

ABSTRAK

Caesar “*Performance Auto Body Specialist*” merupakan sebuah bengkel dengan konsep modern yang bergerak di bidang jasa yaitu *body repair & painting*, *auto grooming & styling* dan *automobile upgrade*. Bengkel *Caesar* terus berusaha untuk melakukan perbaikan agar tetap mampu bersaing dengan para kompetitornya.

Masalah-masalah yang ada di bengkel *Caesar* ini berdasarkan pengamatan adalah belum adanya prosedur pelayanan, papan reklame dan *display* yang jelas, *form checking* yang standar serta penempatan departemen-departemen yang belum tepat sehingga aliran proses kerja di area pengerjaan *service* menjadi kurang lancar. Besarnya total waktu dan jarak perpindahan awal antar bagian yaitu sebesar 430.87 detik dan 456.28 meter. Hal itu mengakibatkan jumlah mobil yang dapat diselesaikan menjadi tidak banyak.

Agar dapat membantu menyelesaikan masalah tersebut, dilakukan perancangan papan reklame, *display*, *form checking* dan prosedur layanan. Selain itu, juga dilakukan perbaikan tata letak dengan dimodelkan menggunakan *software* ProModel.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan *customer* dan karyawan bengkel *Caesar* maka dapat dibuat rancangan papan reklame dan *display* berdasarkan teori *ergonomics display*, *form checking* serta rancangan prosedur layanan. Setelah adanya *display*, *form checking* dan prosedur layanan ini diharapkan *customer* menjadi lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bengkel *Caesar*. Sedangkan dari pihak karyawan diharapkan dapat bekerja lebih konsentrasi dan terarah. Hasil rancangan papan reklame dan *layout* tidak dapat langsung diimplementasikan karena faktor biaya dan waktu.

Berdasarkan urutan peletakan ruang hasil dari matriks *Group Technology* dan pertimbangan-pertimbangan lain yang sesuai kondisi bengkel *Caesar* maka dapat dibuat rancangan *layout* usulannya. Lokasi yang dipindah antara lain ruang oven dan ruang bongkar pasang yang didekatkan dengan lokasi ruang alat. Dari rancangan *layout* usulan tersebut diharapkan aliran proses menjadi lebih lancar dan jumlah mobil yang dapat dilayani menjadi lebih banyak. Untuk mengetahui apakah hasil *layout* usulan lebih baik dari *layout* awalnya digunakan simulasi dengan *software* ProModel.

Setelah dibuat rancangan *layout* usulannya maka dapat diketahui bahwa total waktu dan jarak perpindahan antar bagian menjadi lebih kecil yaitu 326.71 detik dan 346.96 meter. Sedangkan dari hasil output simulasi diketahui bahwa rancangan *layout* usulan dapat menambah jumlah mobil yang dapat masuk dan mengurangi waktu tunggu mobil yang akan *diservice* pada 9 lokasi. Hal ini ditunjukkan antara lain dengan adanya penambahan jumlah mobil yang dapat masuk selama 6 hari (*total entries* masuk) yaitu awal sebanyak 22.2 mobil dan usulan sebanyak 24 mobil; jumlah mobil yang selesai dilayani (*total entries* keluar) yaitu awal sebanyak 13.2 mobil dan usulan sebanyak 14 mobil; serta berkurangnya jumlah mobil yang tertolak (*total failed*) yaitu awal sebanyak 1.8 mobil dan usulan tidak ada mobil yang tertolak.

Dari hasil wawancara maka didapat hasil bahwa jumlah konsumen dan karyawan yang merasa lebih baik setelah adanya prosedur layanan meningkat dari 26% menjadi 66.6%, setelah adanya *display* meningkat dari 0% menjadi 60%, setelah adanya *form checking* yang baru meningkat dari 20% menjadi 73.33%.