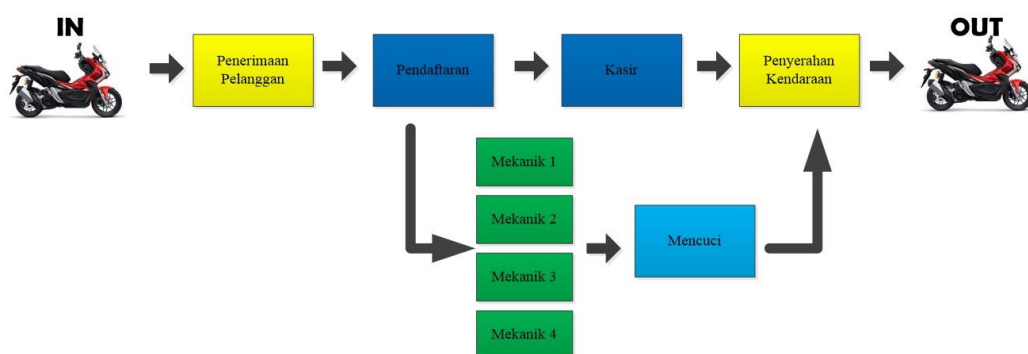


BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Persaingan dunia industri pastinya semakin ketat dari waktu ke waktu, termasuk pada bidang jasa servis sepeda motor. Persaingan pada bidang ini ditandai dengan banyak bermunculan jasa servis sepeda motor yang resmi maupun tidak resmi. 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. Bengkel ini terletak di Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk yang beroperasi setiap hari dengan jam pelayanan pukul 07.30-17.00 WIB. Bengkel ini memiliki 4 orang mekanik yang profesional. Mekainisme pelayanan dari bengkel ini yaitu pelanggan yang datang harus mendaftar terlebih dahulu, kemudian menunggu untuk mendapat pelayanan servis dan cuci motor, setelah selesai mendapat pelayanan maka pelanggan melakukan pembayaran dan keluar.



Gambar 1.1 Aliran proses servis di AHASS Kurniawan Motor

Estimasi waktu proses pendaftaran adalah 2 menit (120 detik), waktu proses perbaikan motor oleh mekanik adalah 30 menit (1800 detik), waktu proses cuci motor adalah 15 menit (900 detik) dan waktu proses pembayaran adalah 2 menit (120 detik) sehingga total waktu proses adalah 49 menit (2940 detik). Untuk waktu tunggu tidak ada estimasi yang diberikan oleh bengkel. Waktu proses merupakan lamanya waktu untuk melakukan proses daftar, proses servis, proses cuci, dan proses bayar. Waktu tunggu merupakan waktu yang dihabiskan kosumen selama melakukan servis yaitu dimulai saat konsumen datang hingga konsumen keluar. Waktu antri merupakan waktu yang dibutuhkan kosumen untuk menunggu memperoleh pelayanan (Bataona, 2020). Berikut ini merupakan data pengamatan yang dilakukan pada tanggal 22–28 November 2021 mulai pukul 07.30 – 17.00 WIB.



Gambar 1.2 Grafik rata-rata waktu menunggu pelanggan

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.

Teori antrian merupakan teori yang berkaitan dengan studi matematis dari antrian-antrian atau baris-baris penungguan (Tjutju & Dimiyati, 2004). Tujuan

utama dari teori antrian ini yaitu untuk mencapai keseimbangan antara ongkos pelayanan dengan ongkos yang diakibatkan oleh adanya waktu menunggu. Permasalahan antrian juga dapat diselesaikan dengan menggunakan simulasi bantuan perangkat lunak (*software*). Simulasi adalah tiruan dari suatu sistem dinamis yang dimodelkan dengan menggunakan komputer untuk mengevaluasi serta memperbaiki kinerja sistem (Cesariato, 2019). 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.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh bengkel AHASS Kurniawan Motor Rejoso dengan membuat model simulasi antrian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk evaluasi bagi bengkel AHASS Kurniawan Motor Rejoso sehingga dapat meningkatkan kinerja bengkel AHASS Kurniawan Motor Rejoso dan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimana pilihan usulan skenario yang terbaik untuk meningkatkan kinerja bengkel AHASS Kurniawan Motor Rejoso.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan latar belakang dan perumusan yang telah dikemukakan yaitu mengetahui pilihan usulan skenario yang terbaik untuk meningkatkan kinerja bengkel AHASS Kurniawan Motor Rejoso.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pembaca

Diharapkan para pembaca lebih memahami dan mengerti tentang teori antrian, sistem antrian, model antrian, dan analisis dari antrian.

2. Bengkel AHASS Kurniawan Motor Rejoso

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk evaluasi bagi bengkel sehingga dapat meningkatkan kinerja bengkel AHASS Kurniawan Motor Rejoso.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data antrian yang diambil merupakan data antrian servis motor pada bengkel AHASS Kurniawan Motor Rejoso.
2. Data antrian yang diteliti merupakan data antrian servis motor pada hari Senin-Minggu, tanggal 22-28 November 2021, pukul 07.30 – 17.00 WIB.
3. Pengambilan data antrian hanya dilakukan kepada pelanggan servis motor *non-booking*

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada pengelompokan kerusakan sepeda motor.
2. Tidak terjadi penolakan dan pembatalan terjadi para pelanggan.
3. Seluruh mekanik memiliki kemampuan dan keahlian yang sama.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab dengan penjelasan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab satu berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua berisi tentang teori-teori sebagai bahan referensi dan pendukung yang dapat membantu dalam penulisan skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi tentang tahapan penelitian yang akan dilaksanakan secara sistematis. Bab ini dapat menjadi acuan dan langkah-langkah yang akan dilakukan yang nantinya berguna untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi simpulan berdasarkan tujuan dilakukannya penelitian ini.