

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Pengumpulan Data

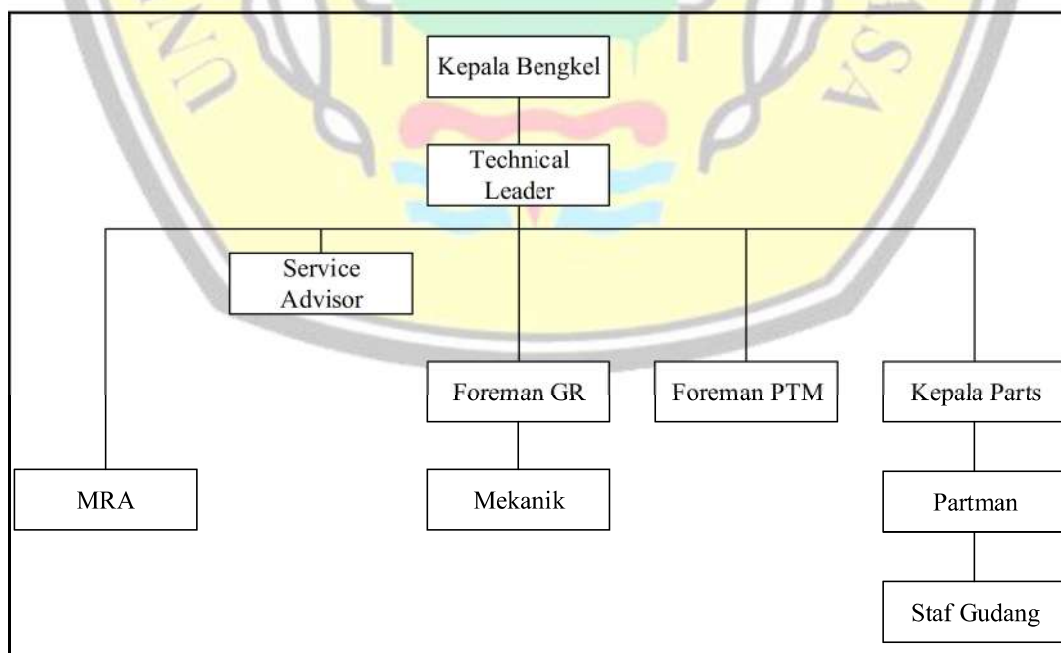
Berikut merupakan hasil dari pengumpulan data di Bengkel Tunas Toyota Cilegon yang terdiri dari data umum perusahaan mengenai prosedur servis dan *job description* karyawan dan data NASA-TLX yang terdiri dari rekapitulasi data pembobotan indikator dan rekapitulasi pemberian rating indikator

4.1.1 Pengumpulan Data Umum Perusahaan

Pengumpulan data umum perusahaan terdiri dari struktur organisasi perusahaan, *job description* karyawan, jam operasional perusahaan dan prosedur pelayanan servis sebagai berikut

4.1.1.1 Struktur organisasi perusahaan

Struktur organisasi Tunas Toyota Cilegon merupakan data sekunder yang diperoleh dari dokumen perusahaan sebagai berikut.



Gambar 5. Struktur Organisasi Tunas Toyota Cilegon

4.1.1.2 *Job description* karyawan

Job description karyawan bagian GR Tunas Toyota Cilegon: merupakan data sekunder yang diperoleh dari dokumen perusahaan sebagai berikut.

a. Kepala bengkel

Tugas Kepala bengkel Tunas Toyota Cilegon, yaitu:

- 1) Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
- 2) Memastikan bahwa pelaksanaan seluruh kegiatan bengkel sesuai dengan tujuan perusahaan.
- 3) Menjamin adanya *service* yang sebaik-baiknya kepada pelanggan hingga tercapainya kepuasan pelanggan.
- 4) Menilai, menganalisa perkembangan bengkel dan mengambil langkah-langkah perbaikan guna memajukan bengkel dan menjamin adanya sistem kerja yang lebih efisien dan terkontrol.
- 5) Menghubungkan kegiatan bengkel dengan perusahaan lainnya.
- 6) Mengadakan *event* yang berhubungan dengan program GR Tunas Toyota

b. *Technical leader* (TL)

Tugas seorang TL Tunas Toyota Cilegon adalah sebagai berikut:.

- 1) Mengkoordinir dan mengawasi kelancaran dan kegiatan bengkel dan menjamin mutu pekerjaan tetap baik.
- 2) Mengarahkan dan mengatur kegiatan di bengkel, dari pelayanan penerimaan pelanggan oleh SA sampai dengan tugas pekerja kepada mekanik dan bagian-bagian lain yang sangat erat kaitannya dengan perbaikan dan pemeliharaan kendaraan pelanggan.
- 3) Memberikan pengarahan/*training* praktis terhadap bawahannya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.
- 4) Membantu mengatasi *problem* yang dihadapi oleh bawahan.
- 5) Mengadakan penilaian presentasi kerja terhadap bawahan, termasuk menganalisa hasil kerja bawahan, untuk mengusulkan rotasi, promosi atau pemberhentian pegawai.

- 6) Menilai volume pekerjaan bengkel dan kecukupan tenaga kerja, apabila perlu mengusulkan penambahan karyawan.
- 7) Menjadwal pelatihan mekanik sesuai dengan kebutuhan.

c. *Maintenance reminder appointment (MRA)*

Tugas seorang MRA Tunas Toyota Cilegon adalah sebagai berikut:

- 1) Menginput data pelanggan dan kendaraan pada TDMS.
- 2) Melakukan *follow up customer* unit baru & *customer service* sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Menerima pelanggan *booking* melalui telepon maupun *walk in*.
- 4) Melakukan *follow up* pelanggan Booking untuk memastikan kedatangannya.
- 5) Bertanggung jawab memastikan pembayaran pelanggan sesuai dengan biaya yang tertera di PKB.
- 6) Membuat laporan aktivitas MRA dan booking harian maupun bulanan.

d. *Service advisor (SA)*

Tugas seorang SA Tunas Toyota Cilegon adalah sebagai berikut :

- 1) Mengidentifikasi jenis perbaikan yang dibutuhkan berdasarkan keluhan pelanggan.
- 2) Melakukan *walkaround check* kendaraan sebelum proses servis.
- 3) Membuat Perintah kerja bengkel (PKB) dengan lengkap dan benar sesuai dengan dokumen-dokumen yang standar.
- 4) Melakukan konfirmasi estimasi biaya servis, dan lama waktu pengerjaan kepada pelanggan.
- 5) Meminta persetujuan pelanggan mengenai biaya dan waktu servis.
- 6) Menyerahkan kunci kendaraan pelanggan setelah pelanggan melakukan pembayaran.
- 7) Melakukan *follow up* tiga hari untuk memastikan hasil servis dan kepuasan pelanggan.

e. *Foreman* pembagian tugas mekanik (FO PTM)

Tugas seorang FO PTM Tunas Toyota Cilegon adalah:

- 1) Mengembangkan Perintah Kerja Bengkel (PKB) dari service advisor untuk mendistribusikan *job* kepada mekanik.
- 2) Membagikan tugas kepada mekanik dan memberikan penjelasan sesuai dengan order pekerjaan yang tercantum dalam PKB.
- 3) Membuat laporan *flat rate* mekanik.
- 4) Menentukan *job planning* untuk keesokan hari pada *control board*.
- 5) Mencatat & mengevaluasi *return job*.

f. *Foreman general repair* (FO GR)

Tugas seorang FO GR Tunas Toyota Cilegon adalah:

- 1) Memonitor dengan seksama proses perbaikan yang dilakukan mekanik sesuai dengan standar dan prosedur yang ada.
- 2) Memberikan informasi kepada SA apabila terjadi kesalahan diagnosa.
- 3) Melakukan pemeriksaan tahap akhir (*final Inspection*) dalam hal hasil kerja termasuk seluruh item yang tercantum dalam PKB (lakukan tes jalan bila diperlukan).
- 4) Memberikan bimbingan teknik kepada mekanik yang dibawahnya baik dalam melakukan perbaikan kendaraan agar sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan, maupun dalam meningkatkan kualitas mekanik bawahannya.
- 5) Melakukan evaluasi (laporan *performance*) dan mengajukan usulan kebutuhan training bagi mekanik bawahannya.

g. Mekanik

Tugas mekanik Tunas Toyota Cilegon adalah:

- 1) Melakukan pekerjaan perbaikan kendaraan pelanggan sesuai dengan instruksi kerja yang tercantum dalam perintah kerja bengkel (PKB).
- 2) Meminta dan mengambil suku cadang / bahan yang dibutuhkan.
- 3) Menempatkan suku cadang bekas kedalam kantong plastik.
- 4) Menggunakan *tools, equipment* dan SST dalam proses perbaikan sesuai dengan prosedur perbaikan.
- 5) Menyimpan seluruh peralatan pekerjaan yang telah selesai digunakan pada tempatnya.

h. Kepala *Parts* dan *partman*

Tugas seorang kepala *parts* dan *partman* Tunas Toyota Cilegon, yaitu:

- 1) Melakukan *order parts*.
- 2) Menjalankan *inventory control*.
- 3) Mengontrol dan bertanggung jawab atas *parts* yang keluar dan masuk.
- 4) *Follow up order* ke A2000 dan TAM.
- 5) Memeriksa penerimaan pesanan *parts* secara fisik dan jumlahnya.
- 6) Menempatkan dan merapikan pesanan *parts* di gudang *parts*.

j. *Staff* gudang

Tugas seorang *staff* gudang Tunas Toyota Cilegon adalah sebagai berikut:

- 1) Menjaga keseimbangan pemasukan dan pengeluaran bahan.
- 2) Membebankan semua pemakaian bahan.
- 3) Bertanggung jawab atas data keluar masuk *tools* yang digunakan.
- 4) Bertanggung jawab atas *control checksheet* (data *tools* yang hilang, rusak atau kurang).
- 5) Bertanggung jawab atas kerapian/pengaturan dan kebersihan tempat kerja.

4.1.1.3 Jam operasional perusahaan

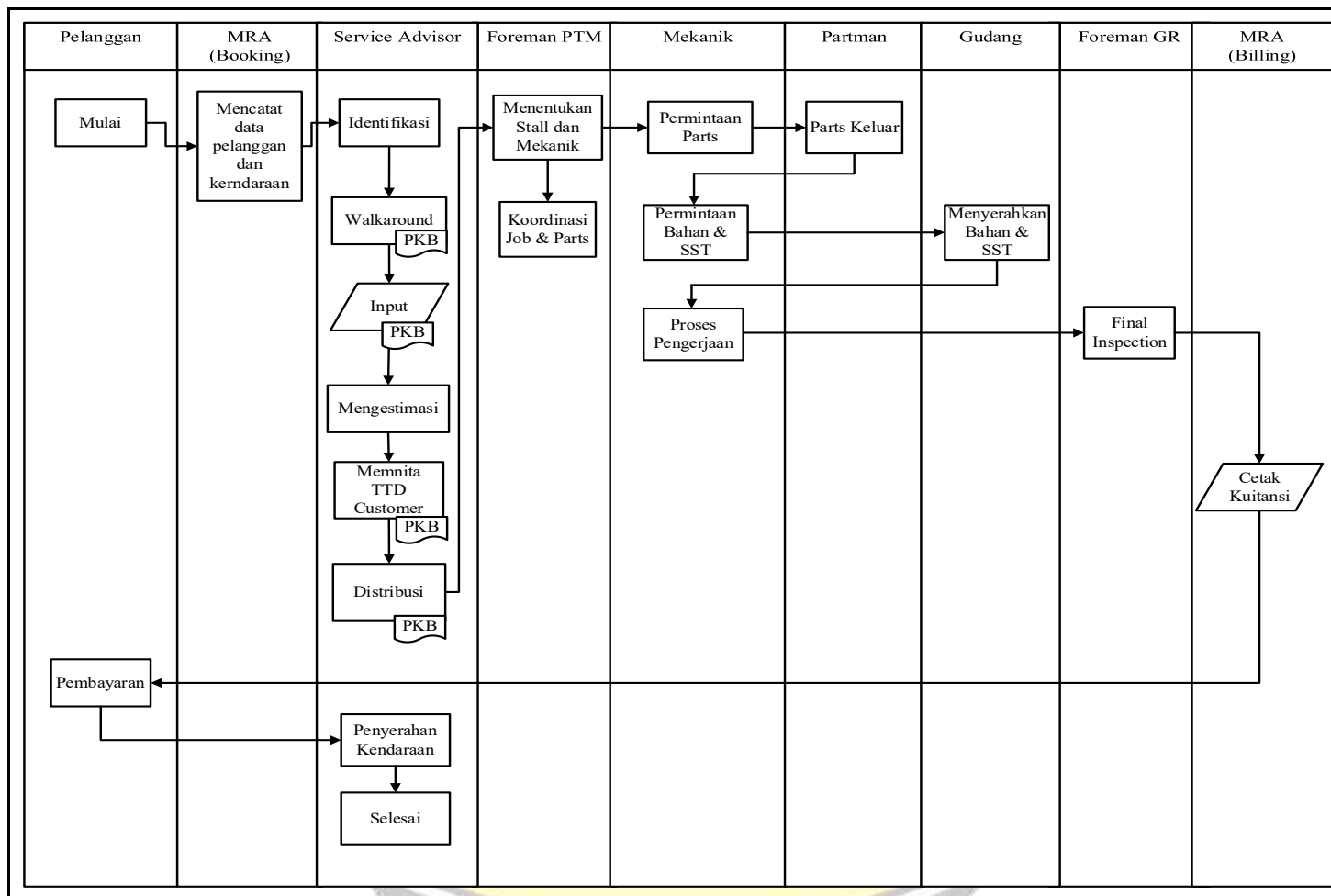
Jam operasional atau jam kerja karyawan Tunas Toyota Cilegon merupakan data sekunder yang diperoleh dari dokumen perusahaan sebagai berikut.

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| a. Hari Senin s/d. Kamis | : Pukul 08.00 – 16.00 |
| Istirahat | : Pukul 12.00 – 13.00 |
| b. Hari Jumat | : Pukul 08.00 – 16.00 |
| Istirahat | : Pukul 11.30 – 13.00 |
| c. Hari Sabtu | : Pukul 08.00 – 14.30 |
| Istirahat | : Pukul 12.00 – 13.00 |
| d. Hari Minggu | : Pukul 08.00 – 15.00 |
| Istirahat | : Pukul 12.00 – 13.00 |

4.1.1.4 Prosedur pelayanan servis kendaraan

Prosedur servis kendaraan GR Tunas Toyota Cilegon merupakan data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan sebagai berikut.





Gambar 6. Prosedur Pelayanan Servis (Walk-in)

Berdasarkan gambar diatas, prosedur servis kendaraan di GR Tunas Toyota Cilegon adalah sebagai berikut:

- 1.) Pelanggan *walk-in* untuk servis kendaraan.
- 2.) MRA (*booking*) mencatat data pelanggan serta kendaraan dan megarahkan pelanggan menuju SA.
- 3.) SA melakukan identifikasi keluhan pelanggan.
- 4.) SA melakukan *walkround check* untuk memastikan kerusakan kendaraan.
- 5.) SA menginput data hasil *walkaround check* pada sistem TDMS untuk membuat perintah kerja bengkel (PKB).
- 6.) SA menjelaskan perbaikan yang perlu dilakukan beserta estimasi biaya kepada pelanggan.
- 7.) SA meminta tanda tangan untuk persetujuan dari pelanggan.
- 8.) SA mendistribusikan PKB kepada FO PTM melalui TDMS.
- 9.) FO PTM menentukan *stall* dan mekanik yang akan ditugaskan serta berkoordinasi dengan *partman* terkait suku cadang yang dibutuhkan.
- 10.) Mekanik meminta suku cadang yang diperlukan kepada *partman* sesuai dengan PKB.
- 11.) *Partman* menyerahkan suku cadang yang dibutuhkan mekanik sesuai dengan PKB.
- 12.) Mekanik meminta bahan dan *specials service tools* (SST) kepada *staff* gudang.
- 13.) *Staff* Gudang menyerahkan bahan dan SST kepada mekanik.
- 14.) Mekanik melakukan pengerjaan perbaikan kendaraan sesuai PKB.
- 15.) Setelah perbaikan selesai, FO GR melakukan *final inspection*.
- 16.) FO GR menyerahkan kunci kepada SA dan PKB kepada MRA (*billing*).
- 17.) MRA (*billing*) mencetak kuitansi pembayaran dan menyerahkannya kepada pelanggan.
- 18.) Pelanggan melakukan pembayaran dan menyerahkan bukti pembayaran ke SA.
- 19.) SA menyerahkan kunci kendaraan kepada pelanggan.

4.1.2 Pengumpulan Data Metode NASA-TLX

Pengumpulan data metode NASA-TLX terdiri dari rekapitulasi data pembobotan indikator dan rekapitulasi pemberian *rating* indikator.

4.1.2.1 Rekapitulasi data pembobotan indikator

Dalam kuesioner ini responden yaitu karyawan GR Tunas Toyota Cilegon yang berjumlah 37 orang mengisi kuesioner dengan membandingkan beberapa indikator beban kerja mental pada kolom kosong tabel perbandingan, karyawan memilih indikator yang paling berpengaruh dalam pekerjaan sebagai contoh pengisian kuesioner perbandingan berpasangan dapat dilihat hasil pengisian dari kepala bengkel dalam Tabel 8.

Tabel 6. Perbandingan Indikator Kepala Bengkel

	MD	PD	TD	OP	EF	FR
MD		MD	MD	MD	MD	MD
PD			TD	OP	EF	PD
TD				OP	EF	TD
OP					OP	OP
EF						EF
FR						

Catatan : Kode indikator yang di tulis pada kolom adalah yang lebih berpengaruh.

Hasil pembobotan kuesioner perbandingan berpasangan yang dipilih oleh kepala bengkel dapat dilihat pada tabel 9. sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Pembobotan Indikator Kepala Bengkel

Indikator	Jumlah
MD	5
PD	1
TD	2
OP	4
EF	3
FR	0

Setelah dilakukan pengisian pembobotan kuesioner berpasangan oleh seluruh karyawan maka selanjutnya akan dilakukan rekapitulasi hasil dari pembobotan kuesioner perbandingan berpasangan dari semua operator yang dapat dilihat pada tabel 10. sebagai berikut:

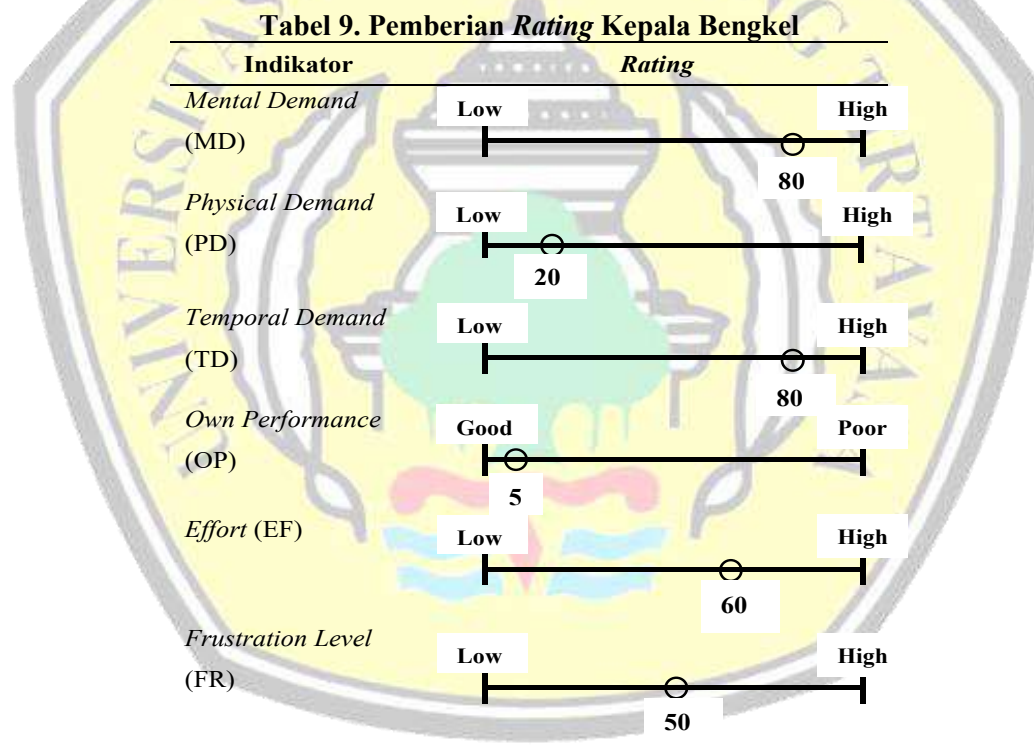
Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Pembobotan Indikator Karyawan GR

No	Jabatan	Indikator						Total
		MD	PD	TD	OP	EF	FR	
1	Kepala Bengkel	5	1	2	4	3	0	15
2	TL	3	1	4	5	2	0	15
3	SA 1	4	1	5	3	2	0	15
4	SA 2	3	0	4	5	2	1	15
5	SA 3	3	0	4	5	2	1	15
6	SA 4	3	1	5	3	3	0	15
7	SA 5	4	0	3	5	2	1	15
8	SA 6	3	0	5	4	2	1	15
9	SA 7	3	1	5	3	3	0	15
10	FO PTM	4	2	3	5	1	0	15
11	FO GR 1	3	2	5	4	1	0	15
12	FO GR 2	3	2	5	4	1	0	15
13	FO GR 3	3	2	5	4	1	0	15
14	FO GR 4	4	2	5	3	1	0	15
15	Mekanik 1	1	2	5	4	3	0	15
16	Mekanik 2	1	2	4	5	3	0	15
17	Mekanik 3	1	2	5	4	3	0	15
18	Mekanik 4	1	2	4	5	3	0	15
19	Mekanik 5	1	3	4	5	2	0	15
20	Mekanik 6	1	3	5	4	2	0	15
21	Mekanik 7	1	3	4	5	2	0	15
22	Mekanik 8	1	2	5	4	3	0	15
23	Mekanik 9	1	3	5	4	2	0	15
24	Mekanik 10	1	3	4	5	2	0	15
25	Mekanik 11	1	3	4	5	2	0	15
26	Mekanik 12	1	2	5	4	3	0	15
27	Mekanik 13	1	3	5	4	2	0	15
28	Mekanik 14	1	2	5	4	3	0	15
29	Mekanik 15	1	2	4	5	3	0	15
30	Mekanik 16	1	3	4	5	2	0	15
31	Mekanik 17	1	2	4	5	3	0	15
32	Mekanik 18	1	3	5	4	2	0	15
33	MRA 1	3	2	5	4	1	0	15
34	MRA 2	3	2	5	4	1	0	15
35	Kepala Parts	3	2	5	4	1	0	15
36	Partman	3	2	5	4	1	0	15
37	Gudang	3	1	3	4	4	0	15
Total Bobot Indikator		81	69	164	158	79	4	555

Berdasarkan tabel rekapitulasi pembobotan indikator diatas, diketahui dari keseluruhan karyawan bahwa diantara keenam indikator NASA-TLX *temporal demand* merupakan indikator dengan total bobot tertinggi yaitu 164, diikuti *own performance* dengan total bobot 157, kemudian *effort* dengan total bobot 83, lalu *mental demand* dengan total bobot sebesar 82, selanjutnya *physical demand* dengan total bobot 65, dan yang terakhir *frustration level* dengan total bobot 4.

4.1.2.2 Rekapitulasi Data Pemberian Rating Indikator

Dalam pemberian rating ini responden diminta untuk memberikan skala pada setiap indikator dengan melingkari garis dan mencantumkan nilainya sesuai dengan yang dirasakan dengan skala dari 0-100. Contoh hasil pemberian *rating* yang dilakukan oleh Kepala Bengkel dapat dilihat pada tabel 11.



Setelah seluruh responden yaitu karyawan GR Tunas Toyota Cileon selesai mengisi pemberian *rating* pada kuesioner, maka dilakukan rekapitulasi untuk pemberian *rating* yang dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 10. Rekapitulasi Pemberian *Rating*

No	Jabatan	Indikator					
		MD	PD	TD	OP	EF	FR
1	Kepala Bengkel	80	20	80	5	60	50
2	TL	85	50	90	5	80	40
3	SA 1	90	25	95	5	85	30
4	SA 2	90	40	100	5	90	50
5	SA 3	95	30	95	5	90	50
6	SA 4	100	40	100	5	85	50
7	SA 5	100	45	100	5	80	50
8	SA 6	90	50	90	5	90	50
9	SA 7	97	60	98	5	100	10
10	FO PTM	90	70	90	5	80	50
11	FO GR 1	90	75	90	5	80	20
12	FO GR 2	85	75	95	5	80	40
13	FO GR 3	95	55	95	5	100	10
14	FO GR 4	95	50	90	5	90	35
15	Mekanik 1	65	85	100	5	90	30
16	Mekanik 2	60	85	100	5	85	20
17	Mekanik 3	60	85	100	5	90	25
18	Mekanik 4	70	85	100	5	85	15
19	Mekanik 5	70	80	100	5	90	30
20	Mekanik 6	75	87	95	5	90	29
21	Mekanik 7	70	80	100	5	90	15
22	Mekanik 8	65	80	100	5	90	35
23	Mekanik 9	70	90	95	5	90	20
24	Mekanik 10	70	85	100	5	90	30
25	Mekanik 11	75	85	100	5	85	20
26	Mekanik 12	60	80	95	5	85	20
27	Mekanik 13	68	80	100	5	90	25
28	Mekanik 14	80	82	100	5	85	20
29	Mekanik 15	70	88	95	5	90	20
30	Mekanik 16	60	85	95	5	95	40
31	Mekanik 17	70	80	100	5	90	25
32	Mekanik 18	60	80	100	5	85	30
33	MRA 1	90	30	90	5	90	20
34	MRA 2	90	35	85	5	90	30
35	Kepala Parts	95	80	95	5	80	50
36	Partman	95	80	95	5	80	50
37	Gudang	90	70	70	5	60	10
Total <i>Rating</i> Indikator		2955	2482	3518	185	3185	1144

Berdasarkan tabel rekapitulasi pemberian *rating* diatas, diketahui dari keseluruhan karyawan bahwa diantara keenam indikator NASA-TLX *temporal demand* merupakan indikator dengan total *rating* tertinggi yaitu 3518, diikuti *effort* dengan total *rating* sebesar 3185, kemudian *mental demand* dengan total *rating*

sebesar 2955, lalu *physical demand* dengan total *rating* sebesar 2482, selanjutnya *frustration level* dengan total *rating* sebesar 1144, dan yang terakhir *own performance* dengan total *rating* sebesar 185.

4.2 Pengolahan Data

Setelah seluruh data yang dibutuhkan terkumpul melalui pengumpulan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan metode NASA-TLX.

4.2.1 Pengolahan Data Metode NASA-TLX

Berikut adalah tahapan pengolahan data NASA-TLX yang terdiri dari perhitungan rata-rata nilai WWL dan peringkat indikator paling berpengaruh.

4.2.1.1 Perhitungan Nilai Rata-Rata WWL

Setelah mengetahui dari hasil pembobotan dan *rating* indikator dari kuesioner, selanjutnya menghitung nilai rata-rata *weighted work load* (WWL) atau beban kerja mental pada karyawan GR Tunas Toyota Cilegon beserta dengan interpretasi nilainya, dengan rumus 1 (Aranda, 2021):

$$\text{Rata-rata WWL} = \frac{\sum (\text{Bobot} \times \text{Rating})}{15} \dots\dots\dots (1)$$

Perhitungan:

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata WWL Kepala bengkel} &= \frac{(5 \times 80 + 1 \times 20 + 2 \times 80 + 4 \times 5 + 3 \times 60 + 0 \times 50)}{15} \\ &= 52 \end{aligned}$$

Setelah dilakukannya perhitungan rata-rata nilai WWL setiap karyawan, berikut adalah rekapitulasi nilai rata-rata WWL karyawan GR Tunas Toyota Cilegon beserta kategorinya.

Tabel 11. Rekapitulasi Rata-rata Nilai WWL

No	Jabatan	Indikator						Total WWL	Rata-rata WWL	Keterangan
		MD	PD	TD	OP	EF	FR			
1	Kepala Bengkel	400	20	160	20	180	0	780	52	<i>Optimal load</i>
2	TL	255	50	360	25	160	0	850	57	<i>Optimal load</i>
3	SA 1	360	25	475	15	170	0	1045	70	<i>Overload</i>
4	SA 2	270	0	400	25	180	50	925	62	<i>Overload</i>
5	SA 3	285	0	380	25	180	50	905	61	<i>Overload</i>
6	SA 4	300	40	500	15	255	0	1110	74	<i>Overload</i>
7	SA 5	400	0	300	25	160	50	935	62	<i>Overload</i>
8	SA 6	270	0	450	20	180	50	970	65	<i>Overload</i>
9	SA 7	291	60	490	15	300	0	1156	77	<i>Overload</i>
10	FO PTM	360	140	270	25	80	0	875	58	<i>Optimal load</i>
11	FO GR 1	270	150	450	20	80	0	970	65	<i>Overload</i>
12	FO GR 2	255	150	475	20	80	0	980	65	<i>Overload</i>
13	FO GR 3	285	110	475	20	100	0	990	66	<i>Overload</i>
14	FO GR 4	380	100	450	15	90	0	1035	69	<i>Overload</i>
15	Mekanik 1	65	170	500	20	270	0	1025	68	<i>Overload</i>
16	Mekanik 2	60	170	400	25	255	0	910	61	<i>Overload</i>
17	Mekanik 3	60	170	500	20	270	0	1020	68	<i>Overload</i>
18	Mekanik 4	70	170	400	25	255	0	920	61	<i>Overload</i>
19	Mekanik 5	70	240	400	25	180	0	915	61	<i>Overload</i>
20	Mekanik 6	75	261	475	20	180	0	1011	67	<i>Overload</i>
21	Mekanik 7	70	240	400	25	180	0	915	61	<i>Overload</i>
22	Mekanik 8	65	160	500	20	270	0	1015	68	<i>Overload</i>
23	Mekanik 9	70	270	475	20	180	0	1015	68	<i>Overload</i>
24	Mekanik 10	70	255	400	25	180	0	930	62	<i>Overload</i>
25	Mekanik 11	75	255	400	25	170	0	925	62	<i>Overload</i>
26	Mekanik 12	60	160	475	20	255	0	970	65	<i>Overload</i>
27	Mekanik 13	68	240	500	20	180	0	1008	67	<i>Overload</i>
28	Mekanik 14	80	164	500	20	255	0	1019	68	<i>Overload</i>
29	Mekanik 15	70	176	380	25	270	0	921	61	<i>Overload</i>
30	Mekanik 16	60	255	380	25	190	0	910	61	<i>Overload</i>
31	Mekanik 17	70	160	400	25	270	0	925	62	<i>Overload</i>
32	Mekanik 18	60	240	500	20	170	0	990	66	<i>Overload</i>
33	MRA 1	270	60	450	20	90	0	890	59	<i>Optimal load</i>
34	MRA 2	270	70	425	20	90	0	875	58	<i>Optimal load</i>
35	Kepala Parts	285	160	475	20	80	0	1020	68	<i>Overload</i>
36	Partman	285	160	475	20	80	0	1020	68	<i>Overload</i>
37	Staff gudang	270	70	210	20	240	0	810	54	<i>Optimal load</i>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa beban kerja mental kepala bengkel, TL, FO PTM, MRA 1, MRA 2, dan *staff gudang* berada pada kategori *optimal load*. Sedangkan SA, FO GR, mekanik, kepala *parts*, dan *partman* keseluruhannya memiliki beban kerja mental pada kategori *overload*.

4.2.2 Identifikasi 5W+1H Beban Kerja Mental

Berikut adalah pengolahan data metode 5W+1H untuk mengetahui penyebab utama dan rekomendasi perbaikan terhadap hasil metode NASA-TLX yang menunjukkan bahwa beban kerja mental SA, FO GR, mekanik, kepala *parts* dan *partman overload*.

4.2.2.1 Identifikasi 5W+1H beban kerja mental SA *overload*

Berdasarkan hasil *brainstorming* dengan jabatan yang bersangkutan dalam mengidentifikasi 5W+1H beban kerja mental SA *overload* didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 12. Tabel 5W+1H Beban Kerja Mental SA *Overload*

No.	What	Who	When	Where	Why	How
1	Beban kerja mental SA <i>overload</i>	Service advisor	Mengidentifikasi keluhan pelanggan	Office	Pelanggan datang menjelang jam tutup	Menerapkan batas waktu penerimaan pelanggan
2			<i>Walkaround</i>	Area bengkel	Jumlah kendaraan yang melebihi kapasitas SA	Menambah jumlah SA
3			Meminta persetujuan pelanggan	Office	Adanya kesalahan diagnosa atau kerusakan tambahan	Membuat <i>checklist sheet</i> kerusakan kendaraan yang komprehensif
4			<i>Follow up</i> 3 hari	Office	Adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan SA	Mengadakan pelatihan pelayanan pelanggan

Berdasarkan tabel diatas terdapat empat penyebab beban kerja mental SA *overload* yang pertama saat SA mengidentifikasi keluhan pelanggan di area *office* disebabkan oleh pelanggan datang menjelang jam tutup sehingga perlu menerapkan batas waktu penerimaan pelanggan. Yang kedua saat SA melakukan *walkaround* di area bengkel disebabkan oleh jumlah kendaraan yang melebihi kapasitas SA sehingga perlu menambah jumlah SA. Kemudian yang ketiga saat SA meminta persetujuan pelanggan mengenai biaya servis di area *office* disebabkan oleh SA adanya kesalahan diagnosa atau kerusakan tambahan sehingga perlu adanya *checklist sheet* kerusakan kendaraan yang komprehensif. Dan yang keempat saat

SA melakukan *follow up* 3 hari disebabkan oleh adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan SA sehingga perlu mengadakan pelatihan pelayanan pelanggan.

4.2.2.2 Identifikasi 5W+1H beban kerja mental FO GR *overload*

Berdasarkan hasil *brainstorming* dengan jabatan yang bersangkutan dalam mengidentifikasi 5W+1H beban kerja mental FO GR *overload* didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 13. Tabel 5W+1H Beban Kerja Mental FO GR *Overload*

No.	What	Who	When	Where	Why	How
1	Beban kerja mental FO GR <i>overload</i>	FO GR	Monitoring	Area bengkel	Area kerja bengkel kotor dan tidak rapih	Memebersihkan dan merapihkan area bengkel secara berkala
2			Memberikan bimbingan teknik	Area bengkel	Tidak mampu memberikan solusi terhadap kendala mekanik	Mengadakan pelatihan FO GR
3			<i>Final Inspection</i>	Area bengkel	Jumlah kendaraan melebihi kapasitas FO GR	Menambah jumlah FO GR

Berdasarkan tabel diatas terdapat tiga penyebab beban kerja mental FO GR *overload*. Yang pertama saat FO GR melakukan monitoring di area bengkel yang disebabkan oleh area kerja bengkel kotor dan berantakan sehingga perlu membersihkan dan merapihkan area bengkel secara berkala. Yang kedua saat FO GR melakukan memberikan bimbingan teknik di area bengkel disebabkan oleh FO GR yang tidak mampu memberikan solusi terhadap kendala mekanik sehingga perlu mengadakan pelatihan FO GR. Kemudian yang ketiga saat FO GR melakukan *final inspection* di area bengkel disebabkan oleh jumlah kendaraan melebihi kapasitas FO GR sehingga perlu menambah jumlah FO GR.

4.2.2.3 Identifikasi 5W+1H beban kerja mental mekanik *overload*

Berdasarkan hasil *brainstorming* dengan jabatan yang bersangkutan dalam mengidentifikasi 5W+1H beban kerja mental mekanik *overload* didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 14. Tabel 5W+1H Beban Kerja Mental Mekanik *Overload*

No.	What	Who	When	Where	Why	How
1			Menerima PKB	Office	Kecenderungan untuk memilih jenis pekerjaan yang mudah	Mengadakan pelatihan mekanik
2	Beban kerja mental mekanik <i>overload</i>	Mekanik	Perbaikan kendaraan	Area bengkel	Jumlah kendaraan melebihi kapasitas mekanik	Menambah jumlah mekanik
3			Mengambil suku cadang	Area bengkel	Tidak ada alat bantu membawa suku cadang	Menyediakan alat bantu untuk membawa suku cadang
4			Saat menyimpan peralatan	Gudang	Ruangan <i>tools</i> gelap	Memperbaiki pencahayaan di ruangan <i>tools</i>

Berdasarkan tabel diatas terdapat empat permasalahan yang menyebabkan beban kerja mental mekanik *overload*. Yang pertama saat mekanik menerima PKB di *office* yang disebabkan oleh kecenderungan untuk memilih jenis pekerjaan yang mudah sehingga perlu mengadakan pelatihan mekanik. Yang kedua saat mekanik melakukan perbaikan kendaraan di area bengkel disebabkan oleh jumlah kendaraan melebihi kapasitas mekanik sehingga perlu menambah jumlah mekanik. Kemudian yang ketiga saat mekanik mengambil suku cadang di area bengkel disebabkan oleh tidak adanya alat bantu untuk membawa suku cadang sehingga perlu menyediakan alat bantu untuk membawa suku cadang. Yang keempat saat menyimpan peralatan di gudang yang disebabkan oleh ruangan *tools* gelap sehingga perlu memperbaiki pencahayaan di ruangan *tools*.

4.2.2.4 Identifikasi 5W+1H beban kerja mental kepala *parts* dan *partman* *overload*

Berdasarkan hasil *brainstorming* dengan jabatan yang bersangkutan dalam mengidentifikasi 5W+1H beban kerja mental kepala *parts* dan *partman* *overload* didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 12. Tabel 5W+1H Beban Kerja Mental Kepala *Parts* dan *Partman Overload*

No.	What	Who	When	Where	Why	How
1	Beban kerja mental Kepala <i>parts</i> dan <i>Partman overload</i>	Kepala <i>parts</i> dan <i>partman</i>	Melakukan order <i>parts</i>	Gudang <i>Parts</i>	Komputer lambat	Meningkatkan fasilitas kerja
2			<i>Inventory control</i>	Gudang <i>Parts</i>	Kesalahan menentukan stok sparepart	Mengadakan pelatihan <i>Inventory Control</i>
3			Menempatkan dan merapihkan pesanan di gudang <i>parts</i>	Gudang <i>Parts</i>	Tidak ada alat bantu untuk memindahkan banyaknya <i>box</i> suku cadang	Menyediakan alat bantu membawa <i>box</i> suku cadang

Berdasarkan tabel diatas terdapat empat permasalahan yang menyebabkan beban kerja mental kepala *parts* dan *partman overload*. Yang pertama saat kepala *parts* dan *partman* melakukan order *parts* di gudang *parts* yang disebabkan oleh komputer lambat sehingga perlu meningkatkan fasilitas kerja. Yang kedua saat kepala *parts* dan *partman* melakukan *inventory control* disebabkan oleh kesalahan menentukan stok barang bulanan sehingga perlu diadakannya pelatihan *inventory control*. Kemudian yang ketiga saat kepala *parts* dan *partman* mengambil suku cadang di area bengkel disebabkan oleh tidak adanya alat bantu untuk membawa *box* suku cadang sehingga perlu menyediakan alat bantu untuk membawa suku cadang.