

***Work Measurement* Untuk Penetapan Waktu Standar Jasa Perbaikan Standar di Perusahaan Surya Wijaya Motor Bandung**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Samuel Bella Novianto

2012120043

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
(Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 227/SK/BAN-
PT/AK-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2017**

***Work Measurement For the Establishment of
Standard Work Time for Standard Repairment
Service at Surya Wijaya Company Bandung***



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete the requirement of
a Bachelor Degree in Economics*

By:

Samuel Bella Novianto

2012120043

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
MANAGEMENT DEPARTMENT
(Accredited based on Keputusan BAN-PT No.227/SK/BAN-PT/AK-
XVI/S/XI/2013)
Bandung
2017**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



***Work Measurement* Untuk Penetapan Waktu Standar
Jasa Perbaikan Standar di Perusahaan Surya Wijaya
Motor Bandung**

Oleh:

Samuel Bella Novianto

2012120043

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2017

Ketua Program Studi Manajemen,

Dra. Triyana Iskandarsyah, M. Si.

Pembimbing,

Dr. Judith Felicia Pattiwael, Dra., MT.

Ko-Pembimbing,

Fernando, S.E., M.Kom

PERNYATAAN:



Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,
Nama : Samuel Bella Novianto
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 11 November 1993
No. Pokok Mhs./NPM : 20112120043
Program Studi : Manajemen Operasi
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

***Work Measurement* Untuk Menentukan Waktu Standar Jasa Perbaikan
Standar di Perusahaan Surya Wijaya Motor**

Dengan,
Pembimbing : Dra. Judith Felicia Pattiwael, Dra., MT.
Ko-pembimbing : Fernando, S.E., M.Kom.

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal: Juli 2017
Pembuat Pernyataan: Samuel BN



Samuel Bella Novianto

Abstract

Motorcycles become a popular means of transportation for all walks of life. With more traffic in urban areas, motorcycles is an alternative to avoid traffic jams. Along with the growth of motorcycle users, periodic maintenance services are also growing. Surya Wijaya Motor Company, established since 2004, is an authorized workshop for motorcycles that provide such services.

Until now, the owner of the company is often finding difficulties to determine how long it takes to complete a job. During this time, the owner depends only on his personal estimation time so it is not appropriate. The impact is that consumers have to wait longer than previously thought. So many consumers are disappointed when knowing the bike has not been done, even though they were deliberately waiting on the spot.

This research is categorized as an applied research. Data collection techniques are using observation, interviews, and corporate documents. Observation of measurement using stopwatch. Then the unstructured interview to the company owner about employees performance, sales data, service process flow, and so on. Then other data is obtained from company documents such as monthly sales data.

Data collection process begins with knowing which type of motorcycle is the most widely served and the type of service that requires the most service time. Then performed the measurement of completion time of standard repair service to matic motorcycles using stopwatch. The calculation of normal time is done by considering the adjustment factor for performance rating. Furthermore, the standard time calculated by considering the allowance factor using Westinghouse method.

The estimation time of the company is 51 minutes, while the standard time calculation is 82.1 minutes for standard matic motorcycle maintenance services. Thus, the difference of company's estimation time with standard time is 31.1 minutes. Surya Wijaya Motor Company is advised to use standard time due to the big difference reaches, approximately half an hour to complete a unit of motorcycle.

Keywords: work measurement, standard time

Abstrak

Sepeda motor menjadi sarana transportasi yang populer bagi semua kalangan. Dengan semakin padatnya lalu lintas di area perkotaan, maka motor menjadi alternatif untuk menghindari kemacetan. Bersamaan dengan pertumbuhan pemakai sepeda motor, maka jasa perawatan berkala juga ikut berkembang. Perusahaan Surya Wijaya Motor, berdiri sejak 2004, merupakan bengkel resmi untuk sepeda motor yang menyediakan jasa tersebut.

Sampai saat ini, pemilik perusahaan seringkali kesulitan menentukan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Selama ini, sang pemilik hanya bergantung pada waktu perkiraan pribadinya saja sehingga tidak tepat. Dampaknya adalah konsumen harus menunggu lebih lama daripada yang telah diperkirakan sebelumnya. Maka banyak konsumen yang kecewa ketika mengetahui motornya belum selesai dikerjakan, padahal sudah sengaja menunggu di tempat.

Penelitian ini terkategori *applied research*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dari dokumen perusahaan. Observasi berupa pengukuran menggunakan *stopwatch*. Kemudian wawancara tidak terstruktur kepada pemilik perusahaan tentang kinerja karyawan, data penjualan, alur proses jasa, dan sebagainya. Lalu data lain diperoleh dari dokumen perusahaan seperti data penjualan bulanan.

Pengumpulan data dimulai dengan mengetahui tipe motor yang paling banyak dilayani dan tipe jasa yang paling banyak membutuhkan waktu pelayanan. Kemudian dilakukan pengukuran waktu penyelesaian jasa perbaikan standar terhadap motor *matic* menggunakan *stopwatch*. Perhitungan *normal time* dilakukan dengan mempertimbangkan faktor penyesuaian untuk *performance rating*. Selanjutnya, dilakukan perhitungan waktu standar dengan mempertimbangkan faktor kelonggaran atau *allowance factor* menggunakan metode Westinghouse.

Waktu perkiraan dari perusahaan adalah 51 menit, sedangkan perhitungan waktu standar yaitu 82.1 menit untuk jasa perbaikan standar motor *matic*. Dengan demikian, diperoleh perbedaan perkiraan waktu perusahaan dengan waktu standar adalah 31.1 menit. Perusahaan Surya Wijaya Motor disarankan menggunakan waktu standar karena perbedaan yang besar mencapai, kurang lebih setengah jam untuk menyelesaikan satu unit motor saja.

Kata kunci: *work measurement*, waktu standar

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala anugrah dan kasihnya, penulisan skripsi ini yang berjudul judul “*Work Measurement Untuk Penetapan Waktu Standar Jasa Perbaikan Standar di Perusahaan Surya Wlajaya Motor Bandung*” dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis dibantu oleh banyak pihak. Maka, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung agar skripsi ini bisa selesai. Penulis ingin mengungkapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Bapak Suryadi Buntaran selaku pemilik Surya Wijaya Motor dan seluruh karyawan Surya Wijaya Motor, telah meluangkan waktu untuk diwawancara dan menjadi bahan pengamatan, sehingga skripsi ini bisa selesai.
2. Kedua orang tua dan keluarga, telah memberikan dukungan sepenuh hati, baik dalam bentuk materi maupun dalam bentuk doa dan nasihat sehingga penulis tidak merasa sendirian selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. Judith Felicia Pattiwael, Dra., MT. dan Fernando Mulia, S.E, M.Kom. selaku dosen pembimbing yang sudah rela meluangkan banyak waktu meskipun banyak hal yang harus dikerjakan, membimbing dan memberi nasihat untuk penulis dengan sepenuh hati, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Dra. Catharina Tan Lian Soei, M.M., selaku dosen wali, yang telah memberikan nasihat dan wejangan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan, yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan waktu yang tidak sedikit selama perkuliahan.
6. Ray Christian, Lukas Tamba, Philipus Mahesa, Steven Limanto, Shiane Gunadi, Fransisca Ervina, Yudith Alechem, Natalia Tanzil yang telah menghibur, memberi dukungan, dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Aditya Bayu yang sudah penulis anggap sebagai kakak sendiri, telah memberi dukungan moral yang besar sampai skripsi ini bisa selesai.

8. Melianawati dan Ellen Koesnawidjaja, selaku atasan penulis di tempat kerja, telah memberikan dukungan moral dan pengertian sampai skripsi ini selesai disusun.
9. Heren Gan Karundeng, Yehezkiel Jody, Adryan Bernardus, Jonathan Senjaya, Natanael Regianto, Claudia Travia, Inggrit Yunita, dan Stephani Diandra telah menghibur dan memberi dukungan moral untuk penulis.
10. Okta Nurangga, Agandhia Naufal, Segha Relangga, Steven Wahyudi, Alex Iskandar, Muhammad Khairian, Bobby Nugroho, Ronni Gunawan, Kenno Adiputra, dan teman-teman SB yang lain, telah memberi dukungan moral dan ide-ide untuk proses penyelesaian skripsi.
11. Whiskey, Euro, Hazel, Mouwie, Tetem dan Buxie, selaku hewan-hewan peliharaan telah menghibur di saat penulis merasa buntu dalam proses penyusunan skripsi.
12. Semua teman-teman, baik dari Unpar maupun dari luar Unpar, yang telah memberikan dukungan moral yang luar biasa selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap ada kritik dan saran di kesempatan berikutnya agar skripsi ini agar bisa lebih baik lagi. Semoga melalui skripsi ini, perusahaan dapat mengurangi masalah yang dialami.

Bandung, Juli 2017

Samuel Bella

Daftar Isi

Abstract	i
Abstrak	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	ix
BAB 1_PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3.Tujuan Penelitian.....	3
1.4.Kegunaan Penelitian	4
1.5.Kerangka Pemikiran	4
BAB 2_TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1.Jasa	7
2.2.Kualitas	9
2.3.Service Design	11
2.4.Labor Standards.....	12
2.4.1.Work Measurement	14
2.4.2.Faktor Penyesuaian (Performance Rating).....	15
2.4.3.Faktor Kelonggaran (Allowance Factor).....	17
2.5.Project Management dan Project Scheduling	17
BAB 3_METODE DAN OBJEK PENELITIAN	19
3.1. Metode Penelitian.....	19
3.2. Teknik Pengumpulan Data	19
3.3.Objek Penelitian	20
3.3.1.Data Perusahaan	20
3.3.2.Profil Perusahaan.....	20
3.3.3.Kegiatan Usaha	21
3.3.4.Karyawan Surya Wijaya Motor	22

3.3.5.Tata Letak Surya Wijaya Motor	23
3.4.Desain Penelitian.....	24
Bab 4_HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	26
4.1.Jenis Motor.....	26
4.2.Data Penjualan Jasa	27
4.3.Jenis Jasa	32
4.4.Jenis Motor Matic	32
4.5.Waktu Penyelesaian Pekerjaan.....	35
4.6.Pemilihan Karyawan Mekanik.....	36
4.7.Tahapan Pekerjaan	36
4.8.Process Chart Perkiraan Waktu Pengerjaan Jasa Perbaikan Standar ...	39
4.9.Pengukuran Waktu Pengerjaan Jasa Perbaikan Standar Motor Matic ...	41
4.10.Process Chart Waktu Pengukuran.....	42
4.11.Faktor Penyesuaian.....	43
4.12.Waktu Normal.....	45
4.13.Faktor Kelonggaran	46
4.14.Waktu Standar.....	48
4.15.Perbandingan Perkiraan Waktu dan Waktu Standar	49
Bab 5_KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1.Kesimpulan.....	51
5.2.Saran.....	52
Daftar Pustaka	53
Lampiran	
Daftar Riwayat Hidup	

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Data Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2010-2014....	1
Tabel 2.1	Penyesuaian Cara Shumard	15
Tabel 2.2	Penyesuaian Westinghouse	16
Tabel 4.1	Data Penjualan Februari 2016.....	27
Tabel 4.2	Data Penjualan Maret 2016.....	28
Tabel 4.3	Data Penjualan April 2016.....	29
Tabel 4.4	Data Penjualan Mei 2016	30
Tabel 4.5	Data Penjualan Juni 2016	31
Tabel 4.6	Data Penjualan Jasa Motor Matic Februari 2016.....	33
Tabel 4.7	Data Penjualan Jasa Motor Matic Maret 2016.....	33
Tabel 4.8	Data Penjualan Jasa Motor Matic April 2016	34
Tabel 4.9	Data Penjualan Jasa Motor Matic Mei 2016	34
Tabel 4.10	Data Penjualan Jasa Motor Matic Juni 2016	35
Tabel 4.10	Perkiraan Waktu Pengerjaan Jasa	40
Tabel 4.11	Pengukuran Waktu Perbaikan Standar Motor Matic.....	41
Tabel 4.12	Process Chart Berdasarkan Pengukuran Waktu Pengerjaan	42
Tabel 4.13	Hasil perhitungan faktor penyesuaian	44
Tabel 4.13	Perhitungan Waktu Normal	45
Tabel 4.14	Perhitungan Faktor Kelonggaran	47
Tabel 4.14	Perhitungan Waktu Standar	48
Tabel 4.15	Perbandingan Perkiraan Waktu dan Waktu Standar	49

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Bagan Model Konseptual.....	6
Gambar 3.1 Tata Letak Bengkel Surya Wijaya Motor	23
Gambar 3.2 Bagan Langkah-Langkah Penelitian	24
Gambar 4.1 Tahapan Pekerjaan Perbaikan Standar Motor <i>Matic</i>	38

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Besarnya Kelonggaran Berdasarkan Faktor-Faktor yang Berpengaruh

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan dan Jawaban dengan Pemilik Perusahaan

Lampiran 3. Foto-Foto Dokumentasi Bengkel Surya Wijaya Motor

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di era modern ini, mobilitas masyarakat Indonesia terus meningkat. Oleh karena itu, kebutuhan akan alat transportasi sangatlah tinggi. Hal ini mengakibatkan pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi yang terus meningkat dari tahun ke tahun, terutama kendaraan yang terjangkau bagi hampir semua kalangan, yaitu sepeda motor. Berdasarkan data dari data.go.id yang ditampilkan pada tabel 1.1, didapatkan informasi bahwa perkembangan jumlah kendaraan bermotor (termasuk sepeda motor) terus mengalami peningkatan.

Tabel 1.1
Data Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2010-2014

Jenis Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan Bermotor (Unit)				
	2010	2011	2012	2013	2014
Mobil Penumpang	8,891,041	9,548,866	10,432,259	11,484,514	12,599,138
Mobil Bis	2,250,109	2,254,406	2,273,821	2,286,309	2,398,846
Mobil Barang	4,687,789	4,958,738	5,286,061	5,615,494	6,235,136
Sepeda Motor	61,078,188	68,839,341	76,381,183	84,732,652	92,976,240
Jumlah	76,907,127	85,601,351	94,373,324	104,118,969	114,209,266

Sumber: <https://data.go.id/dataset/jumlah-kendaraan-bermotor-unit>

Data yang disajikan pada tabel 1.1, terdapat jumlah kendaraan bermotor di Indonesia dalam satuan unit dari tahun 2010-2014, untuk tahun 2015-2016 belum tersedia datanya. Dapat dilihat bahwa pertumbuhan unit sepeda motor mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dimulai dari 2010 kendaraan jenis sepeda motor berjumlah 61.078.188 unit, pada tahun 2011 meningkat menjadi 68.839.341 unit, tahun 2012 menjadi 76.381.183 unit, tahun 2013 menjadi 84.732.652 unit, dan tahun 2014 meningkat menjadi 92.976.240 unit. Peningkatan yang terjadi cukup signifikan terutama dari tahun 2012 ke tahun 2013 sebanyak 8.351.469 unit, dan dari tahun 2013 ke tahun 2014 sebanyak 8.243.588 unit.

Dengan banyaknya pengguna kendaraan bermotor, maka kebutuhan akan perbaikan dan perawatan rutin secara langsung juga mengalami peningkatan. Selain itu, pertumbuhan masyarakat di semua tingkat, baik kalangan atas,

menengah, dan bawah juga semakin meningkat. Ditambah dengan tingkat kemacetan lalu lintas, mahalanya biaya bahan bakar, dan biaya parkir, maka sepeda motor menjadi alternatif kendaraan pribadi yang dapat dijangkau oleh semua tingkat masyarakat. Salah satu jenis usaha yang diuntungkan oleh faktor-faktor tersebut adalah jasa perbaikan (bengkel) sepeda motor. Bengkel yang dimaksud disini merupakan jenis usaha yang menawarkan perbaikan dan perawatan berkelanjutan untuk kendaraan berjenis sepeda motor. Perusahaan Surya Wijaya Motor adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa ini.

Surya Wijaya Motor didirikan pada tahun 2004 oleh pemiliknya saat ini, yaitu Bapak Suryadi Buntaran. Sebagai bengkel resmi sepeda motor merk Honda, Surya Wijaya dikenal karena hasil pekerjaan yang memuaskan dan keramahannya pada konsumen. Bapak Suryadi sendiri memang dikenal sebagai orang yang teliti dan mampu mendeteksi setiap masalah yang ada pada motor dan mengetahui kerusakan yang akan timbul bila masalah tersebut tidak segera diatasi. Oleh karena itu, semua mekanik Surya Wijaya juga memiliki ketelitian yang sama. Selain itu, Pak Suryadi juga memang pandai menghadapi berbagai jenis konsumen, dan selalu bisa melayani dengan sepenuh hati.

Berdasarkan pengamatan di lapangan dan wawancara tidak terstruktur dengan pemilik usaha, perusahaan ini seringkali mengalami permasalahan dalam ketepatan waktu penyelesaian jasa perbaikan standar untuk motor berjenis bebek dan *matic*. Hal ini disebabkan faktor-faktor penyebab keterlambatan yang tidak diantisipasi untuk jasa perbaikan standar. Menurut Pak Suryadi, dari 10 unit motor yang dilayani, bisa terjadi 3-5 kali keterlambatan penyelesaian pekerjaan. Dengan adanya keterlambatan ini, konsumen harus menunggu dalam jangka waktu yang lebih panjang daripada yang diperkirakan di awal kedatangan. Dampaknya, terjadi peningkatan jumlah konsumen yang menunggu penyelesaian perbaikan motornya.

Sejauh ini, pemilik perusahaan memperkirakan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jasa perbaikan standar adalah 30-40 menit untuk motor berjenis bebek dan 40-55 menit untuk motor berjenis *matic*. Perkiraan waktu yang tidak tepat berdampak pada antrian yang panjang. Kapasitas ruang tunggu yang menjadi tidak memadai serta konsumen yang harus menunggu lebih lama membuat konsumen merasa kecewa. Di samping itu untuk konsumen yang tidak menunggu maka harus kembali lagi sesuai dengan perkiraan waktu yang diberikan pemilik. Kondisi ini membuat konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan dari Surya Wijaya Motor.

Perusahaan Surya Wijaya Motor belum memiliki standar waktu penyelesaian yang bisa dijadikan acuan. Hal ini disebabkan oleh kinerja masing-masing mekanik di Surya Wijaya Motor yang tidak sama akan membutuhkan waktu yang berbeda pula. Maka diperlukan adanya waktu standar untuk pengerjaan jasa perbaikan standar. Waktu standar tersebut dapat diperoleh dengan melakukan *work measurement* berupa pengukuran pada setiap tahapan pekerjaan.

Dengan adanya waktu standar, ketepatan waktu penyelesaian meningkat, yang tentunya juga meningkatkan kepuasan dan kenyamanan konsumen. Berdasarkan penjabaran tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan judul "*Work Measurement Untuk Penetapan Waktu Standar Jasa Perbaikan Standar di Perusahaan Surya Wijaya Motor Bandung*".

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apa tipe motor yang paling banyak dilayani dan tipe jasa yang paling banyak membutuhkan waktu pelayanan di perusahaan Surya Wijaya Motor?
2. Bagaimana tahapan pekerjaan jasa perbaikan standar motor *matic* di perusahaan Surya Wijaya Motor?
3. Bagaimanaperkiraan waktu pengerjaan jasa perbaikan standar motor *matic* di perusahaan Surya Wijaya Motor?
4. Bagaimana waktu standar yang diusulkan untuk jasa perbaikan standar motor *matic* di perusahaan Surya Wijaya Motor?
5. Berapa selisih antara perkiraan waktu perusahaan dengan waktu standar untuk jasa perbaikan standar motor *matic* di perusahaan Surya Wijaya Motor?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan saran perbaikan kepada perusahaan yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan mengenai waktu penyelesaian pekerjaan untuk jasa perbaikan standar yang dialami oleh perusahaan dengan menentukan waktu standar. Maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tipe motor apa saja yang paling banyak dilayani dan tipe jasa yang paling banyak membutuhkan waktu pelayanan di perusahaan Surya Wijaya Motor.

2. Mengetahui bagaimana tahapan pekerjaan jasa perbaikan standar motor *matic* di perusahaan Surya Wijaya Motor.
3. Mengetahui bagaimana perkiraan waktu pengerjaan jasa perbaikan standar motor *matic* di perusahaan Surya Wijaya Motor.
4. Mengetahui bagaimana waktu standar yang diusulkan untuk jasa perbaikan standar motor *matic* di perusahaan Surya Wijaya Motor.
5. Mengetahui berapa selisih antara perkiraan waktu perusahaan dengan waktu standar untuk jasa perbaikan standar motor *matic* di perusahaan Surya Wijaya Motor.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian yang dilakukan yaitu bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan mampu membantu perusahaan dalam upaya memperbaiki proses jasa melalui pembuatan standar waktu yang bisa dijadikan patokan dalam menentukan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga menjadi perbaikan untuk kualitas jasa, dan juga meningkatkan kredibilitas perusahaan.

1.5. Kerangka Pemikiran

Pada era sekarang, perusahaan pasti melibatkan jasa (*service*) dalam aktivitas bisnisnya baik dalam skala besar maupun skala kecil. Menurut Heizer dan Render (2011 : 42) jasa merupakan jenis kegiatan yang mempunyai *output* tidak berwujud atau *intangible*, seperti pendidikan, hiburan, penginapan, pemerintahan, keuangan, dan pelayanan kesehatan. Maka perlu adanya tolok ukur atau aspek-aspek untuk mengetahui seperti apa kualitas jasa yang diproduksi sebuah perusahaan.

Agar konsumen dapat merasa puas dengan proses jasa, perusahaan harus memperhatikan dan mengembangkan lima dimensi kualitas jasa. Menurut Kotler & Keller (2012:380) ada lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*

Maka diperlukan sebuah desain jasa yang jelas, sehingga jasa dapat dirasakan oleh konsumen. Reid dan Sanders (2013 : 56) mengatakan bahwa *“The process of establishing all the characteristics of the service, including physical, sensual, and psychological benefits”*. Tujuan dilakukannya *service design* adalah agar perusahaan dapat merancang sebuah jasa yang bermanfaat dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen, melalui proses yang efektif dan efisien.

Salah satu cara mendesain jasa adalah dengan menggunakan *process chart*. Menurut Heizer dan Render (2011 : 293) *“Charts that use symbols to analyze the movement of people or material”*. Alat ini menggunakan simbol, waktu, dan jarak untuk menjelaskan aktivitas-aktivitas yang dilakukan dalam sebuah proses. Melalui alat ini, ada sebuah objek yang terstruktur dan bisa diukur untuk menganalisa semua aktivitas.

Kemudian diperlukan *work measurement* untuk menentukan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Stevenson dan Chuong (2010 : 332) mengatakan bahwa

“Work measurement is concerned with determining the length of time it should take to complete the job. A standard time is the amount of time it should take a qualified worker to complete a specified task, working at a sustainable rate, using given methods, tools, and equipment, raw material inputs, and workplace arrangement”.

Tujuan dari *work measurement* adalah menentukan *standard time* untuk pekerjaan dengan membagi ke dalam elemen-elemen detail. waktu standar merupakan bagian yang krusial dari pembuatan *work measurement*. Untuk mendapatkan *standard time* adalah dengan mendapatkan *observed time*, *performance rating*, *normal time*, dan *allowance factor*.

Menurut Heizer dan Render (2011 : 428) *“The performance rating adjusts the average observed time to what a trained worker could expect to accomplish working at a normal pace”*. Merupakan sebuah penyesuaian terhadap rata-rata waktu pengukuran (*observed time*) untuk menentukan seberapa cepat penyelesaian pekerjaan seorang karyawan yang sudah terlatih pada kecepatan normal. Faktor penyesuaian mempertimbangkan berbagai aspek untuk menentukan bagaimana performa karyawan.

Menurut Heizer dan Render (2011 : 429) *“Personal time allowances are often established in the range of 4% to 7% of total time, depending on nearness to rest rooms, water fountains, and other facilities”*. Faktor kelonggaran menghitung waktu-waktu yang terbuang saat seorang karyawan melakukan hal-hal yang berhubungan

dengan kepentingan pribadi seperti pergi ke toilet, minum, beristirahat sejenak, dan sebagainya.

Dengan menggunakan alat-alat tersebut, waktu standar sebuah pekerjaan bisa ditentukan sehingga bisa membantu perusahaan untuk menjalankan proses jasa dengan lebih baik dan efisien, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan konsumen.

Bagan model konseptual disajikan pada gambar 1.1.

Gambar 1.1
Bagan Model Konseptual

