

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini keberadaan bengkel sepeda motor semakin mudah ditemukan, terutama bengkel-bengkel resmi dari pabrikan sepeda motor yang sudah cukup dikenal seperti Honda, Yamaha, Suzuki dan Kawasaki. Diantara keempat pabrikan motor tersebut, bengkel resmi yang paling banyak dijumpai saat ini adalah bengkel resmi dari sepeda motor Honda yakni yang berlogo AHASS. Bengkel resmi sepeda motor Honda yakni AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) tersebar di berbagai daerah di Indonesia yang sesuai dengan jumlah penyebaran sepeda motor Honda dan kebutuhan akan perlunya layanan purna jual yang baik.

Akibat bertambahnya produk sepeda motor Honda yang terus semakin meningkat maka banyak *dealer* Honda yang membuka tempat servis pada wilayah Malang. Hal ini dapat dilihat pada jumlah pelanggan bengkel. AHASS Sinar Mulia yang beralamat di jalan Letjen Sutoyo No. 43, Bunulrejo, Blimbing, Kota Malang melakukan dua jenis *maintenance* yaitu *preventive maintenance* (perawatan pencegahan) dan *corrective maintenance* (perawatan korektif).

Bengkel AHASS Sinar Mulia memiliki target pelanggan sebesar 55 kendaraan perhari. Berdasarkan hasil wawancara awal diperoleh antar kedatangan pelanggan 30 menit/pelanggan. Target waktu pelayanan yang diinginkan untuk servis ringan selama 30 menit/ unit sepeda motor, penggantian oli selama 18 menit/ unit sepeda motor, penggantian sparepart selama 45 menit/ unit sepeda motor serta penggantian oli dan sparepart selama 7 menit, sedangkan pelayanan pemeliharaan untuk servis ringan pada saat ini mencapai waktu hingga 131 menit, penggantian oli mencapai waktu hingga 100 menit, penggantian sparepart mencapai waktu hingga 109 menit serta penggantian oli dan sparepart mencapai waktu hingga 5460 menit.

Jika target waktu tercapai maka lama pengerjaan 55 kendaraan dengan rata-rata target waktu yang diharapkan adalah selama 25 menit. Dengan 1375 menit dikerjakan oleh 5 mekanik atau setara dengan 275 menit/ mekanik. Apabila dikerjakan dalam satu hari maka dikerjakan selama 4,583 jam pengerjaan. Jika target waktu yang diharapkan oleh pihak AHASS Sinar Mulia dapat tercapai, maka jumlah target pelanggan yang dilayani perhari juga tercapai.

Menurut Wardoyo dkk (2013), kondisi ideal sebuah pelayanan adalah tidak terjadinya antrian, karena pada kondisi ini pelanggan tidak menunggu untuk dilayani. Kondisi antrian yang panjang dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan yang menyebabkan pelanggan pergi ke bengkel lain atau pihak AHASS harus mengambil keputusan untuk menolak pelanggan tersebut karena keterbatasan kapasitas pelayanan. Pada bulan Agustus tahun 2018, bengkel AHASS Sinar Mulia menolak 14 motor untuk diservis dan 20 motor yang menginap untuk diservis. Sedangkan biaya servis kurang lebih adalah Rp 200.000/ motor yang artinya terjadi biaya kehilangan sebesar Rp 6.800.000 perbulan.

Pelayanan yang unggul dan memiliki konsistensi yang baik akan membuktikan pada pelanggan bahwa jasa yang digunakan adalah jasa yang terbaik, membuat konsumen akan menggunakan jasa pelayanan secara terus menerus serta merekomendasikan kepada pelanggan lain dan menciptakan loyalitas konsumen (Kuntari dkk. 2016).

Perbedaan antara jumlah permintaan terhadap fasilitas pelayanan dan kemampuan fasilitas untuk melayani mengakibatkan dua konsekuensi logis, yaitu timbulnya antrian atau timbulnya pengangguran kapasitas. Antrian yang panjang disebabkan kemampuan fasilitas pelayanan lebih rendah dari jumlah pemakainya, tentu akan membuat terjadinya garis tunggu. Sehingga pelanggan yang antri atau berada di garis tunggu itu akan menanggung *opportunity cost* (Addina dkk, 2018). Se jauh *opportunity cost* itu negatif, maka pelanggan mungkin bersedia untuk tetap berada di garis tunggu. Namun sebaliknya, pelanggan pasti akan keluar dari garis tunggu sehingga dapat diartikan sebagai kerugian. Disisi lain, penyediaan kapasitas pelayanan yang terlalu berlebihan menyebabkan tingkat penggunaan fasilitas rendah, jelas akan menaikkan biaya rata-rata.

Bengkel AHASS Sinar Mulia telah melakukan tindakan untuk menangani masalah antrian dengan cara kebijakan *booking service* dan menggunakan kartu antrian, dimana nomor urut terkecil dikerjakan terlebih dahulu. Namun dengan cara tersebut masih belum efektif untuk menangani masalah antrian yang panjang.

Tabel 1.1 Waktu Pelayanan Servis di AHASS Sinar Mulia bulan Oktober 2018

Tgl	Rata-Rata Waktu (Menit)		Tgl	Rata-Rata Waktu (Menit)		Tgl	Rata-Rata Waktu (Menit)	
	Antar Kedatangan Sepeda Motor	Pelayanan Servis		Antar Kedatangan Sepeda Motor	Pelayanan Servis		Antar Kedatangan Sepeda Motor	Pelayanan Servis
1	11	30	11	4	108	22	9	225
2	13	89	12	31	48	23	24	349
3	2	100	13	3	198	24	11	47
4	4	74	15	42	96	25	14	254
5	8	109	16	4	172	26	33	308
6	3	110	17	3	137	27	9	22
8	4	115	18	22	140	29	14	207
9	7	121	19	15	97	30	11	66
10	37	131	20	3	165	31	19	99

Sumber: AHASS Sinar Mulia

Rata-rata waktu antar kedatangan selama 1 bulan adalah 13 menit dan rata-rata waktu pelayanan servis selama 1 bulan adalah 134 menit. Dari data tersebut maka dipastikan terjadi antrian di bengkel AHASS Sinar Mulia, karena rata-rata waktu antar kedatangan lebih cepat dari pada waktu pelayanan. Dari uraian permasalahan di atas, penelitian ini menggunakan POM dengan jenis metode CPM (*Critical Path Method*) dan Arena untuk simulasi layout. Metode CPM digunakan sebagai alat pengawasan dalam penyelesaian proyek (Ndeo. 2013) sedangkan simulasi merupakan teknik merekayasa atau proses mencari solusi dalam suatu sistem dengan bantuan perangkat lunak dengan asumsi-asumsi tertentu sehingga sistem tersebut bisa dipelajari secara ilmiah (Frylie dan Subagyo. 2018).

Produsen sepeda motor terus melakukan inovasi berbagai fitur dan teknologi untuk meningkatkan performa serta keamanan serta kenyamanan sepeda motor. AHASS Sinar Mulia melayani pemeliharaan sepeda motor Honda dengan jenis pemeliharaan yaitu (1) paket servis berat karburator, (2) paket servis berat karburator dan CVT, (3) paket servis berat injeksi, (4) paket servis berat injeksi dan CVT, (5) paket servis ringan karburator, (6) paket servis ringan karburator dan CVT, (7) paket servis ringan injeksi, (8) paket servis ringan injeksi dan CVT, (9) penggantian oli, (10)

penggantian sparepart, (11) serta penggantian oli dan sparepart.

Berdasarkan adanya permasalahan antrian pada bengkel AHASS Sinar Mulia maka perlu diadakan penelitian secara sistematis untuk mempercepat waktu pemeliharaan tersebut, pada akhirnya masalah antrian dapat dikurangi atau bahkan dicegah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan situasi yang terjadi pada latar belakang masalah maka diperoleh rumusan masalah yaitu, bagaimana mempercepat waktu pemeliharaan sepeda motor di AHASS Sinar Mulia?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Membuat usulan penjadwalan aktivitas pemeliharaan sepeda motor yang dapat mempercepat total waktu pemeliharaan
2. Membuat usulan skenario layout terbaik yang dapat mempercepat waktu antrian pelanggan.

## **1.4 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini yang menjadi batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian bertempat di AHASS Sinar Mulia Bengkel Malang
2. Pelanggan tidak melakukan pembatalan pemeliharaan sepeda motor