

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan antara perusahaan-perusahaan jasa yang semakin ketat, agar dapat bertahan, perusahaan jasa perlu memberikan layanan yang optimal kepada konsumennya. Maksud layanan yang optimal adalah suatu layanan dimana fasilitas pelayanan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Konsumen yang mendapatkan pelayanan terbaik akan mendapatkan kepuasan dan dikemudian hari menjadi pelanggan bagi perusahaan jasa tersebut.

Terkait dengan layanan kepada konsumen adalah masalah antrian, jika layanan dari perusahaan kepada konsumen terdapat kendala maka akan terjadi masalah penumpukan waktu menunggu pada pelayanan tersebut. Dalam hal ini pihak perusahaan harus memperhatikan bentuk antrian yang sudah ada, apakah sudah baik atau belum. Dalam perusahaan jasa yang sudah cukup besar dan memiliki banyak pelanggan, antrian akan menjadi kendala apabila fasilitas yang ada tidak mampu melayani jumlah konsumen yang datang, oleh karena itu perlu bagi perusahaan jasa untuk meningkatkan fasilitas yang dimilikinya. Akan tetapi tidak semua perusahaan memiliki kendala pada sebuah antrian, jika jumlah konsumen kurang dari jumlah fasilitas layanan yang ada, maka tidak terdapat antrian layanan pada perusahaan tersebut.

Antrian adalah suatu kegiatan menunggu giliran untuk dilayani karena kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan tidak seimbang (Heizer dan Render, 2005:417). Antrian dapat juga didefinisikan sebagai situasi barisan dimana jumlah kedatangan sedang

berusaha untuk menerima pelayanan dengan fasilitas yang dimiliki oleh penyedia layanan. Penyedia layanan merupakan orang atau perusahaan yang menyediakan suatu layanan berupa barang atau jasa kepada konsumen. Menunggu adalah suatu kejadian dimana barisan kedatangan yang ingin mendapatkan waktu pelayanan melebihi jumlah barisan fasilitas pelayanan yang ada di perusahaan tersebut.

Salah satu jenis perusahaan jasa yang saat ini sedang berkembang adalah bengkel sepeda motor. Bengkel sepeda motor merupakan tempat untuk melakukan perawatan dan perbaikan suatu mesin atau komponen pada kendaraan sepeda bermotor. Perawatan dan perbaikan pada kendaraan bermotor merupakan hal yang cukup penting bagi pengendara, karena dengan keadaan kendaraan motor yang baik dan prima maka akan menjadikan sepeda motor berjalan lancar, dengan demikian dapat menunjang pekerjaan sehari-hari pemilik sepeda motor.

Bengkel sepeda motor Honda (AHASS 07047) Cabang Kadipaten merupakan perusahaan jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor yang terletak di jalan Siliwangi no. 01 doar selatan kecamatan Kadipaten kabupaten Majalengka. Bengkel ini juga merupakan bagian dari *showroom* Mitra Jaya Motor Honda cabang Kadipaten dan menjadi salah satu fasilitas yang ada. Bengkel sepeda motor Honda Cabang (AHASS 07047) Cabang Kadipaten mempunyai letak yang strategis karena tepat berada di depan jalan yang menjadi jalur utama menuju kota Majalengka dan jalur alternatif menuju Cirebon dan Kuningan. Bengkel ini juga berada tidak jauh dari pemukiman yang padat penduduk dimana rata-rata memiliki sebuah motor.

Bengkel motor Honda AHASS 07047 Cabang Kadipeten relatif sudah lama berdiri sehingga menjadi bengkel sepeda motor yang paling diminati oleh pengendara-

pengendara sepeda motor yang tinggal di sekitarnya, khususnya pemilik sepeda motor merk Honda. Dengan semakin meningkatnya jumlah pengendara sepeda motor Honda di kota tersebut maka semakin meningkat pula kedatangan konsumen untuk mendapatkan pelayanan perbaikan maupun perawatan kendaraan di bengkel motor Honda cabang Kadipaten. Hal ini memicu adanya antrian yang cukup panjang yang menyebabkan ada kejenuhan dari pengantri layanan yang bereka butuhkan dari bengkel tersebut. Terutama pada jam jam tertentu, khususnya antara pukul 09.00 wib sampai dengan 11.00 wib terdapat beberapa barisan antrian yang cukup panjang (pengamatan pada pra survey). Hal ini mengakibatkan konsumen harus rela menunggu lama untuk mendapat layanan perawatan dan atau perbaikan bagi motor mereka.

Bengkel sepeda motor Honda (AHASS 07047) Cabang Kadipaten memberikan layanannya setiap hari Senin sampai dengan hari Sabtu dari pukul 08.00-17.00 wib (khusus hari sabtu dari pukul 08.00-16.00 wib), dengan lima mekanik yang merupakan blok/*channel* pelayanan dan *phase* atau tahap pelayanan yaitu tempat *servis*, tempat menunggu untuk kendaraan bermotor, serta tempat pengecekan akhir.

Agar bengkel sepeda motor Honda (AHASS 07047) Cabang Kadipaten dapat mengurangi tumpukan antrian dalam memberikan layanan yang prima kepada para pelanggannya maka perlu dilakukan penelitian terhadap pelaksanaan pelayanan yang dilakukannya, terutama pada fasilitas layanan dan waktu tunggu konsumen, yang hasilnya dilaporkan dalam bentuk karya ilmiah atau skripsi dengan judul **“ANALISIS MODEL ANTRIAN DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR HONDA (AHASS 07047) CABANG KADIPATEN”**

1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Bengkel sepeda motor Honda (AHASS 07047) Cabang Kadipaten memiliki prosedur tertentu yang harus dilaksanakan dalam pemberian layanan kepada konsumen, disamping waktu standar yang diberlakukan yaitu 30 menit. Namun pada kenyataannya waktu tersebut jarang terpenuhi mengingat pihak mekanik belum tentu bisa memastikan jenis kerusakan pada motor-motor yang akan dilayani, sehingga terjadi penumpukan antrian. Terutama di kurun pukul 09.00 – 11.00 wib, seperti yang diperlihatkan pada tabel 1.1.

Beberapa jenis kerusakan bisa dikategorikan sebagai pekerjaan ringan yaitu mencangkup ganti oli, perbaikan rem, ganti lampu. Kategori pekerjaan medium yaitu mencangkup perbaikan komponen mesin dalam seperti segitiga stang, kanvas rem, *roller*, dan lain-lain. Kategori pekerjaan berat yaitu mencangkup perbaikan terhadap kerusakan yang berat hingga perlu perbaikan hampir keseluruhan atau biasa di sebut turun mesin.

Tabel 1.1
Waktu layanan bengkel sepeda motor Honda cabang Kadipaten
periode 30 maret - 1 april 2015

Hari	Tanggal	Waktu pengamatan	Jumlah kedatangan kendaraan	kendaraan terlayani per jam	kendaraan tidak terlayani per jam
Senin	30-03-2015	13.00-14.00	6	5	1
		14.00-15.00	5	5	-
		15.00-16.00	2	2	-
		16.00-17.00	-	-	-
Selasa	31-03-2015	10.00-11.00	5	4	1
		11.00-12.00	7	5	3
		13.00-14.00	4	-	-
		14.00-15.00	4	6	2
Rabu	01-04-2015	08.00-09.00	5	5	-
		09.00-10.00	12	7	5
		10.00-11.00	10	6	4
		11.00-12.00	4	4	-
		13.00-14.00	6	-	6

Sumber data: Observasi peneliti

Berdasarkan uraian di di atas, maka permasalahan yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana antrian pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Sepeda Motor Honda (AHASS 07047) Cabang Kadipaten selama ini?
2. Bagaimana kondisi antrian yang seharusnya ada untuk mengoptimalkan pelayanan pada Bengkel Sepeda Motor Honda (AHASS 07047) Cabang Kadipaten?

1.2.2 Batasan Masalah

Guna menghindarkan hasil yang bias maka penelitian ini lebih difokuskan pada waktu tunggu untuk mendapatkan layanan, sehingga tidak akan membahas biaya antri maupun biaya fasilitas. Dalam pembahasan, pelanggan dianggap sama tidak ada kategori pelanggan seperti; jenis pekerjaan, jenis kelamin pendidikan dan usia.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui antrian layanan yang diberikan di Bengkel Sepeda Motor Honda (AHASS 07047) Cabang Kadipaten selama ini.
2. Untuk mengetahui antrian yang seharusnya ada guna mengoptimalkan pelayanan pada Bengkel Sepeda Motor Honda (AHASS 07047) Cabang Kadipaten.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi semua pihak, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Mengaplikasikan ilmu yang telah di dapat selama masa perkuliahan dalam melakukan analisis permasalahan secara langsung.

2. Bagi Perusahaan

Agar perusahaan dapat menerapkan sistem antrian yang bisa memperbaiki pelayanan pada pelanggan.

3. Bagi Fakultas dan peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan dan pengetahuan mengenai teori antrian.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II berisi teori yang digunakan untuk membahas penyelesaian masalah dalam penelitian ini, seperti penjelasan tentang manajemen, manajemen operasi, perancangan kapasitas, Teori Antrian, model-model antrian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III ini berisi tentang metode penelitian, metode pengumpulan data, langkah-langkah dalam menyelesaikan penelitian, metode pengolahan dan cara menganalisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV ini mengemukakan penelaahan data yang sudah terkumpul untuk dianalisis lebih lanjut guna menyelesaikan masalah yang teridentifikasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisa data yang telah dilakukan pada bab IV serta mengemukakan saran yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk memperbaiki antrian layanan dari pihak bengkel kepada konsumennya.

