

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah prioritas utama dalam pelayanan prima AHASS Putra Jaya sebagai layanan servis dan penjualan onderdil resmi motor Honda. Mengantri sama saja dengan membuang waktu percuma. Pelanggan akan merasa suntuk dan kesal dengan terlalu lamanya waktu menanti giliran (antrian) dan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang pada akhirnya akan menyebabkan mereka beralih ke tempat layanan servis lainnya untuk memperbaiki motornya, sehingga kehilangan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, Bengkel AHASS Putra Jaya harus berusaha semaksimal mungkin melayani semua pelanggannya dengan sangat baik, sehingga pelanggan merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan model sistem antrian dan jumlah pit yang optimum serta menganalisis performa pit melalui model tingkat aspirasi. Dengan mengacu pada tujuan tersebut, maka dilangsungkan tahapan-tahapan penelitian yaitu melakukan pengamatan langsung dan mengumpulkan data kedatangan pelanggan beserta data pelayanan pelanggan, menguji kecukupan data, menguji kesesuaian distribusi melalui metode χ^2 , penetapan model sistem antrian, menghitung kecepatan kedatangan dan pelayanan rata-rata, melakukan perhitungan terhadap seluruh parameter antrian yang sesuai dengan model sistem antrian yang digunakan, dan menetapkan banyaknya pit yang optimum.

Dari hasil pengolahan data melalui metode model tingkat aspirasi, dapat dilihat bahwa performa pit sebelum mendapatkan jumlah pit stop yang optimal dari Bengkel AHASS Putra Jaya belum optimal, dapat dilihat dari rata-rata waktu menunggu dalam sistem yang masih jauh di atas batas yang dapat ditoleransi oleh perusahaan, apabila hanya 7 pit yang beroperasi, maka setiap harinya waktu menunggu dalam sistem (W_s) lebih besar dari 2 jam dan persentase idle time (x) lebih besar dari 25%. Bengkel AHASS Putra Jaya membutuhkan 8 pit beroperasi dan waktu rata-rata pelayanan dalam sistem adalah 1,641 jam dengan persentase idle sebesar 20,305%, sebagai usulan untuk menghadapi keadaan normal ataupun keadaan sibuk maka diusulkan 8 pit stop optimal.

Kata kunci: Antrian, model tingkat aspirasi, metode *chi square*

ABSTRACT

AHASS Putra Jaya is an official Honda motorcycle workshop, with spare parts and service, of course Putra Jaya AHASS must prioritize excellent service to provide customer satisfaction. Long waiting times have a negative impact on the workshop because many customers feel bored and leave so they don't use the service of a workshop to repair their vehicles and choose to find another workshop. Waiting in a queue is waste of time, the workshop of Putra Jaya AHASS is required to provide the best service for the satisfaction of all its customers.

The purpose of this study is to explain the queuing system model, determine the optimal number of pit stops, and analyze the pit stop performance using the aspiration level model. Based on these objectives, the steps taken are direct observation and data collection of customer arrivals and customer service data, testing the adequacy of the data, testing the compatibility of the distribution with the chi square method, determining the queuing system model, calculating the speed of arrival and service average average, calculate queue parameters according to the queuing system model that is applied, and determine the optimal number of pits.

The results showed that all the factors tested had a positive effect through the method of aspiration level model. From the results of data processing, it can be seen that the Pit performance before obtaining the optimal number of pit stops from AHASS Putra Jaya's workshop is not optimal, it can be seen from the average waiting time in the system that is still far above the company's tolerable limit if only 7 pits operating, then every day the waiting time in the system (W_s) is greater than 2 hours and the idle (x) percentage is greater than 25%. AHASS Putra Jaya workshop requires 8 pits to operate and the time the average service in the system is 1,641 hours with an idle percentage of 20.305%, as a suggestion to face normal or busy conditions, 8 optimal pit stops are proposed.

Keywords: *Queue, aspiration level model, chi square method*