

Abstrak

AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) merupakan satu-satunya bengkel resmi motor Honda yang diakui oleh PT. Astra Honda Motor. Terdapat banyak bengkel AHASS di Kabupaten Nganjuk, salah satunya yaitu bengkel AHASS Kurniawan Motor Rejoso. Berdasarkan hasil pengamatan, diketahui bahwa rata-rata total waktu proses adalah 57 menit melebihi estimasi waktu oleh bengkel (49 menit). Diketahui rata-rata waktu antri untuk memperoleh pelayanan servis adalah 8 menit, dan rata-rata waktu antri untuk memperoleh pelayanan cuci adalah 11 menit. Rata-rata waktu tunggu yang diperoleh berdasarkan hasil pengamatan yaitu selama 77 menit. Hal ini jika dibiarkan terus menerus akan menimbulkan dampak buruk bagi kepuasan konsumen dan dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan konsumen atas bengkel AHASS Kurniawan Motor. Menurut Sentia (2016), simulasi merupakan teknik untuk meniru operasi-operasi atau proses yang terjadi dalam sebuah sistem dengan menggunakan bantuan perangkat komputer dan dilandasi oleh beberapa asumsi tertentu sehingga sistem tersebut bisa dipelajari secara ilmiah. Pilihan alternatif skenario perbaikan yang dipilih yaitu alternatif skenario 1. Berdasarkan perbandingan dengan model simulasi saat ini, tingkat utilitas dari admin mengalami penurunan 0,16%, utilitas dari mekanik 1 mengalami penurunan 6,58%, utilitas dari mekanik 2 mengalami kenaikan 7,25%, utilitas dari mekanik 3 mengalami penurunan 02,33%, utilitas dari mekanik 4 mengalami penurunan 1,22%, utilitas dari tukang cuci mengalami penurunan 28,46%, dan utilitas tukang cuci kedua adalah 33,53%. Rata-rata total waktu tunggu pelanggan selama di dalam sistem menjadi lebih singkat jika dibandingkan dengan model sistem saat ini, yaitu dari 1,65 jam menjadi 1,52 jam. Dari segi biaya maka bengkel harus mengeluarkan biaya untuk menggaji operator cuci dan membeli peralatan cuci.

Kata kunci: Bengkel, antrian, simulasi, waktu tunggu.

Abstract

AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) is the only authorized Honda motorcycle repair shop that is recognized by PT. Astra Honda Motor. There are many AHASS workshops in Nganjuk Regency, one of which is the AHASS Kurniawan Motor Rejoso workshop. Based on observations, it is known that the average total processing time is 57 minutes, exceeding the estimated time by the workshop (49 minutes). It is known that the average queuing time to get the service is 8 minutes, and the average queuing time to get the washing service is 11 minutes. The average waiting time obtained based on observations is 77 minutes. If this is allowed to continue, it will have a negative impact on consumer satisfaction and can lead to a loss of consumer confidence in the AHASS Kurniawan Motor workshop. According to Sentia (2016), simulation is a technique to imitate operations or processes that occur in a system using the help of computer devices and is based on certain assumptions so that the system can be studied scientifically. The alternative choice of improvement scenario chosen is scenario 1. Based on the comparison with the current simulation model, the utility level of the admin has decreased by 0.16%, the utility of mechanic 1 has decreased by 6.58%, the utility of mechanic 2 has increased by 7.25 %, utility of mechanic 3 decreased by 02.33%, utility of mechanic 4 decreased by 1.22%, utility of washerwoman decreased by 28.46%, and utility of second washerwoman is 33.53%. The average total waiting time for customers while in the system is shorter when compared to the current system model, from 1.65 hours to 1.52 hours. In terms of costs, the repair shop has to pay to pay the washing operator and buy washing equipment.

Keywords: Workshop, queue, simulation, waiting time.