

Strategi peningkatan kinerja & mutu pelayanan pertamina perkapalan (SBU) yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan metode Hoshin Kanri

Heru Triandy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72729&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Sejalan dengan era globalisasi yang akan diberlakukan di kawasan Asia Tenggara (2003) dan Asia Pasifik (2010-2020), maka tidak dapat dibendung lagi masuknya perusahaan pelayaran multinasional maupun regional akan meramaikan pasar angkutan laut Migas di Indonesia. Hal tersebut tentunya menjadikan ancaman yang serius bagi perusahaan pelayaran di Indonesia, termasuk Pertamina Perkapalan.

Status monopoli yang diberikan Pemerintah kepada PERTAMINA dalam pengusahaan Migas dari hulu sampai hilir, termasuk Pertamina Perkapalan yang bertugas untuk mendistribusikan Migas, yang mana selama ini tidak memberikan kinerja yang optimum, bahkan pelayanan yang diberikan sebatas minimum requirement dan cenderung berbiaya tinggi (high cost). Apabila kondisi ini dipertahankan maka besar kemungkinan peranan Pertamina Perkapalan sebagai pendistribusi Migas akan tergusur oleh kompetitornya, baik perusahaan swasta nasional maupun multinasional.

Selanjutnya dalam tesis ini dibahas cara peningkatan kinerja & mutu pelayanan sebagai sarana bagi Pertamina Perkapalan untuk bersaing dan mempertahankan pasar di era globalisasi nanti.

Untuk mengetahui tingkat layanan yang telah diberikan oleh Pertamina Perkapalan serta mengetahui kebutuhan pelanggan yang harus ditingkatkan dalam rangka customer satisfaction, maka dilakukan melalui metode questionnair. Dan hasil questionnair yang dihitung dengan 5 point scale of rating, kinerja yang dicapai oleh kapal milik Pertamina adalah : 3,265 sedangkan kinerja kompetitor saat ini (kapal charter) adalah 3,642. Selain itu untuk mengetahui faktor kritis yang memiliki kontribusi terbesar dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka data yang diperoleh dari hasil questionnair selanjutnya diolah dengan memakai tools: House of quality (HOQ). Dari analisa House of Quality, faktor yang memiliki kontribusi terbesar dalam memuskan customer adalah Ship's Reliability / Kehandalan Kapal (unit measurement: commission day) dengan bobot 13,21%.

Untuk tetap mempertahankan pangsa pasar serta bersaing dengan kompetitor nasional & multinasional, maka objective dari top management adalah meningkatkan mutu pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan (target: 4 point scale of rating), dengan strategi yang harus ditempuh yaitu meningkatkan ship's reliability (critical path) dengan metode Hoskin Kanri pada production line (operation and Shipboard management).

Sebagai target peningkatan kinerja kapal, maka commission day yang merupakan unit measurement dari strip's reliability, harus ditingkatkan dari 287 hari menjadi 350 hari (121,9%) dalam jangka waktu 5 tahun

(strategic gap). Dari analisa permasalahan terhadap rendahnya drip's reliability (commission day) kapal milik Pertamina dengan memakai tools: Fishbone Diagram dan Pareto Diagram didapatkan kontribusi terbesar disebabkan oleh Down Time kapal akibat: Running Repair (62%), Docking repair (31%) dan Sludge removal & pengurusan surat kapal.

Dari hasil annual target & mean deployment (Hoshin Kanri) untuk mencapai target commission day 350 hari (5 tahun), maka policy yang dilakukan oleh production line (Fleet & operation manager dan Shipboard management) adalah penurunan down time kapal akibat running repair sebesar 4 hari/tahun; docking repair sebesar 5 hari/tahun dan sludge removal & surat kapal sebesar 5 hari/tahun. Strategi yang akan dipakai oleh production line untuk meningkatkan kinerja kapal adalah penerapan Preventive Maintenance System (PMS) yang didukung oleh data base management (CMMS) & condition monitoring; Menerapkan Material Request Planning (MRP), Just in Time dan blanket order pada pengadaan material dan inventory kapal; Mempercepat proses tender - melalui penunjukkan langsung; Menerapkan Total Quality Management dikapal melalui: Continuous Improvement (quality circle/GKM), Total participation of crew dengan terlibat langsung dalam perawatan dan perbaikan kapal; dan Peningkatan sumber daya manusia melalui training.