

ANALYSIS OF INCREASING PRODUCTIVITY AND ACHIEVEMENT OF THE TARGET UNIT ENTRY WORKSHOP IN GOWATA SAKTI MOTOR

Muhammad Ihsan H.M.Baso^{1*)}, Helmy Syamsuri¹⁾
¹⁾Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar

ABSTRACT

The increase in workshop productivity is influenced by the achievement of unit entry services, and sales of spare parts. The increase in workshop productivity directly affects the profit achievement of the Gowata Sakti Motor workshop. This study aims to determine the dominant cause of the non-maximum productivity of the Gowata Sakti Motor workshop seen from the achievement of unit entry services and sales of spare parts and alternative solutions for repairs carried out. The research method used in this study is a descriptive method, namely by comparing the productivity of the workshop before the improvement and after the improvement is carried out. Data collection techniques used through direct field observation and literature study. The data used is workshop data for the period January - June 2021, while for data processing, analytical techniques are used using eight steps or 8 steps of improvement. The results of the improvement with the improvement of new services at AHASS, with a focus on improving work waiting times, show that the special processing time for oil changes from 18 minutes decreased to 8.5 minutes and an increase in workshop entry units of 5.2% from 4,767 units, an increase of 250 units to 5,017 units. then increased sales of spare parts by 14%. In terms of intangible benefits, the workshop increased, namely increased mechanical productivity. The quality of work is more reliable, the processing time is faster, and the contribution of spare parts sales increases.

Keywords: *Productivity, Unit Entry, Service, Spare Part Sales*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan bagi perusahaan merupakan hal utama pada zaman digital ini, sehingga semua jenis usaha berusaha memberikan layanan terbaik, demikian pula pada bisnis penjualan kendaraan khususnya roda dua, sebagaimana informasi dari Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) target penjualan motor di Indonesia bisa mencapai 4,3 hingga 4,6 juta unit selama 2021 ini. Asosiasi optimistis berkat pengelolaan dan program pemulihan ekonomi nasional yang dilakukan pemerintah, dan program vaksinasi massal bisa meningkatkan kepercayaan dan daya beli konsumen.

Persaingan bisnis di industri otomotif khususnya di roda dua yang semakin ketat memicu perusahaan dalam melakukan berbagai macam cara untuk menghadapi persaingan tersebut, salah satu strategi yang dilakukan adalah dengan memberikan layanan *after sales service*, yaitu dengan ketersediaan layanan bengkel. Pada prinsipnya, *after sales service* lebih mengacu pada berbagai upaya untuk memastikan pihak pembeli sudah merasa puas dengan layanan atau produk yang dijual oleh perusahaan. Hal ini dilakukan agar pihak pembeli merasa puas dan secara tidak langsung akan memberikan rekomendasi produk dan layanan ataupun melakukan pembelian berulang terhadap produk tersebut. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa selalu berusaha memberikan nilai lebih dalam memberikan kualitas jasa dan kepuasan bagi pelanggan agar tercipta loyalitas atau kesetiaan pelanggan, sehingga pelanggan lebih memilih perbaikan motor pada bengkel yang resmi (ATPM) dibandingkan pada bengkel yang tidak resmi misalnya bengkel umum pinggir jalan.

Gowata Sakti Motor memberikan layanan *after sales* berupa layanan *service* kendaraan roda dua khusus sepeda motor merek Honda melalui bengkel AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*). Layanan bengkel meliputi perawatan, perbaikan dan penggantian parts sepeda motor honda. Potensi bisnis bengkel AHASS cukup besar dikarenakan penjualan unit motor baru khususnya merek Honda pada semester satu tahun 2021 mengalami peningkatan rerata 36.3%.

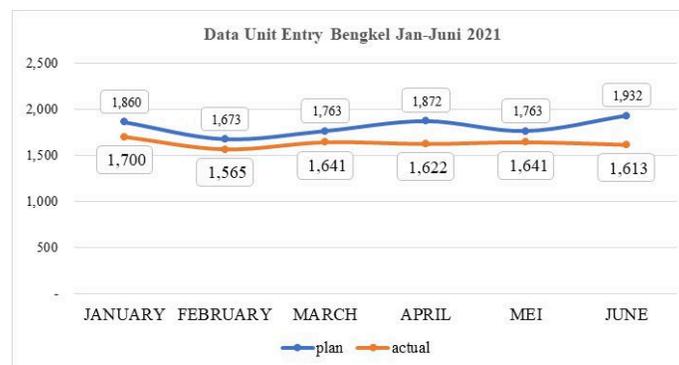
Produktivitas bengkel AHASS dinilai dari performance unit entry kendaraan yang melakukan *service*. Berdasarkan data unit entry periode januari sampai dengan juni 2021 menunjukkan penurunan unit entry *service* sebesar 10 % dibanding target year to date tahun berjalan. Hal ini memberikan dampak terhadap pencapaian profit bengkel Gowata Sakti Motor. Peningkatan produktifitas bengkel Gowata Sakti Motor, dipengaruhi oleh produktifitas mekanik bengkel.

^{1*)} Korespondensi Penulis: Muhammad Ihsan H.M. Baso, 081355166303, ihsanbaso@stie.ypup.ac.id
Bidang Ilmu Administrasi, Akuntansi, Bisnis, Manajemen, dan Humaniora



Gambar 1. Produktivitas bengkel AHASS Januari-Juni 2021

Dengan pengembangan atau pelatihan, produktivitas karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik, karena *technical skill*, *human skill* dan *management skill* karyawan semakin baik juga pelatihan dapat meningkatkan kinerja pada posisi jabatannya sekarang kalau tingkat kinerja naik, maka berakibat peningkatan produktivitas dan peningkatan keuntungan bagi perusahaan. Ukuran produktivitas yang paling sering dijumpai adalah seberapa efektif dan efisien kah karyawan itu bisa melakukan suatu pekerjaan [2]. Untuk mengetahui produktivitas kerja dari setiap karyawan maka perlu dilakukan sebuah pengukuran produktivitas kerja. Data penurunan unit entry periode Januari – Juni 2021 menunjukkan penurunan produktivitas bengkel.



Gambar 2. Data Unit Entry Bengkel Jan-Juni 2021

Berdasarkan observasi yang dilakukan produktivitas bengkel Gowata Sakti Motor belum maksimal, khususnya pekerjaan ganti oli ditandai dengan pencapaian unit entry, dan penjualan part belum tercapai atau masih dibawah 100%. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain konsumen yang lebih memilih ke bengkel umum daripada bengkel resmi, karena proses pengerjaan lebih cepat dan konsumen menganggap penggantian oli di AHASS masih cukup lama.

2. METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan ini adalah menggunakan model pendekatan penelitian tindakan (*Action Research*) dengan metode eight steps atau delapan langkah perbaikan gugus kendali mutu. Shiftindonesia dan Japanese Union of Scientists and Engineers memperkenalkan Gugus kendali mutu [3]. Penelitian tindakan memiliki dua tujuan pokok, yaitu meningkatkan (*improve*) dan melibatkan (*involve*) [4]. Prinsip dasar gugus kendali mutu adalah perbaikan berkesinambungan, konsep ini didasarkan pada konsep yang diterapkan oleh perusahaan Jepang yaitu Kaizen. Kaizen adalah sebuah sistem perbaikan berkesinambungan atau terus menerus yang dilakukan pada ruang lingkup seperti: kualitas, teknologi, proses, budaya perusahaan, produktivitas, keselamatan dan kepemimpinan. Langkah-langkah perbaikan dalam gugus kendali mutu meliputi : 1) Menetapkan Tema Masalah, 2) Menetapkan Target, 3) Mencari penyebab dominan Masalah, 4) Merencanakan Perbaikan, 5) Mengimplementasikan perbaikan, 6) Mengevaluasi hasil, 7) Melakukan Standarisasi, dan 8) Menentukan perbaikan berikutnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

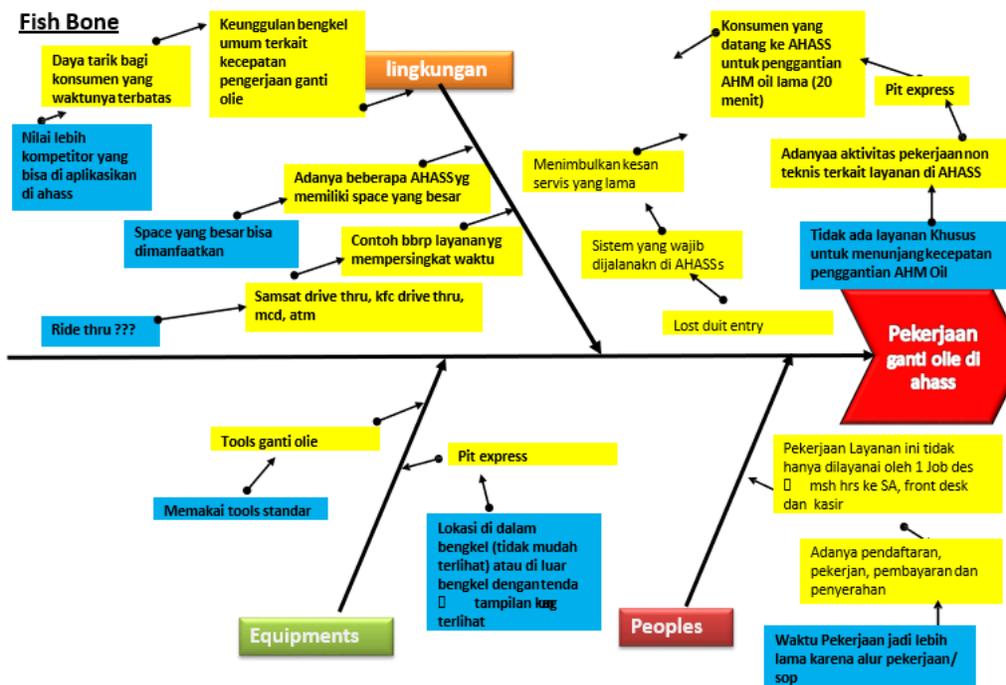
1) Step 1 Menetapkan Tema Masalah

Unit entry bengkel merupakan jumlah unit sepeda motor yang masuk ke bengkel untuk dilakukan service baik itu service ringan atau *tune up* atau service berat *heavy repair*. Unit entry merupakan faktor utama tolak ukur keberhasilan layanan after sales service. Peningkatan unit entry akan mempermudah melakukan kontrol terkait kualitas produk dan memperbesar peluang *repeat order* produk. Pencapaian unit entry bengkel Gowata Sakti Motor periode januari sampai dengan Juni 2021 belum maksimal, sehingga dipandang perlu dilakukan perbaikan khususnya pada kecepatan layanan pekerjaan penggantian oli.

2) Step 2 Menetapkan Target

Berdasarkan survey layanan ganti oli di bengkel Gowata Sakti Motor, rata-rata waktu tunggu konsumen untuk layanan ganti oli 20 menit tiap konsumen. Dari proses awal penerimaan dan pendaftaran konsumen sampai dengan penyerahan motor konsumen ditargetkan 10 menit atau penurunan waktu tunggu 10 menit.

3) Step 3 Mencari akar penyebab dengan diagram fishbone



Gambar 3. Fish bone penelitian

4) Step 4 Merencanakan Perbaikan

Dari analisis penyebab dominan, maka dibuat rencana tindakan perbaikan meliputi empat faktor utama, antara lain metode, alat, manusia dan lingkungan.

Tabel 1. Rencana tindakan perbaikan

Faktor	What	Why	How
Metode	Memperbaiki sistem pekerjaan ganti oli	Perlu metode yang lebih singkat	Membuat Layanan Ride Thru AHASS
Alat	Membuat lokasi ganti oli yang lebih menarik dan modern	Untuk menarik konsumen dan memastikan proses pengerjaan aman	
Manusia	Membuat SOP baru yang lebih singkat	Konsumen membutuhkan waktu tunggu lebih cepat	
Lingkungan	Memanfaatkan space yang besar untuk menciptakan layanan yang memiliki nilai tambah dibanding kompetitor	Untuk meningkatkan nilai jual dan performance ahass	

5) Step 5 Implementasi Perbaikan

Solusi pertama: membuat tempat khusus untuk ride Thru di AHASS yang fungsinya menjadi pit khusus untuk layanan ganti oli, membuat instalasi dan melengkapi tools serta branding area dan pemasangan logo dan desain backdrop. Solusi kedua: untuk lebih meningkatkan value layanan ride thru, ditambahkan layanan tambahan berupa ganti ban dan aki.



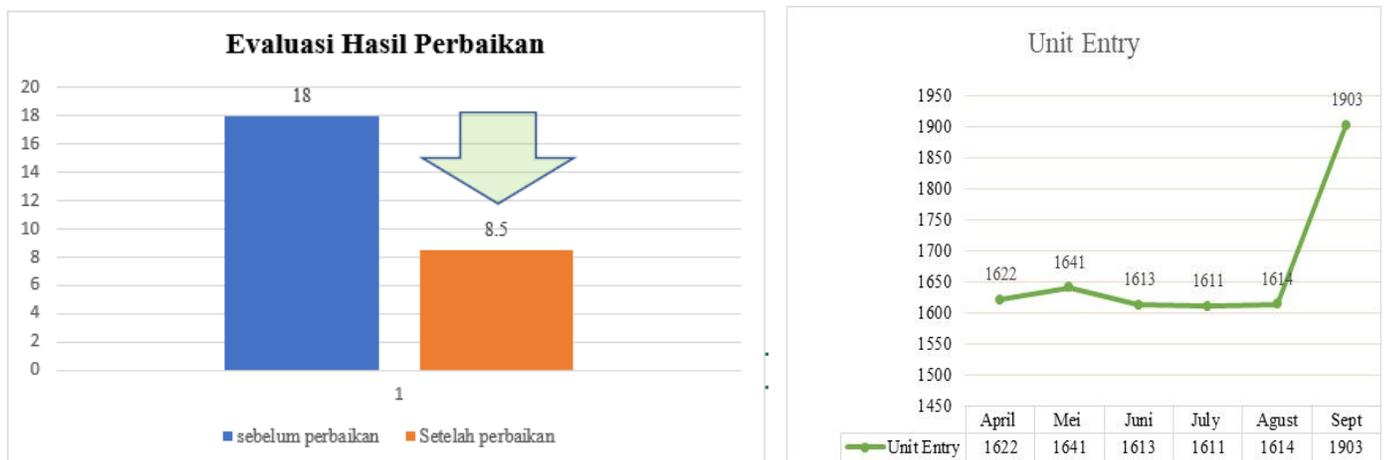
Gambar 4. Implementasi perbaikan

6) Step 6 Evaluasi Hasil Perbaikan

Tabel 2. Evaluasi hasil perbaikan

No	Flow Proses Ride Thru	Sebelum	Setelah
		Perbaikan	Perbaikan
		Menit	Menit
1	Penerimaan Konsumen (pendataan form SA)	2	1
2	Mekanik mengambil dan menaikkan motor di pit	0.5	1
3	Frontdesk create PKB	1.5	0
4	Frontdesk mengeluarkan part oli	1	0
5	Penggantian oli dilakukan mekanik	10	7
6	Konsumen melakukan pembayaran dikasir	2	
7	Serah terima motor ke konsumen	1	0.5
		18	8.5

Penghematan waktu pengerjaan untuk layanan penggantian oli rata-rata 9,5 menit.



Gambar 5. Evaluasi hasil perbaikan dan unit entry

Tabel 3. Layanan Ride Thru berkontribusi Positif untuk Unit Entry dan Kenaikan Sales Part Tire, Oil dan Aki

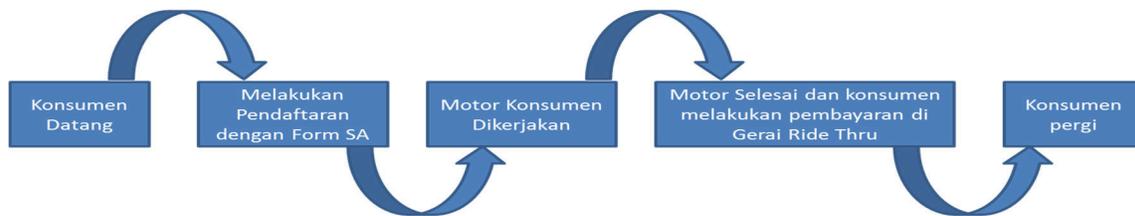
Bulan	Hgp	Tyre	Battery	Oil	All Part	Kontribusi %			Hgp	Tyre	Battery	Oil	All Part	Kontribusi %		
						Tyre	Battery	Oli						Tyre	Battery	Oli
Juli	48,675	6,966	-	41,675	97,317	7.2%	0.0%	42.8%	75,517	10,692	7,793	47,682	123,198	8.7%	6.3%	38.7%
Agus	23,408	3,972	-	63,789	91,169	4.4%	0.0%	70.0%	70,517	7,751	8,658	42,271	112,788	6.9%	7.7%	37.5%
Sept	66,320	1,801	8,772	7,871	75,993	2.4%	11.5%	10.4%	56,251	6,216	6,434	46,472	102,723	6.1%	6.3%	45.2%

Intangible Benefit dalam project ini adalah kualitas hasil kerja lebih terpercaya dan Modern, Waktu Pekerjaan lebih cepat (Rata-rata 8 menit), Image layanan bengkel Honda meningkat, Kontribusi Spare Part dan AHM Oli naik

Tabel 4. Segi QCDS

Quality	Kualitas layanan ganti oli di AHASS lama	Kualitas Layanan Ganti Oli lebih cepat
Cost	Avg. Pekerjaan menghabiskan waktu = 18 Mnt dengan total standar pekerjaan 10 mnt	Rata-Rata Pekerjaan lebih cepat menjadi =8.5 Menit
Delivery	Konsumen menunggu terlalu lama untuk proses Penggantian AHM Oil = 18 Menit	Lebih cepat menjadi = 8.5 Menit
Safety	Konsumen menunggu terlalu lama (resiko lost Unit Entry)	Konsumen langsung dilayani service
Morale	Konsumen merasa layanan AHASS lama, dan bisa tidak lagi ke ahass	Konsumen terlayani dengan cepat
Productivity	UE Ganti Oli 22 %	UE Ganti Oli 24,9 % naik 5,2 %

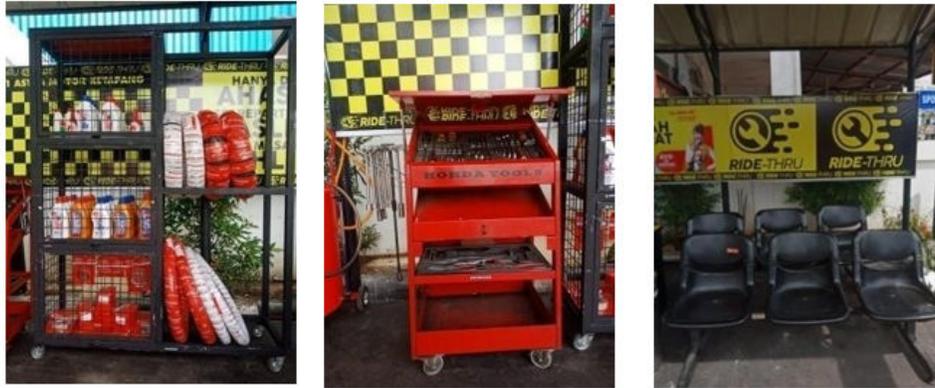
7) Standarisasi Perbaikan



Gambar 6. Flow proses layanan Ride Thru



Gambar 7. Kelengkapan manpower (1 orang mekanik dan 1 orang Admin)



Gambar 8. Standarisasi kelengkapan tools ride Thru

8) Rencana Perbaikan Berikutnya

Layanan bengkel resmi khususnya AHASS terus berusaha untuk ditingkatkan agar tingkat kepuasan konsumen dan brand image merek Honda terus meningkat. Oleh karena itu perbaikan layanan khususnya kecepatan layanan terus ditingkatkan. Rencana perbaikan berikutnya adalah mempercepat layanan paket service lengkap di AHASS.

4. KESIMPULAN

Peningkatan kualitas layanan ganti oli tercapai dengan metode perbaikan 8 langkah di Gowata Sakti Motor. Layanan ganti oli lebih cepat dengan rerata 8,5 menit tiap konsumen sehingga menghemat waktu tunggu konsumen rerata 9,5 menit. Dari sisi moral konsumen tidak menunggu lama sehingga risiko *lost unit entry* bisa dihindari. Secara produktifitas, *unit entry* ganti oli meningkat 5,2 %.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Zainal Arifin. 2001. Produktivitas Karyawan. Konsep, Manfaat dan Rekayasa. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- [2] Amir Fatah. 2001. Produktivitas, Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- [3] Shiftindonesia, "Kaoru Ishikawa Tokoh dibalik Fishbone ShiftIndonesia, 11 Februari 2014,[Online]. Tersedia: <http://shiftindonesia.com/kaoru-ishikawa-tokoh-di-balik-fishbone-diagram/> [Diakses:5 November 2021]
- [4] Tjiptono, F., (2000), Total Quality Management, Andi, Yogyakarta
- [5] Margono. 2007. Metodologi Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta