

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada saat akan melakukan sebuah penelitian, maka diperlukan hal – hal yang penting sebagai dasar untuk pelaksanaannya. Dalam bab ini akan di jelaskan mengenai latar belakang mengapa permasalahan ini diangkat, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat dari penelitian ini.

### **1.1 Latar Belakang**

Banyak usaha telah dirumuskan para pakar manajemen kualitas untuk mendefinisikan kualitas jasa, agar dapat didesain, dikendalikan dan dikelola sebagaimana halnya kualitas barang. Secara konseptual manajemen kualitas dapat diterapkan baik pada barang maupun jasa, karena yang ditekankan dalam penerapan manajemen kualitas adalah perbaikan sistem kualitas, bukan sekedar perbaikan kualitas barang maupun jasa. Dengan demikian yang perlu diperhatikan dalam pengembangan manajemen kualitas adalah pada pengembangan sistem kualitas yang terdiri dari : perencanaan sistem kualitas, pengendalian sistem kualitas, dan perbaikan sistem kualitas.

Pada industri jasa kepuasan pelanggan adalah tujuan utama bisnis di bidang jasa untuk mendapatkan keuntungan (Swastha dan Sukotjo,2007:12). Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Tidak demikian dengan seseorang pelanggan yang tidak puas, pelanggan dapat melakukan tindakan yang merusak citra perusahaan.

CV. Variasi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang industri jasa otomotif perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan *service* dan variasi mobil. CV yang terletak di Jalan Raya Ngijo No.60a Kagrengan Ngijo Karangploso Kabupaten Malang ini mulai beroperasi pada tahun 2010 dan sudah memiliki beberapa ikatan dengan dealer-dealer resmi industri otomotif. Jasa ini memberikan pelayanan perbaikan dan pemasangan sebagai produk utamanya, tetapi juga memberikan beberapa macam varian jasa lain seperti pengecatan dan penggantian *spare part*. Jasa perbaikan dan pemasangan yang merupakan produk utama dari CV. Variasi diproduksi sepanjang

tahun. Tujuan utama bisnis ini untuk mendapatkan keuntungan. Salah satu pihak yang bisa memberikan keuntungan adalah pelanggan (customer), dimana mereka mambayarkan sejumlah uang untuk menggunakan jasa yang ada.

Dengan semakin meningkatnya pesaing yang ada, perusahaan harus mengetahui kepuasan pelanggannya agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan setelah melakukan transaksi di CV. Variasi.

Tabel 1.1  
Data Jumlah Pelayanan 2016

No.	Periode	Unit
1	Mei	115
2	Juni	100
3	Juli	150
4	Agustus	125
5	September	175
6	Oktober	208
7	November	75
8	Desember	130

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan bengkel CV. Variasi selama beberapa bulan terakhir di tahun 2016 cukup banyak. Bengkel CV. Variasi mempunyai peluang dan tantangan seperti bengkel pada umumnya. Pelanggan akan membandingkan layanan dan dukungan yang diberikan CV. Variasi dengan layanan yang mereka harapkan. Jika merasa puas , maka pelanggan akan kembali lagi ke bengkel CV. Variasi dan menjadi setia serta akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain, sehingga jumlah pelanggan CV. Variasi akan bertambah. Tetapi jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan akan mengeluhkan ketidakpuasannya tersebut kepada pihak bengkel CV. Variasi.

Ketidakpuasan pelanggan atau keluhan pelanggan adalah suatu resiko pekerjaan yang tidak perlu dicemaskan, oleh karena adanya keluhan dan kekecewaan pelanggan, pihak perusahaan bisa lebih banyak belajar mengenal karakter pelanggan. Dengan kondisi tersebut, perusahaandapat mencari solusi dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan. Mengenali kekecewaan atau keluhan pelanggan secara dini adalah suatu sikap bijaksana yang harus dilakukan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan segera dapat mengantisipasi hal – hal yang tidak diinginkan yang dapat menjadi kendala bisnis yang tengah dijalankan perusahaan.

Dalam proses pelayanan CV. Variasi ini masih sering terjadi *waste* (pemborosan), diantaranya munculnya antrian pelanggan untuk dilayani, adanya *defect* dan sebagainya. *Defect* merupakan salah satu jenis *waste* yang terjadi dan data mengenai *defect* pada CV selama beberapa bulan dalam tahun 2016 disajikan dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2

Data *Defect* Pelayanan CV. Variasi Bulan Mei hingga Desember 2016

No	Bulan	Jumlah Pelayanan	<i>Defect</i> (Unit)	Presentase (%)
1	Mei	115	14	12,2
2	Juni	100	10	10
3	Juli	150	13	8,7
4	Agustus	125	12	9,6
5	September	175	14	8
6	Oktober	208	17	8,2
7	November	75	12	16
8	Desember	130	8	6,2

Sumber : CV. Variasi Kabupaten Malang

*Waste* yang terjadi dihasilkan dari proses pelayanan pasang variasi salon. Pasang Variasi salon adalah proses pemasangan *sparepart* yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Pemborosan (*waste*) yang terjadi dalam proses pelayanan pemasangan variasi salon pada CV. Variasi dapat diminimasi dengan pendekatan *lean sigma*. Pendekatan *lean six sigma* atau *lean sixma* telah banyak diterapkan dalam industri manufaktur maupun jasa, yang merupakan perpaduan antara metode *lean thinking* berfokus untuk meminimasi *waste*, memperlancar aliran informasi, serta peningkatan terus – menerus, sedangkan metodologi *six sigma* antara lain bertujuan untuk mengurangi variasi proses dan peningkatan terus – menerus (Gasperzs, 2007). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pendekatan *lean sigma* antara lain bertujuan untuk mengidentifikasi dan meminimasi *waste*, memperbaiki proses, meningkatkan kualitas dari proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan dari pelanggan.

Sejauh ini CV. Variasi masih belum pernah mengaplikasikan *lean sigma* dalam upaya pengidentifikasian *waste* dan peningkatan performansinya Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mencoba melakukan pendekatan *Lean Six Sigma* dalam menurunkan *waste* pelayanan dengan menggunakan konsep pengidentifikasian tujuh jenis *waste* dalam langkah kerja *six sigma*.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang didapat identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Proses pelayanan pada CV. Variasi masih ditemukan *waste* selama proses pelayanannya.

## 1.3 Perumusan Masalah

Berdasar latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. *Waste* apa saja yang terjadi dalam proses pasang variasi salon?
2. Bagaimana proses kinerja saat ini bila dilihat berdasarkan *waste* yang terjadi?
3. Apa yang menjadi penyebab *waste* tersebut?
4. Bagaimana perbaikan yang harus dilakukan untuk meminimasi *waste*?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menjelaskan aktivitas dari proses pasang variasi salon dan mengidentifikasi jenis – jenis *waste* yang terjadi.
2. Menentukan level sigma untuk menggambarkan kinerja proses berdasarkan *waste* yang terjadi.
3. Menganalisis faktor – faktor penyebab *waste*.
4. Memberikan usulan rekomendasi perbaikan untuk meminimasi terjadinya *waste*.

## 1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diteliti hanya proses pasang variasi salon eksterior saja.
2. Penelitian ini hanya akan dilakukan sampai dengan langkah kerja *improve*.
3. Jenis kondisi mobil saat datang yang diteliti hanya pada kategori ringan.

## 1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Proses pelayanan pelanggan berjalan normal selama penelitian dilakukan.
2. Tidak ada perubahan sistem kerja pelayanan selama penelitian.

### **1.7 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan dapat mengetahui presentase aktivitas yang bernilai tambah dan tidak bernilai tambah dalam proses pasang variasi salon serta mengetahui *waste* yang sebenarnya terjadi daalam proses pasang variasi salon.
2. Perusahaan dapat mengetahui level kinerja proses pasang variasi salon berdasarkan *waste* yang terjadi sebagai pengukuran.
3. Perusahaan dapat menganalisis penyebab dari *waste* dan menentukan langkah untuk meminimasi *waste*.
4. Perusahaan dapat melakukan rencana perbaikan untuk meminimasi *waste* pada proses pasang variasi baru sehingga dapat mengetahui keuntungan yang diperoleh dari reduksi *waste*.

Halaman ini sengaja dikosongkan