

LAPORAN KERJA PRAKTEK
FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB TINGGINYA WAKTU
LEAD TIME SERVICE KENDARAAN EXPRES
MAINTENANCE (EM) TOYOTA

(STUDI KASUS DI PT. AUTO2000 Cabang CILANDAK)

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Kelulusan Mata Kuliah Kerja Praktek
Pada Program Sarjana Strata Satu (S1)



Disusun Oleh :

Nama : Harry Wijayanto

N.I.M : 41613120036

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Harry Wijayanto

N.I.M : 41613120036

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Kerja praktek : FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB TINGGINYA WAKTU
LEAD TIME SERVICE KENDARAAN EXPRES MAINTENANCE (EM) DI
TOYOTA

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Kerja Praktek yang telah saya
buat ini merupakan karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata kemudian
hari penulisan Kerja praktek ini merupakan hasil plagiat atau jiplakan terhadap karya
orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima
sanksi berdasarkan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan



Penulis

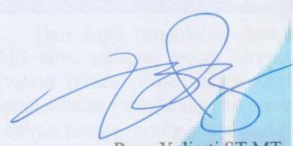
(Harry Wijayanto)

LEMBAR PENGESAHAN
FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB TINGGINYA WAKTU
LEAD TIME SERVICE KENDARAAN EXPRES
MAINTENANCE (EM) TOYOTA

(STUDI KASUS DI PT. AUTO2000 Cabang CILANDAK)

Disusun Oleh :

Nama : Harry Wijayanto
NIM : 41613120036
Jurusan : Teknik Industri



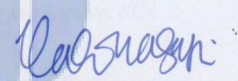
Popy Yulianti ST,MT
Dosen Pembimbing Kerja Praktek



5/8/17

Igna Saffrina Fahin, ST, MSc
Koordinator Kerja Praktek

Mengetahui



Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikátrinasari, MT
Kepala Program Studi Teknik Industri

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

**FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB TINGGINYA WAKTU LEAD
TIME SERVICE KENDARAAN EXPRES MAINTENANCE
(EM) TOYOTA**

AUTO2000 merupakan perusahaan penyedia jasa perawatan kendaraan Toyota berusaha untuk selalu meningkatkan keunggulan layanan dengan tepat dan cepat dimana hal tersebut diharapkan dapat mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pada kenyataannya hal tersebut masih belum dapat memenuhi target yang telah ditentukan. Waktu proses pemeliharaan kendaraan Toyota masih melebihi target yang telah ditentukan perusahaan dalam bentuk KPI. *Lean Process* merupakan pendekatan yang bertujuan untuk meminimasi pemborosan yang terjadi pada aliran proses. Pemahaman kondisi dari proses digambarkan dalam *Value Stream Mapping* untuk selanjutnya dilakukan pembobotan untuk mengetahui *waste* yang dominan.

Dari hasil pengolahan data diperoleh bahwa melalui Value stream mapping diketahui tahapan proses *service* merupakan faktor dominan penyebab lamanya waktu proses pemeliharaan kendaraan. Pembobotan dan pemeringkatan aktivitas pemeliharaan kendaraan yang menyebabkan waktu proses perawatan tinggi diperoleh bahwa proses *service* menduduki urutan teratas dengan nilai akumulasi sebesar 36%. Dari hasil *Root Cause Analysis* diketahui bahwa akar penyebab dari lamanya proses *service* yaitu *training skill* yang belum merata, belum ada konsistensi pelaksanaan urutan kerja sesuai SOP, SST belum memenuhi kebutuhan stall produksi, belum ada penempatan lokasi alat yang jelas.

Kata kunci: *lean, production process, waste, RCA*

SURAT KETERANGAN

Dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa sebagai berikut:

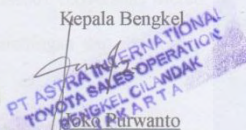
Nama : HARRY WIJAYANTO
NIM : 41613120036
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik Industri
Universitas : Universitas Mercubuana

Telah melaksanakan penelitian dan pengambilan data guna keperluan penyusunan kerja praktek di PT.AUTO2000 cabang Cilandak dari tanggal 1 Febuari 2017 sampai dengan 30 April 2017 di departemen servis.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 25 April 2017

Kepala Bengkel


PT. ASTRA INTERNATIONAL
TOYOTA SALES OPERATION
BENGKEL CILANDAK
JAKARTA
Raka Purwanto

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum,Wr, Wb.

Alhamdulillah berkat rahmat Allah SWT, yang telah memberikan Ridho dan Rahhmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini dengan baik. Penulisan laporan kerja praktek ini dilakukan guna melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1), Program Teknik Industri pada Universitas Mercu Buana.

Selama pelaksanaan dan penulisan Laporan kerja praktek ini , tentunya tak lepas dari bantuan banyak pihak baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu, Bapak dan seluruh keluarga yang tak henti-hentinya memberikan kasih sayang, dan doa serta dukungan hingga terselesaikan laporan ini.
2. Ibu Popy Yuliarti ,St,Mt selaku Pembimbing dari penyusunan Laporan kerja praktek ini.
3. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Ketua program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Segenap Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana yng telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
5. Seluruh Staf Program Studi Teknik Industri Unversitas Mercu Buana yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.

6. Bapak Joko Purwanto, selaku Kepala Bengkel AUTO2000 Cabang Cilandak yang telah memberikan saya kesempatan untuk dapat melaksanakan penelitian di AUTO2000 Cabang Cilandak
7. Seluruh Staf Karyawan PT. AUTO2000 Cabang Cilandak yang telah berkenan membantu dan bekerja sama selama proses penelitian
8. Semua teman-teman Teknik Industri Program Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana khususnya angkatan 24 , terima kasih atas kebersamaanya selama ini.
9. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyusunan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan laporan Kerja praktek ini tentunya terdapat banyak kekurangan, namun hal itulah yang mendorong saya untuk berbuat lebih baik. Saya memohon maaf jika penulisan Laporan Kerja praktek ini terdapat kesalahan , dan semoga laporankerja praktek ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Wassalamu 'alaikum Wr, Wb

Jakarta, 25 JULI 2017

Penulis



Harry Wijayanto

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Tujuan Kerja Praktek	3
1.3 Lokasi kerja praktek.....	4
1.4 Jadwal pelaksanaan kerja praktek.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	6
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	6
2.1 Sejarah perusahaan.....	6
2.2 Visi dan Misi perusahaan.....	10
2.3 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	11
BAB III	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
3.1. Pengertian dan Ruang Lingkup Perawatan	16
3.2. Pengertian Perawatan.....	19
3.3 Kaidah Perawatan	20
3.4 Manajemen Perawatan.....	22

3.5 Jenis-jenis Tindakan Perawatan	29
3.6 Keuntungan dari Perawatan Terencana	30
3.7 Elemen-Elemen Yang Berpengaruh Terhadap Perawatan.....	32
3.8 Pengertian Kualitas.....	32
3.9 Adapun karakteristik kualitas adalah.....	33
3.10 Seven Quality Control Tools	34
3.11 Diagram Pareto (Pareto Diagram)	38
3.12 Value Stream Mapping (VSM)	47
BAB IV	51
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	51
4.1 Alur Proses Servis Kendaran Toyota.....	51
4.2 Waktu Proses pemeliharaan Kendaraan Di AUTO2000 cabang Cilandak	53
4.3 Data Hasil pengukuran Waktu.....	55
4.4 Pengolahan Data	59
4.5 Root Cause Analyse	62
4.6 Fish Bone Diagram.....	64
4.7 Pembuatan kaizen blitz	65
4.8 Tahap perbaikan (5W + 1H).....	66
4.9 Future State Mapping.....	68
BAB V	70
KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan	70

5.2 Saran..... 70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Contoh Diagram Pareto.....	39
Gambar 3. 3. Struktur Diagram Sebab Akibat	42
Gambar 3. 4. <i>Histogram</i>	44
Gambar 3. 5. Diagram Tebar	46
Gambar 2.2 Contoh Value Stream Mapping.....	48
Gambar 4.2 target tiap tahapan proses produksi	55
Gambar 4.2 Current State Mapping	60
Grafik 4.7 diagram pareto	62
Gambar 4.3 Analisa Fishbone Diagram.....	64
Gambar 4.4 Kaizen Blitz pada Current State Mapping.....	66
Gambar 4.5 Future State Mapping.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Contoh Lembar Periksa (Cheeck Sheet).....	37
Tabel 4.1 waktu servis bulan Febuari 2017	55
Tabel 4.2 waktu servis bulan Maret 2017	56
Tabel 4.3 waktu servis bulan April 2017	57
Tabel 4.4 Rata-rata <i>leadtime</i> tiap tahapan proses service Febuari – April 2017 ...	59
Tabel 4.5 uraian rata-rata tiap tahapan proses service Febuari –April 2017.....	61
Tabel 4.6 Pengolahan Data Commulative rata-rata tiap tahapan proses <i>service</i> Febuari – April 2017	61
Tabel 4.8 Root Cause Analysis proses service	63
Tabel 4.9 Usulan Perbaikan dengan Metode 5W + 1H.....	67



