

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan pertumbuhan ekonomi negara telah mengintensifkan persaingan untuk pangsa pasar yang maksimal. Munculnya perusahaan-perusahaan baru di era evolusi teknologi yang terus-menerus telah menciptakan persaingan bisnis yang semakin ketat, dengan persaingan konsumen terutama di lingkungan bisnis, dengan tingkat layanan dan produk yang tinggi yang diciptakan oleh perusahaan dan waktu. Kami menuntut produksi yang berkualitas tinggi dan harga yang murah.

Tentunya konsumen mempertimbangkan ketika membeli suatu produk atau jasa dan terlebih dahulu meminta informasi tentang perusahaan tersebut dengan imbalan kualitas dan harga produk atau jasa yang mereka beli. Tentunya konsumen menginginkan kecepatan dengan kualitas produk dan harga yang kompetitif.

Untuk menghadapi persaingan pada dunia bisnis jasa reparasi kendaraan. PT Permata Gading Autocenter adalah bengkel yang bergerak di sector Jasa Perbaikan dan Perawatan (Body Repair) kendaraan **Bus, Truck & Alat Berat**. PT. Permata Gading Autocenter (PGA) memikirkan upaya untuk meningkatkan produktivitas terutama pada pelayanan jasa perbaikan serta jasa perawatan, bengkel melihat peluang karena permintaan saat ini untuk layanan perbaikan kendaraan pesat lalu memiliki daya saing antar bengkel perbaikan body repair kendaraan yang semakin pesat.

Perusahaan jasa di bidang perbaikan kendaraan khususnya body repair, fokus pada kepuasan pelanggan dan fokus pada masalah perekrutan dan pelatihan tenaga servis yang kompeten, berpengetahuan luas dan tangkas. Namun, pendekatan lama tidak lagi memadai. Karena pelanggan tidak hanya menghargai kualitas tetapi juga kecepatan layanan. Semakin lama karyawan menghabiskan waktu untuk bekerja, semakin sedikit waktu tunggu yang dihabiskan pelanggan.

Pelanggan menjadi kurang toleran menunggu dalam antrian untuk waktu yang lama. Dalam konteks ini, perusahaan di sektor jasa percaya bahwa strategi mereka

perlu direstrukturisasi untuk membuat pelanggan mereka lebih kompetitif dalam layanan mereka, terutama di bidang perusahaan di sektor jasa.

Bisnis perlu memahami dan memahami apa yang diinginkan dan dibuat konsumen. Bisnis selalu perlu tahu apa yang menjadi permintaan pelanggan dari produk mereka. Bertujuan buat perusahaan selalu dapat memproduksi produk sesuai dengan permintaan pelanggan.

Sangat penting bagi pelaku usaha untuk memenangkan persaingan di pangsa pasar, sehingga pelaku usaha perlu mengetahui apa yang dipikirkan pembeli ketika akan beli produk tertentu. Menjadi suatu keinginan para pelanggan dan selalu dilakukan sesuai dengan proses evaluasi alternatif di mana satu orang membeli produk yang berbeda. Di era globalisasi, persaingan perusahaan sangat ketat, dan perlu dikembangkan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen, memiliki keunggulan, dan mengembangkan produk yang mengungguli persaingan.

Maka dari itu strategi yang dapat di gunakan untuk meningkatkan pelayanan produktivitas ialah memakai sistem *Just In Time*. Sistem ini ialah sistem produksi untuk membantu memenuhi keinginan pelanggan dalam ketepatan waktu sesuai dengan permintaan para pelanggan tersebut. Sistem ini juga dapat mengurangi pemborosan dalam pemesanan jumlah produksi, bahan produksi yang mengendap dan mengurangi waktu tunggu.

JIT memiliki tujuan pada pengurangan pemborosan dan peningkatan kegiatan nilai ekstra dalam bentuk kegiatan yang tidak bernilai ekstra.

Just In Time menuntut agar pelaku bisnis mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka hasilkan. Seumpama, pelaku bisnis perlu mengamati bahan produksi dan perkakas yang digunakan pada proses pembuatan. Dalam sistem ini, persediaan hanya dianggap pemborosan, sehingga fitur utamanya adalah kekurangan persediaan. Pada system produksi JIT, belilah dalam jumlah sedikit untuk penggunaan reguler dan tepat waktu untuk digunakan.

Perusahaan-perusahaan di negara berkembang harus menghadapi era globalisasi ini dengan strategi yang baik, apalagi dengan hadirnya perusahaan-perusahaan baru yang menawarkan penawaran menarik untuk daya saing. Hal ini

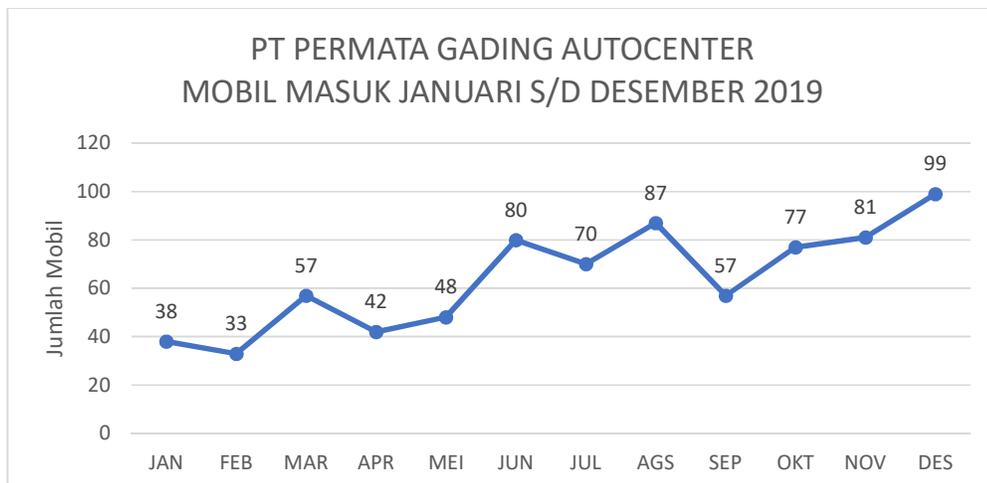
karena setiap perusahaan perlu menghasilkan produk atau jasa dengan kualitas terbaik (better quality), biaya produksi yang jauh lebih murah (lower cost), dan harga produk atau jasa yang wajar (reasonable price). Karena. Untuk proses kerja produk atau jasa yang lebih cepat, diperlukan layanan (required quality), media iklan yang lebih efektif, dan produktivitas layanan. Upaya peningkatan dan peningkatan mutu, produktivitas, efektifitas dan efisiensi harus dilaksanakan sesuai rencana dan berjalan lancar dengan partisipasi semua pihak yang terlibat dalam perusahaan. Dari sisi manajemen perlu adanya keselarasan arah dan tujuan guna meningkatkan produktivitas memastikan waktu pelaksanaan berakhir sesuai dengan rencana .

Produktivitas usaha merupakan salah satu aspek yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam persaingan yang semakin ketat untuk memperebutkan pangsa pasar. Produktivitas yang dicapai perusahaan merupakan indikator seberapa efisien perusahaan dalam menggabungkan sumber daya yang tersedia di dalam perusahaan.

Berikut tabel sebelum dan sesudah Penerapan Sistem Just In Time :

TABEL 1.1

JUMLAH KENDARAAN PERBAIKAN SEBELUM PENERAPAN JIT

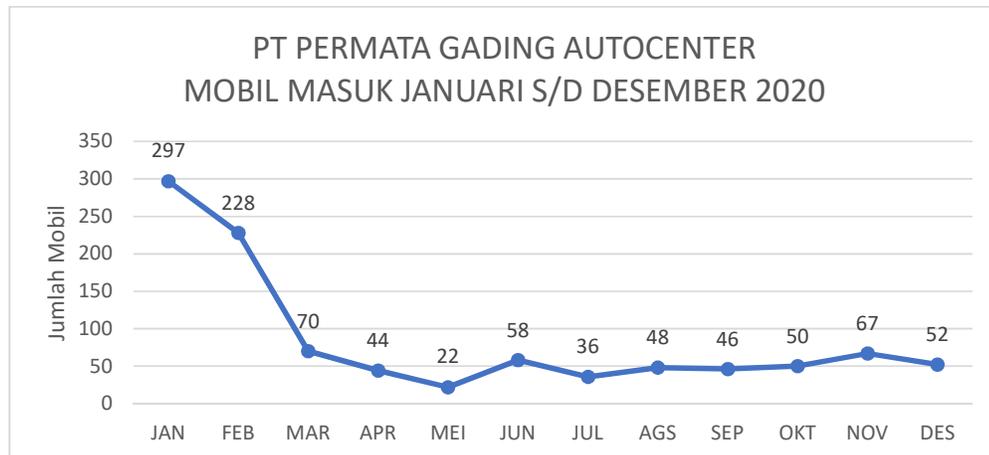


Sumber : PT. Permata Gading Autocenter

Untuk jumlah kendaraan sebelum penerapan Just In Time yaitu 769 unit kendaraan yang terjadi kerusakan serta melakukan perbaikan kendaraan di PT. Permata Gading Autocenter.

TABEL 1.2

JUMLAH KENDARAAN PERBAIKAN SESUDAH PENERAPAN JIT



Sumber : PT. Permata Gading Autocenter

Untuk jumlah kendaraan setelah penerapan Just In Time yaitu 1.013 unit kendaraan yang terjadi kerusakan serta melakukan perbaikan kendaraan di PT. Permata Gading Autocenter.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang diuraikan tersebut, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut Bagaimana penerapan Just In Time dalam meningkatkan produktivitas pada Bengkel PT. Permata Gading Autocenter.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan, maka tujuan penelitian ini ialah untuk memahami penerapan Just In Time dalam meningkatkan pelayanan produktivitas body repair pada Bengkel PT. Permata Gading Autocenter (PGA).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disampaikan, hasil penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini dilakukan untuk memahami pengaruh penggunaan Just In Time dalam meningkatkan pelayanan produktivitas bengkel. Kemudian, penulis berharap penelitian ini bisa berguna untuk menambah ilmu para mahasiswa maupun peneliti lainnya khususnya mahasiswa pada program studi Manajemen Fakultas Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Rawangun.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang di harapkan dari hasil penelitian ini ialah :

1. Untuk Peneliti
Menambah ilmu dan pengetahuan tentang penerapan just in time dalam meningkatkan pelayanan produktivitas bengkel.
2. Untuk Perusahaan
Hasil penelitian ini bisa menjadi acuan untuk penilaian perbaikan pada PT. Permata Gading Autocenter untuk lebih baik dalam produktivitas serta kepuasan pelanggan.
3. Untuk Peneliti lain
Sebagai referensi karya dan informasi bagi peneliti lain yang ingin mempelajari lebih dalam tentang topik ini khususnya produktivitas pada suatu perusahaan.

1.5 Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini berada di Bengkel PT. Permata Gading Autocenter lokasi bengkel tersebut berada di Jl. Tipar Cakung No.86, RT.4/RW.5, Sukapura, Kec. Cilincing, Kota Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14140, Indonesia.