

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Isuzu di Indonesia sudah mulai dipasarkan sejak tahun 1960. Pada tanggal 3 Mei 1974 didirikan perseroan bernama PT. Pantja Motor oleh PT. Pantja Niaga bersama dengan Ir. Rustam Darwis yang berkedudukan di Jakarta. Pada tahun 1991 PT. Astra International menjadi pemilik mayoritas saham dari PT. Pantja Motor dengan kepemilikan saham sebesar 75% yang dibeli melalui PT. Aryaloka Sentana dari PT. Unitras Pratama. Di tahun 1991, diluncurkanlah Panther TBR 52 2300cc Direct Injection. Kemudian di tahun 1995 diluncurkan Isuzu elf 2800cc Direct Injection. Di tahun yang sama masuklah investor asing pada PT. Pantja Motor yaitu Isuzu Motors Ltd dan Itochu Corp. Pada tahun 2003 Isuzu menyelenggarakan laga wisata Jakarta, dengan memecahkan rekor Muri dengan konvoi kendaraan terpanjang sejumlah 863 unit. Pada tahun 2007 Isuzu mencanangkan sebagai tahun untuk kendaraan komersil. Hal ini dapat diartikan sebagai perubahan strategi bisnis yang sebelumnya berfokus pada kendaraan keluarga yaitu Isuzu Panther, kini berfokus kepada kendaraan komersil yaitu Isuzu N-series dan F-series.

Dalam bisnis kendaraan komersil dibutuhkan pelayanan purna jual yang baik, kompeten, dan pelayanan yang memiliki keandalan yang baik. Pelayanan purna jual dalam bisnis kendaraan komersil dibagi menjadi dua bagian yaitu jasa dan ketersediaan suku cadang.

Ketersediaan suku cadang merupakan suatu hal yang sangat penting dalam bisnis kendaraan komersil, oleh karena itu pihak agen tunggal pemegang merk harus memiliki strategi yang baik dan inovatif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. *Inventory sparepart* merupakan salah satu komponen penting dalam menjaga ketersediaan suku cadang, agar para pengguna kendaraan komersil merk ISUZU dapat dilayani dengan baik dengan *downtime* kendaraan yang kecil, sehingga pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Untuk menjaga ketersediaan suku cadang, dibutuhkan analisa yang mendetail terhadap fluktuasi permintaan suku cadang yang terjadi.

Isuzu sebagai pemain *automotive* di segmen kendaraan komersil sadar betul bahwa dalam menjual kendaraan komersil bukan hanya sekedar menjual kendaraan.

Akan tetapi harus memberikan pelayanan yang berbeda. Isuzu menempatkan dirinya sebagai *partner* usaha bagi pelanggan, yang memberikan rasa aman dan nyaman, mulai dari pembelian unit kendaraan sampai dengan layanan purna jual yang meliputi perawatan kendaraan dan pengadaan suku cadang.

Untuk layanan suku cadang, Isuzu membagi dua pelayanannya menjadi ketersediaan suku cadang dan harga suku cadang yang terjangkau. Program-program yang mendukung *supply* suku cadang 1x24 jam adalah *parts* depo, sistem *consignment*, *direct shipment*, dan *digital catalog*.

Sampai akhir tahun 2011, Isuzu memiliki *authorized workshop* yang tersebar di 38 kota, dengan 1600 *partshop* yang tersebar di 250 kota se-Indonesia. Isuzu juga memiliki 6 *parts* depo yaitu di kota Samarinda, Banjarmasin, Pekanbaru, Medan, Surabaya, dan Makassar.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan kebutuhan suku cadang, Isuzu dengan program *supply* suku cadang 1x24 jam atau gratis telah berhasil membuat perbedaan pelayanan terhadap kompetitornya. Jika dibandingkan dengan produsen kendaraan komersil yang lainnya seperti Mitsubishi, Hino, Man, Nissan Diesel, Toyota, Mercedes Benz dan Volvo, hanya Isuzu yang memiliki strategi pelayanan purna jual *supply* suku cadang 1x24 jam atau gratis. Hal tersebut sangat penting dalam merubah pola pikir masyarakat Indonesia yang memiliki pendapat bahwa ketersediaan suku cadang Isuzu susah didapatkan. Strategi pelayanan purna jual *supply* suku cadang 1x24 jam ini sangat mungkin dapat ditiru oleh produsen otomotif kendaraan komersil yang lain, tetapi dibutuhkan perubahan besar dalam sistem *inventory sparepart* mereka secara keseluruhan dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Dengan adanya program *supply* suku cadang 1x24 Jam atau gratis, Isuzu telah memenuhi salah satu definisi kualitas pelayanan yaitu kualitas merupakan persepsi konsumen atas tingkat keandalan sebuah produk dalam memenuhi kebutuhan total mereka. (Kennedy, Soemanagara, 2006, p.207)

Kendaraan komersial Isuzu yang termasuk dalam program *supply* suku cadang 1x24 Jam adalah Isuzu N-series dan Isuzu F-series Giga. Isuzu N-series adalah varian truk kecil dari kendaraan komersil Isuzu. Jenis-jenis truk N-series adalah NHR55, NKR55 yang bermesin 4JB1-TC 2771cc dan NKR71 yang bermesin 4HG1-T 4570cc. Sedangkan Isuzu F-series adalah varian truk sedang (*medium truck*). Jenis-jenis truk F-Series Giga adalah FRR90 yang bermesin 4HK1-TCC 5193cc, FTR90 yang bermesin 4HK1-TCS 5193cc, FVR34 yang bermesin 6HK1-

TCN 7790cc, FVM34 yang bermesin 6HK1-TCN 7790cc, dan FVZ34 yang bermesin 6HK1-TCS 7790cc.

Ketentuan order 1x24 Jam N-Series dan F-Series Giga yang berlaku saat ini adalah semua suku cadang dapat dipesan kecuali item untuk tipe unit NPS, NPR dan item untuk tipe unit F-Series Borneo. Unit dengan tahun produksi dibawah tahun 2003 sudah tidak diperbolehkan melakukan order 1x24 jam atau gratis. Item yang dipesan harus untuk perbaikan kendaraan, bukan untuk modifikasi. Suku cadang yang dipesan dengan order 1x24 jam tidak boleh berbobot lebih dari 50 kilogram atau berdimensi lebih dari 50 centimeter x 100 centimeter. Satu order untuk program *supply* suku cadang 1x24 jam hanya diperbolehkan sesuai dengan kebutuhan untuk satu unit kendaraan. Fotokopi STNK harus dicantumkan sebagai kelengkapan administrasi dalam program *supply* suku cadang 1x24 jam atau gratis.

Dengan adanya program *supply* suku cadang 1x24 jam tersebut, maka persediaan suku cadang harus optimal dan harus dapat memenuhi semua permintaan yang ada. Namun untuk menganalisa fluktuasi permintaan secara mendetail terhadap suku cadang Isuzu dibutuhkan waktu yang lama. Berdasarkan hal tersebut dibutuhkanlah sebuah alat bantu yang dapat mengurangi waktu analisa permintaan suku cadang agar pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat dan efisien.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Permasalahan dalam lamanya waktu pengerjaan analisa *inventory sparepart* secara mendetail akan diidentifikasi dengan menggunakan metode *critical path method (CPM)*. Berdasarkan perhitungan waktu menggunakan metode tersebut, akan ditentukan jalur dalam jaringan yang membutuhkan waktu penyelesaian paling lama dalam menyelesaikan pekerjaan analisa *inventory sparepart*.

Masalah pokok yang mendasari pemilihan topik penelitian analisa *inventory sparepart* di PT. Isuzu Astra Motor Indonesia dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah meningkatkan efisiensi waktu analisa *inventory sparepart* sehingga memudahkan proses pengambilan keputusan dalam menentukan jumlah *stock sparepart* tersebut.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis membatasi permasalahan pada:

1. Pembahasan pada penentuan jalur dalam jaringan yang membutuhkan waktu penyelesaian paling lama dilakukan dengan metode deterministik, yaitu dengan metode perhitungan *critical path method*.
2. Pembahasan analisa *inventory sparepart* secara mendetail didasari oleh proses pengerjaan analisa yang terjadi di PT. Isuzu Astra Motor Indonesia.
3. Pembahasan hanya mengenai peningkatan efisiensi waktu analisa *inventory sparepart* di PT. Isuzu Astra Motor Indonesia.
4. Berfokus pada desain alat bantu yang digunakan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menganalisa *inventory sparepart*. Dengan berkurangnya waktu yang dibutuhkan dalam menganalisa *inventory sparepart* secara mendetail, maka proses pengambilan keputusan dalam menentukan stok suku cadang akan lebih cepat dan efisien.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah meningkatkan pelayanan purna jual kendaraan Isuzu dalam ketersediaan *sparepart* yang akan berkontribusi langsung dengan peningkatan keuntungan penjualan *sparepart* di PT Isuzu Astra Motor Indonesia.

1.5 Sistematika Penelitian

Berikut adalah sistematika penulisan yang digunakan oleh penulis :

BAB 1 PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang penyusunan skripsi, perumusan permasalahan, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Menjelaskan teori dasar berupa penjelasan singkat yang digunakan penulis untuk penelitian efisiensi waktu. Selain itu teori-teori pendukung seperti *inventory* dan *service level agreement*.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang metode – metode penelitian yang digunakan dalam memecahkan masalah yang terjadi pada objek yang diteliti. Metode – metode penelitian yang digunakan harus mampu menjawab permasalahan dalam menganalisa *inventory sparepart*.

BAB 4 ANALISA DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi semua data yang telah dikumpulkan dan pengolahan data hingga hasil akhir dari pengolahan data.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan dan saran akan diberikan oleh penulis berdasarkan analisa dan pengolahan data yang dilakukan.