

ABSTRAK

ANALISA FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TIDAK TERCAPAINYA TINGKAT KEBERHASILAN PADA *SYSTEM EXPRESS MAINTENACE SERVICE* MENGUNAKAN METODE *QCC (QUALITY CONTROL CIRCLE)*

PT. Indomobil Trada Nasional Nissan Datsun XYZ adalah salah satu perusahaan retail otomotif di Indonesia yang bergerak dibidang jasa servis mobil khusus merek Nissan dan Datsun. Untuk dapat bersaing didalam pelayanan disetiap bengkel resmi Nissan Datsun, terdapat sistem *Expres Maintenance Service*. *Expres Maintenance Service* ini merupakan suatu sistem yang dapat melakukan *service* berkala dalam waktu cepat, namun dalam pelaksanaannya tingkat keberhasilan target waktu pengerjaan tidak berhasil dicapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *System Express Maintenance Service*, mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tidak tercapainya tingkat keberhasilan dari *System Express Maintenance Service* menggunakan metode *QCC* dan untuk mengetahui langkah perbaikan yang dapat diterapkan menggunakan metode *5W+1H*. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya tingkat keberhasilan dan langkah perbaikan yang dapat diterapkan yaitu 1.Faktor *Man* : *Foreman* melakukan monitoring kedisiplinan, pemberian *reward* jika tercapainya target, dan pemberian training kembali. 2.Faktor *tools* : Memperbaiki maupun mengganti alat yang rusak,memilah alat-alat yang digunakan dan tidak digunakan kemudian menyusunnya, menempatkan lemari kecil didekat *stall express* untuk *cover set* dan memasang selang angin yang bisa disesuaikan panjangnya. 3.Faktor *Method* : memberikan *training* kembali bagi teknisi, menambahkan alat *balancing*, menugaskan 1 teknisi *balancing* dan *sprooring* untuk memprioritaskan mengerjakan mobil yang dikerjakan *Express Maintenance Service*. 4.Faktor material : *Sparepart* terlebih dahulu diambil oleh *JPCB*, *partman* mengelompokkan *sparepart* berdasarkan jenis mobil dan *PMS* dan memakai jerigen 5 liter untuk mengisi air di *engine room*.

Kata kunci : *QCC* ; *5W+1H* ; *System Express Maintenance Service*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

ANALYSIS OF CAUSES OF LEVELS DOES NOT ACHIEVE SUCCESS ON EXPRESS MAINTENANCE SERVICES SYSTEM USING QCC METHOD (QUALITY CONTROL CIRCLE)

PT. Indomobil Trada Nasional Nissan Datsun XYZ is one of the automotive retail companies in Indonesia engaged in service special car brand Nissan and Datsun. To be able to compete in service in every workshop official Nissan Datsun, there is Express Maintenance Service system. Express Maintenance Service is a system that can perform periodic service in quick time, but in the implementation of the success rate of target work time is not achieved. This study aims to find out how the application of System Express Maintenance Service, knowing what factors affect the not success rate of System Express Maintenance Service using QCC method and to know the improvement steps that can be applied using 5W + 1H method. From the results of the research found that the factors that influence the success rate and improvement measures that can not be applied are 1. Factor Man: Foreman conduct disciplinary monitoring, reward if target achievement, and re-training. 2. Factor tools: Fix or replace broken tools, sort out the tools used and not used and then arrange them, place a small closet near the stall express for the cover set and install a winding hose that can be disesuaikan length. 3. Factor method: Provide retraining for technicians, add balancing tools, assign balancing technicians and sproccessors to prioritize working on cars that are done Express Maintenance Service. 4. Material factors: Spare parts first taken by JPCB, partman grouped saprepar based on the type of car and PMS and wear 5 liters Jerry cans to fill the water in engine room.

Keyword : QCC ; 5W+1H ; System Express Maintenance Service



UNIVERSITAS
MERCU BUANA