

**KESESUAIAN SISTEM MANAJEMEN BENGKEL PERUM
DAMRI CABANG SURABAYA TERHADAP TIPE BENGKEL
DAN SISTEM MANAJEMEN MUTU**

SKRIPSI



oleh :

AGUNG NAZAR PAMUNGKAS

Notar : 12.II.0024

POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

PRODI D IV TEKNIK KESELAMATAN OTOMOTIF

TEGAL

2016

**KESESUAIAN SISTEM MANAJEMEN BENGKEL PERUM
DAMRI CABANG SURABAYA TERHADAP TIPE BENGKEL
DAN SISTEM MANAJEMEN MUTU**

SKRIPSI



Oleh :

AGUNG NAZAR PAMUNGKAS

Notar : 12.II.0024

POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

PRODI IV TEKNIK KESELAMATAN OTOMOTIF

TEGAL

2016


SKRIPSI
KESESUAIAN SISTEM MANAJEMEN BENGKEL PERUM
DAMRI CABANG SURABAYA TERHADAP TIPE BENGKEL
DAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

Oleh:
AGUNG NAZAR PAMUNGKAS
12.II.0024

Tegal di pertahankan didepan majelis sidang :

Tanggal : 9 Agustus 2016

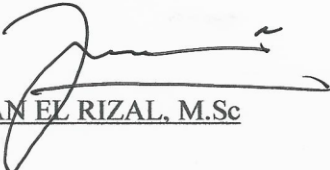
Pembimbing I


Drs. GUNAWAN. MT

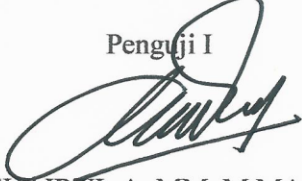
Ketua Sidang


AGUS SAHRI, A.TD, MT


Pembimbing II


YAN EL RIZAL, M.Sc

Penguji I


CHAIRUL A, MM, M.MAR.E

Penguji II


SUTARDJO, MH

Mengetahui :

Kaprodi

Diploma IV Teknik Keselamatan Otomotif


ANTON BUDIHARJO, S.SiT, MT

Penata Muda Tk I (III/b)

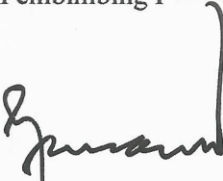
NIP.19830504 200812 1 002

SKRIPSI
KESESUAIAN SISTEM MANAJEMEN BENGKEL PERUM
DAMRI CABANG SURABAYA TERHADAP TIPE BENGKEL
DAN SISTEM MANAJEMEN MUTU.

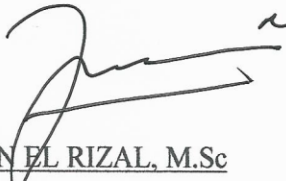
Oleh :
AGUNG NAZAR PAMUNGKAS
12.II.0024

Telah disetujui
pada tanggal 29 Juni 2016

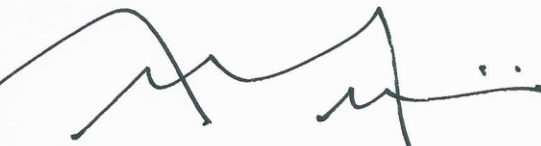
Pembimbing I


Drs. GUNAWAN, M.T

Pembimbing II


YAN EL RIZAL, M.Sc

Mengetahui,
Ketua Program Studi D IV TEKNO



ANTON BUDIHARJO, S.SiT, MT

Penata Muda Tk I (III/b)

NIP.19830504 200812 1 002

PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agung Nazar Pamungkas

Notar : 12.II.0024

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul

**KESESUAIAN SISTEM MANAJEMEN BENGKEL PERUM
DAMRI CABANG SURABAYA TERHADAP TIPE BENGKEL
DAN SISTEM MANAJEMEN MUTU**

adalah hasil karya sendiri dan bukan jiplakan hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi saya merupakan hasil jiplakan maka saya bersedia untuk menanggalkan gelar sarjana sains terapan yang saya peroleh.

Tegal, 6 Agustus 2016

Agung Nazar Pamungkas

HALAMAN PERSEMBAHAN

*“Hasil karya ini saya persembahkan terutama kepada kedua orang tua yaitu **bapak** dan **ibu** yang telah mendukung dan memfasilitasi sehingga saya dapat menjalani kuliah sampai wisuda, dan terimakasih kepada **politeknik keselamatan transportasi jalan** yang telah memberikan wawasan, pengalaman dan cara berfikir yang lebih baik dari sebelumnya. tidak lupa pula saya berterimakasih kepada **semua** yang telah mendoakan dan berperan selama saya kuliah sampai dengan wisuda.. doa dan jasa yang telah diberikan adalah suatu hal yang tidak mudah untuk dibalas dan akan sangat terasa susah dilupakan karena tersimpan dalam hati”.*

ABSTRAK

Pool DAMRI Jagir adalah bengkel yang dimiliki Perum DAMRI Cabang Surabaya yang digunakan untuk memperbaiki kendaraan niaga yang dimiliki DAMRI Cabang Surabaya, namun dengan kondisi bengkel yang bisa dikatakan kurang layak maka dapat menyebabkan beberapa resiko negatif, serta pada Pool DAMRI Jagir memberikan jasa perawatan dan perbaikan kendaraan kepada pihak luar yang akan melakukan perawatan dan perbaikan kendaraanya, sehingga bengkel harus menjaga kualitas untuk memastikan pekerjaanya telah baik dan sesuai.

Untuk mengetahui manajemen perawatan dan perbaikan pada Pool DAMRI Jagir, dilakukan dengan tolak ukur menggunakan tipe bengkel dan mutu manajemen, analisis yang digunakan adalah dengan pendekatan deskriptif dan studi literatur. penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan cara perhitungan atau matriks untuk menentukan sebuah hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

Dengan dilakukanya langkah-langkah dalam penelitian didapatkan hasil dari manajemen perawatan dan perbaikan pada Pool DAMRI Jagir yaitu, mutu manajemen berada pada level C "*Implementation available, Not Consistent*". Untuk tipe bengkel pada Pool DAMRI Jagir adalah tipe A "merupakan bengkel yang mampu melakukan jenis pekerjaan perawatan berkala, perbaikan kecil, perbaikan besar, perbaikan chassis dan body.

kata kunci : Bengkel, Tipe Bengkel, Sistem Manajemen Mutu.

ABSTRACT

Poll DAMRI Jagir is Perum DAMRI's workshop use to fix commerce vehicle od DAMRI branch Surabaya. But, bad condition of the workshop can cause many negative effect, and also in poll DAMRI Jagir give service and fix treatment vehicle to another vehicle except DAMRI who will fix service and fix their vehicle, so the workshop must keep the quality of their workshop to make ensure that their job appropriate and well done.

To understand service and fix management on poll DAMRI Jagir, it do with benchmark and use workshop type and management quality, analysis that use here is descriptive phenomenological and literature study. This research is quantitatif research that done by calculating or matric to determine result fram this research.

After do some step in this research we can get result from service and fix management on Pool DAMRI Jagir, that is management quality on grade C “implementation available, not consistent”. For workshop type is on grade A “workshop that can do periodic maintenance, minor repairs, big repairs and also chassis and body repair.

Keyword : workshop, workshop type, management quality system

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, manusia bukanlah yang mampu untuk melakukan apapun selain itu ridho dari Allah SWT. Pada kesempatan kali ini peneliti sangat bersyukur karena berkat ridho dan karunia Allah SWT karena dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

Jika ditemukan kekurangan dan salah-salah kata didalam skripsi ini peneliti memohon maaf, dan peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Dengan terselesaikannya skripsi ini peneliti tidak melakukannya sendiri selama proses hingga akhir, peneliti dibantu oleh beberapa pihak dan peneliti juga berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung hingga peneliti dapat memulai, memproses dan menyelesaikan skripsi ini. Dengan hormat peneliti apresiasi kepada beberapa pihak-pihak diantaranya :

1. Bapak Yudi Karyanto, ATD, M.Sc, selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal sekaligus Penanggung jawab pelaksanaan Praktek Kerja Profesi 2016 Taruna Semester VIII dan Taruna Semester VI Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.
2. Bapak Anton Budiharjo, S.SiT, MT selaku Ketua Jurusan (Ka Jur) Program Studi Diploma IV Teknik Keselamatan Otomotif.
3. Bapak Ery Muthoriq, selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Diploma IV Teknik Keselamatan Otomotif.
4. Bapak Drs. Gunawan, MT dan Bapak Yan El Rizal, MSc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Kepada Bapak Agus Sahri A.TD, MT yang telah mengarahkan dan memberikan masukan.
6. Ayah dan ibu serta seluruh saudara yang senantiasa berkenan memberikan dukungan dan kasih sayang serta doa-doa.
7. Rekan-rekan Taruna/i Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.
8. Adik-adik Taruna/i Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal.

9. Seluruh Dosen dan jajaran *Civitas Academica* Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal atas bekal ilmu yang di berikan.
10. Kepada yang telah membantu dengan beberapa perhatian yang menguatkan saya ketika saya membutuhkan semangat untuk mengerjakan skripsi ini. (*Mamagel*).

Tegal, 8 Juni 2016

Agung Nazar Pamungkas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I. PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Perumusan Masalah	3
1.3	Batasan Masalah	3
1.4	Tujuan	3
1.5	Manfaat	4
1.5.1	Manfaat bagi penulis	4
1.5.2	Manfaat bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal ..	4
1.5.3	Manfaat bagi Perum DAMRI Cabang Surabaya.....	5
1.5.4	Manfaat bagi Pemerintah	5
1.5.5	Manfaat bagi pembaca	5
1.6	Sistematika Penulisan	5

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Angkutan Umum.....	7
2.2	Kendaraan Bus	7
2.3	Pengertian dan Fungsi Manajemen	9

2.3.1	Pengertian Manajemen.....	7
2.3.2	Fungsi Manajemen.....	7
2.4	Bengkel (workshop).....	11
2.5	Pengertian dan Tujuan Pemeliharaan (Maintenance)	12
2.5.1	Pengertian Perawatan (<i>Maintenace</i>)	12
2.5.2	Tujuan Pemeliharaan.....	13
2.6	PERUM DAMRI	13
2.7	Surat Keputusan Dirjen Industri Logam Mesin Elektronika dan Aneka	16
2.8	Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 191 tahun 2001.....	17
2.9	Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	17
2.9.1	Umum.....	18
2.9.2	Level Penerapan Mutu Manajemen.....	20

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	22
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5	Metode Analisis	24
3.6	Bagan Alir.....	25

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Pelaksanaan Sistem manajemen bengkel Perum DAMRI Cabang Surabaya.....	27
-----	---	----

4.2	Pelaksanaan Sistem Manajemen Bengkel Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan no 191 tahun 2001	62
4.3	Pelaksanaan Sistem Manajemen Bengkel Berdasarkan ISO 9001:2008 Tentang Mutu Manajemen	96

BAB V. PENUTUP

5.1	KESIMPULAN.....	120
5.2	SARAN.....	121

DAFTAR PUSTAKA	122
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL II 1	Data Wilayah dan Penduduk Kecamatan Wonokromo Surabaya.....	15
TABEL IV.1	Tupoksi Manager Teknik.....	29
TABEL IV.2	Tupoksi Assisten Manager Teknik	29
TABEL IV.3	Tupoksi Assisten Manajer Perencanaan dan Rekayasa Teknik	30
TABEL IV.4	Tupoksi Koordinator	31
TABEL IV.5	Tupoksi Mekanik/crew	31
TABEL IV 6	Data Sumber Daya Manusia Dibidang Teknik	32
TABEL IV 7	Kondisi Existing Pelaksanaan SOP Harian Pemeriksaan Jumlah	35
TABEL IV 8	Kondisi Existing Pelaksanaan SOP Harian Pemeriksaan Kondisi	37
TABEL IV 9	Kondisi Existing Pelaksanaan SOP Harian Pemeriksaan Indikator	42
TABEL IV 10	Kondisi Existing Pelaksanaan SOP Harian Pemeriksaan Fungsi.....	43
TABEL IV. 11	Matrik Tingkat Pemeliharaan Berdasarkan Kilometer	46
TABEL IV. 12	Kondisi Existing Pelaksanaan SOP Preventif Pemeliharaan 8.000km.....	47
TABEL IV. 13	Periode Penggantian Pelumas	50
TABEL IV. 14	Kondisi Existing Pelaksanaan SOP Corrective Penanganan Sendiri.....	51
TABEL IV. 15	Kondisi Existing Pelaksanaan SOP Corrective Penanganan Bengkel Resmi.....	53
TABEL IV. 16	Kondisi Existing Pelaksanaan Pemeliharaan Overhaul.....	55
TABEL IV. 17	Keterangan Implementasi Pemeliharaan Overhaul.....	56

TABEL IV. 18 Implementasi dokumen dan kondisi existing perawatan dan perbaikan.	59
TABEL IV. 19 Penjelasan kondisi existing pada bengkel Pool DAMRI Jagir	60
TABEL IV. 20 Perbedaan Tipe bengkel A, B, dan C	63
TABEL IV. 21 Data Jumlah Stall Perawatan dan Perbaikan Pool DAMRI Jagir	65
TABEL IV. 22 Penjelasan Kegiatan Perawatan Berkala	73
TABEL IV. 23 Penjelasan Tentang Perbaikan Ringan I.....	81
TABEL IV. 24 Penjelasan Tentang Perbaikan Ringan II	82
TABEL IV. 25 Penjelasan Tentang Perbaikan Ringan III.....	83
TABEL IV. 26 Penjelasan Tentang Perbaikan Besar I.....	85
TABEL IV. 27 Penjelasan Tentang Perbaikan Besar II.....	87
TABEL IV. 28 Penjelasan Tentang Perbaikan Chassis	90
TABEL IV. 29 Penjelasan Tentang Kegiatan Perbaikan Body Repair I	91
TABEL IV. 30 Penjelasan Tentang Kegiatan Perbaikan Body Repair II.....	92
TABEL IV. 31 Perawatan dan Perbaikan Pada Pool DAMRI Jagir Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 191 tahun 2001	93
TABEL IV. 32 Kesesuaian Bengkel Terhadap Pengolongan tipe bengkel	94
TABEL IV. 33 Kondisi existing dan rekomendasi dari segi lingkungan Bengkel	95
TABEL IV. 34 Penilaian Level Penerapan Sistem Manajemen Mutu.....	97
TABEL IV. 35 Kelebihan dan Kekurangan Implementasi Area Penerimaan Kendaraan.....	107
TABEL IV. 36 Kelebihan dan Kekurangan Implementasi Area Gudang.....	111
TABEL IV. 37 Kelebihan dan Kekurangan Implementasi <i>Stall</i> Perawatan dan Perbaikan Kendaraan.....	114
TABEL IV. 38 Kelebihan dan Kekurangan Implementasi SST <i>Special Service tool</i>	115

TABEL IV. 39 Kelebihan dan Kekurangan Implementasi Alat bantu (Cermin Cembung).....	117
TABEL IV. 40 Kelebihan dan Kekurangan Implement Alat Bantu Rak Ban dan Roda	119

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR II. 1 Logo DAMRI.....	13
GAMBAR II. 2 Peta Lokasi Pool DAMRI Jagir Surabaya.....	15
GAMBAR II. 3 Model Sitem Mutu Manajemen berdasarkan Proses.....	19
GAMBAR III. 1 Bagan Alir Penelitian.....	25
GAMBAR IV. 1 Sturktur Organisasi Manajemen Perawatan Dan Perbaikan.....	28
GAMBAR IV. 2 Pengecekan kondisi air radiator sebelum kendaraan operasional.....	36
GAMBAR IV. 3 Pengecekan Minyak Power Sterring sebelum kendaraan operasional	37
GAMBAR IV. 4 Ruang Interior Bus DAMRI Surabaya	39
GAMBAR IV. 5 Ruang Interior Bus DAMRI BRT Transkertasusila	40
GAMBAR IV. 6 Pemeriksaan Kaca Spion Sebelum Kendaraan Dioperasikan....	41
GAMBAR IV. 7 Panel Kendaraan Bus Mercedez benz DAMRI Cabang Surabaya	43
GAMBAR IV. 8 Pelaksanaan Pemeliharaan 8.000km (pelumas dan filter)	48
GAMBAR IV. 9 Surat Panggilan Service.....	49
GAMBAR IV. 10 Delivery Fuel Pipe (pipa penerus bahan bakar) mobil elf	53
GAMBAR IV. 11 Mesin yang Dioverhaul pada Pool DAMRI Jagir	57
GAMBAR IV. 12 Transmisi Unit elf Wisata Religi Perum DAMRI Cabang Surabaya	58
GAMBAR IV. 13 Gambar diagram pie analisis dokumen manajemen perawatan dan perbaikan.....	60
GAMBAR IV. 14 Limbah Komponen Kelistrikan	60
GAMBAR IV. 15 Limbah Filter Oli	60
GAMBAR IV. 16 Layout Pool DAMRI Jagir Surabaya.....	64
GAMBAR IV. 17 <i>Stall</i> Perawatan dan Perbaikan Air Conditioner AC.....	66
GAMBAR IV. 18 <i>Stall</i> Perawatan dan Perbaikan Body.....	67
GAMBAR IV. 19 <i>Stall</i> Perawatan dan Perbaikan Pemindah Daya (Onderstell)..	68
GAMBAR IV. 20 Area Tambahan Untuk Perawatan dan Perbaikan (<i>Onderstell</i>).....	69

GAMBAR IV. 21 <i>Stall</i> Perbaikan dan Penggantian Ban	70
GAMBAR IV. 22 Alat Penggantian dan Pemasangan Ban Luar	71
GAMBAR IV. 23 <i>Stall</i> Penggantian Pelumas.....	72
GAMBAR IV. 24 Perawatan berkala Kendaraan Bus	74
GAMBAR IV. 25 Perbaikan Tali Penghubung (V-belt)	75
GAMBAR IV. 26 Surat Panggilan Service.....	76
GAMBAR IV. 27 Rekapri Riwayat Perawatan Berkala Pelumas I	77
GAMBAR IV. 28 Rekapri Riwayat Perawatan Berkala Pelumas II	78
GAMBAR IV. 29 AT3 (Daftar Pemeriksaan Bus Sebelum Operasi)	79
GAMBAR IV. 30 Surat Perintah Kerja/Work Order	80
GAMBAR IV. 31 Perbaikan Ringan (Penggantian Gasket).....	82
GAMBAR IV. 32 Perbaikan Ringan (Kelistrikan)	83
GAMBAR IV. 33 Perbaikan Ringan (Radiator)	84
GAMBAR IV. 34 Ruang <i>Overhaul Engine</i>	85
GAMBAR IV. 35 Engine Mercedes Benz Yang Sedang <i>Overhaul</i>	86
GAMBAR IV. 36 Undersize Perata Dudukan Metal <i>CrankShaft</i>	87
GAMBAR IV. 37 Mesin Perata <i>Cylinder Room</i>	88
GAMBAR IV. 38 Mesin Slep <i>Cylinder head</i>	89
GAMBAR IV. 39 Perawatan dan Perbaikan <i>Chassis</i>	90
GAMBAR IV. 40 Perbaikan Panel <i>Body I</i>	91
GAMBAR IV. 41 Perbaikan Panel <i>Body II</i>	92
GAMBAR IV. 42 Hasil Rekapitulasi Level Manajemen Mutu Dalam Bentuk Bentuk Grafik Radar.....	102
GAMBAR IV. 43 Area Penerimaan Perbaikan Kendaraan Pada Pool DAMRI Jagir	104
GAMBAR IV. 44 Lokasi Rekomendasi Area Penerimaan Perbaikan Kendaraan.....	105
GAMBAR IV. 45 Area Penerimaan Kendaraan Yang Akan Melakukan Perawatan dan Perbaikan Dealer HINO 3S Purwokerto	106
GAMBAR IV. 46 Area Penerimaan Kendaraan Pada Dealer HINO 3S Purwokerto	106
GAMBAR IV. 47 Ruang Gudang Pada Pool DAMRI Jagir	108

GAMBAR IV. 48 Ruang <i>Service</i> dan <i>Sparepart</i> Dealer HINO 3S Purwokerto (Tampak Luar)	109
GAMBAR IV. 49 Ruang <i>Service</i> dan <i>Sparepart</i> Dealer HINO 3S Purwokerto (Tampak Dalam)	109
GAMBAR IV. 50 Ruang <i>Sparepart</i> Dealer HINO 3S Purwokerto	110
GAMBAR IV. 51 <i>Stall</i> Perbaikan Kendaraan Pada Pool DAMRI Jagir	112
GAMBAR IV. 52 <i>Stall</i> Perbaikan Kendaraan HINO I	113
GAMBAR IV. 53 <i>Stall</i> Perbaikan Kendaraan HINO II.....	113
GAMBAR IV. 54 Tools dan Cady Pada Dealer HINOo 3S Purwokerto.....	114
GAMBAR IV. 55 SST <i>Special Service Tool</i> Pada HINO 3S Purwokerto.....	115
GAMBAR IV. 56 Alat Bantu <i>Stall</i> (Kaca Cembung)	116
GAMBAR IV. 57 Alat Bantu Rak Ban Dan Roda.....	118

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	Tabel Penilaian Level Penerapan Sistem Manajemen Mutu Standard ISO 9001:2008
LAMPIRAN B	Grafik Analysis Report of ISO 9001:2008 Assessment Level