Action(PDCA) Untuk Mengurangi Waktu Proses Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Pada Bengkel Shop&Drive Semanan**”. Adapun tujuan penulisan proposal penelitian ini adalah memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Onggo Pramudito, ST, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan motivasi dan saran-saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA., CSRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si.selaku Ketua Program Studi SI Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak Onggo Pramudito, ST, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu, bimbingan dan motivasi yang sangat bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu serta membimbing penulis

6. Kedua Orang Tua penulis yang senantiasa selalu memberi dukungan baik moril dan finansial sehingga penulis mencapai tahap akhir

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi banyak pihak terutama bagi penulis dan pembaca skripsi ini.



Jakarta, Maret 2021

Rayza Rochmat

NIM : 43117010393

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Perumusan Masalah.....	8
C.Tujuan Penelitian.....	8
D.Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN.....	10
A.Kajian Pustaka.....	10
1.Kepuasan Pelanggan .....	10
2.Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	12
3.Lean Manajemen.....	13
a.Cycle Time .....	14
b.Takt Time.....	14
c.Processing Time .....	15
d.Kosu .....	15
e.Machine Time .....	16
f.Machine Cycle Time .....	16
g.Value Add Time.....	17
h.Lead Time .....	17
i.Production Lead Time .....	18
j.Order Lead Time.....	19
k.Order-to-Cash Time .....	19
4.Service Shockbreaker Mobil.....	19



5.Efisiensi.....	20
6.Pemborosan(Waste) .....	22
7.Pemborosan Waktu(Waiting/Delay).....	27
8.PDCA (PLAN,DO,CHECK,ACTION).....	28
a. <i>Plan</i> (Perencanaan) .....	29
b. <i>Do</i> (Implementasi dan Perbaikan).....	30
c. <i>Check</i> (Evaluasi Perbaikan dan Aktifitas).....	30
d. <i>Action</i> (Standarisasi) .....	31
9.Alat Bantu dalam Langkah PDCA.....	32
a. <i>Check Sheet</i> (Lembar Pengumpul Data) .....	32
b. Sertifikasi .....	34
c. Diagram Pareto.....	37
d. Diagram Sebab Akibat .....	39
e. Histogram .....	40
f. Diagram Tebar ( <i>Scatter Diagram</i> ).....	41
g. Control <i>Chart</i> (Peta Kendali).....	43
10.Penelitian Terdahulu .....	46
B.Rerangka Pemikiran .....	58
BAB III METODE PENELITIAN .....	61
A.Waktu dan Tempat Penelitian.....	61
B.Desain Penelitian.....	61
C.Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	62
D.Skala Pengukuran Variabel.....	62
E.Populasi dan Sampel Peneitian.....	63
F.Metode Pengumpulan Data.....	64
G.Metode Analisis Data.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	67
A.Gambaran Umum Perusahaan.....	67
1.Sejarah Singkat Perusahaan .....	67
2.Lokasi Perusahaan .....	70
3.Struktur Organisasi .....	71
B. Analisis Data .....	72
1.Alur Proses Service <i>Shock Breaker</i> .....	72

2. Waktu Proses Service Shock Breaker Kendaraan di Shop&Drive.....	75
3. Data Hasil Pengukuran Waktu.....	77
4. Penerapan Metode PDCA .....	78
a. Tahap Perencanaan(Plan).....	78
b. Tahap Implementasi(Do) .....	85
c. Mengevaluasi Implementasi Perbaikan(Check).....	88
d. Tahap Standarisasi(Action).....	89
C. Pembahasan .....	90
1. Analisis Penyebab Masalah .....	90
2. Analisis Akar Masalah dan Penyelesaiannya .....	91
3. Analisis Penerapan PDCA .....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	95
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	98



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pelayanan shockbreaker mobil shopndrive seminggu periode oktober 2019-maret 2020 .....	4
Tabel 1.2 Pelayanan service yang sering dikerjakan pada weekend periode oktober 2019-maret 2020 .....	4
Tabel 2.1 Contoh <i>Check Sheet</i> .....	32
Tabel 3.1 jumlah pelayanan shockbreaker mobil shopndrive seminggu periode oktober 2019-maret 2020 .....	60
Tabel 4.1 Target Tiap Tahapan Proses .....	73
Tabel 4.2 Rata-rata <i>Lead Time</i> Tahapan Servis .....	74
Tabel 4.3 Analisa Pencapaian Waktu Rata-Rata Tahapan Service Shockbreaker.	75
Tabel 4.4 Analisa Data Tahapan yang Terdapat Keterlambatan Waktu.....	77
Tabel 4.5 Analisis 5W+1H .....	81
Tabel 4.6 Perbandingan waktu penyelesaian sebelum dan sesudah perbaikan .....	88



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat keseriusan permasalahan pada proses pelayanan shopndrive.	4
Gambar 1.2 Perbandingan Waktu Proses Total Servis <i>Shokbreaker</i> mobil Aktual dengan Target KPI periode oktober 2019-maret 2020 .....	6
Gambar 2.1 Simbol-Simbol <i>Flow chart</i> .....	35
Gambar 2.2 Contoh <i>Fish Bone Diagram</i> .....	38
Gambar 2.3 Contoh Histogram .....	39
Gambar 2.4 Diagram alir penelitian.....	55
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bengkel Shop&Drive Semanan .....	68
Gambar 4.2 Grafik Pencapaian Waktu Tiap Tahapan .....	76
Gambar 4.3 Diagram Pareto Keterlambatan Waktu .....	78
Gambar 4.4 Target Penurunan Waktu Penyelesaian Service Shockbreaker.....	78
Gambar 4.5 Diagram Fishbon Penyebab Keterlambatan Proses Service .....	79
Gambar 4.6 Kegiatan mentoring dan sharing .....	82
Gambar 4.7 Form Permintaan tools yang rusak.....	82
Gambar 4.8 Penggunaan Alat Bantu.....	83
Gambar 4.9 Penempatan Tools sebelum dan sesudah dirapihkan .....	83
Gambar 4.10 Grafik Evaluasi Implementasi.....	84
Gambar 4.11 Perbandingan waktu sebelum dan sesudah perbaikan .....	88