

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan layanan *service* motor semakin meningkat seiring dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Di Kota Bandung terjadi peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya (BPS, 2015). Hal senada diberitakan oleh Tribunnews.com (2015), selama tahun 2015 terjadi peningkatan yang signifikan terhadap jumlah kendaraan bermotor di Kota Bandung, di mana setiap bulannya terdapat pertambahan kurang lebih 8.000 unit motor. Dengan demikian dapat dikatakan Kota Bandung sebagai tempat yang sangat berpotensi untuk membuka usaha layanan *service* (bengkel) motor. Pada masa sekarang ini, bengkel-bengkel motor resmi dari pabrikan Honda, Yamaha, Suzuki, dan Kawasaki semakin banyak sehingga dapat dengan mudah ditemui. AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) adalah salah satu bengkel resmi Honda yang paling banyak ditemui. Ada sebanyak 298 bengkel AHASS di Jawa Barat dan 120 bengkel AHASS berada di Kota Bandung.

Sebagai layanan *service* dan penjualan onderdil resmi motor Honda, Bengkel AHASS Putra Jaya tentunya memprioritaskan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Dengan semakin meningkatnya penjualan sepeda motor Honda yang telah menjadi kebutuhan pokok pada saat ini, tentunya berdampak pada minat konsumen untuk melakukan *service* berkala maupun *service* tidak berkala. *Service* dilakukan untuk perawatan sepeda motor Honda agar dapat digunakan sehari-hari dalam kondisi yang prima, namun dengan bertambahnya pengguna motor Honda menyebabkan banyak yang melakukan *service* sehingga menyebabkan terjadinya antrian yang panjang untuk melakukan *service* motor.

Dari hasil wawancara kepada pelanggan waktu menunggu selama satu sampai dua jam terlalu lama, karena pelanggan biasanya mengalokasikan waktu untuk memperbaiki sepeda motor selama dua jam untuk *service* dan menunggu. Lamanya waktu menanti giliran (antrian) akan menyebabkan hal buruk bagi tempat layanan servis karena kehilangan pelanggan. Pelanggan akan merasa kesal dan suntuk, sehingga mereka akan pindah ke tempat layanan servis lainnya untuk memperbaiki motornya. Dari hasil observasi awal di Bengkel AHASS Putra Jaya, rata-rata

kedatangan orang selama satu hari sebanyak 7,8 pelanggan/jam dengan rata-rata waktu pelayanan 1,121 jam/pelanggan (data observasi awal). Menanti giliran (antrian) sama saja dengan membuang waktu percuma. Hal ini tentunya menuntut Bengkel AHASS Putra Jaya untuk berusaha semaksimal mungkin dalam melayani semua pelanggannya dengan sangat baik, sehingga mereka merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Alquran memberikan pelajaran kepada manusia tentang mengantri, sebagaimana dijelaskan pada Q.S. Asy-Syu'ara' tepatnya ayat 155-157. Ayat ini mengajarkan bahwa hewan unta dan manusia juga berhak mendapat giliran atau antri dalam mendapatkan air minum, manusia dan unta diberikan hari tertentu untuk bergantian mengambil air minum dikarenakan sumber air yang terbatas.

قَالَ هَذِهِ نَاقَةٌ لَهَا شِرْبٌ وَلَكُمْ شِرْبٌ يَوْمَ مَعْلُومٍ ﴿١٥٥﴾ وَلَا تَمْسُوهَا بِسُوءٍ
فَيَأْخُذْكُمْ عَذَابٌ يَوْمٍ عَظِيمٍ ﴿١٥٦﴾ فَعَقَرُوهَا فَأَصْبَحُوا نَدِيمِينَ ﴿١٥٧﴾

“Saleh menjawab, "Ini seekor unta betina, ia mempunyai giliran untuk mendapatkan air (maksudnya air minum) dan kalian mempunyai giliran pula untuk mendapatkan air di hari yang tertentu (Yakni unta betina ini mendapat giliran minumannya satu hari, sedangkan pada hari berikutnya adalah giliran minum kalian). (155). Dan janganlah kalian sentuh unta betina itu dengan sesuatu kejahatan, yang menyebabkan kalian akan ditimpa azab hari yang besar" (yakni azab yang sangat dahsyat) (156). Kemudian mereka membunuhnya (yakni disembelih oleh sebagian dari mereka dengan persetujuan mereka semua) lalu mereka menjadi menyesal (karena telah membunuhnya) (157). Azab tersebut berupa gempa hebat yang menimpa tanah tempat mereka tinggal, lalu mereka ditimpa suatu teriakan mengguntur yang membuat hati manusia copot dari tempatnya. Mereka kedatangan azab dari arah yang tidak mereka duga-duga, sehingga jadilah mereka mati bergelimpangan di tempat tinggal mereka (QS. Asy-Syu'ara' 155-157).”

Oleh karena itu, Bengkel AHASS Putra Jaya hanya perlu menambah *pit* untuk menanggulangi masalah antrian, tetapi lonjakan antrian yang dialami cuma di saat tertentu saja dan tidak sampai setiap hari. Masalah ini sebenarnya dapat diatasi dengan analisis terhadap sistem antrian menggunakan model tingkat aspirasi. Metode

tersebut memberikan solusi terbaik untuk meningkatkan kepuasan terhadap jasa *service* yang diberikan dan menentukan jumlah *pit* yang perlu dimiliki.

1.2 Perumusan Masalah

Sistem antrian saat ini di Bengkel AHASS Putra Jaya belum optimal, banyak motor yang menumpuk untuk diperbaiki menyebabkan waktu pelayanan *service* motor menjadi lama sehingga banyak konsumen yang antri. Dengan merujuk uraian sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana model sistem antrian motor dalam pelaksanaan servis pada Bengkel AHASS Putra Jaya?
2. Berapa jumlah *pit* optimal dalam pelaksanaan servis pada Bengkel AHASS Putra Jaya?
3. Bagaimana tingkat performa *pit* dalam pelaksanaan servis pada Bengkel AHASS Putra Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian ini, yang mengacu pada perumusan masalah yang telah diuraikan di atas:

1. Menentukan model sistem antrian motor dalam pelaksanaan servis pada Bengkel AHASS Putra Jaya.
2. Menentukan jumlah *pit* optimal dengan menggunakan model Tingkat Aspirasi pada Bengkel AHASS Putra Jaya.
3. Analisis performa *pit* dalam pelaksanaan servis pada Bengkel AHASS Putra Jaya.

1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat dengan mudah dipahami, maka cakupan permasalahannya perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan penelitian dilakukan di Bengkel AHASS Putra Jaya yang difokuskan pada antrian kendaraan sepeda motor untuk melakukan servis.
2. Biaya fasilitas dan biaya antri tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan isi laporan dari penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan menggunakan enam bab. Berikut isi materi dari keenam bab tersebut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab yang menguraikan latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab yang memapakan teori-teori yang mendukung dalam penganalisisan dan pengembangan sistem, serta metode-metode yang dipakai terkait tugas akhir tersebut. Teori penjelasan tersebut meliputi analisis teori antrian, model keputusan, dan lainnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab yang menggambarkan penelitian ini secara umum. Gambaran umum tersebut digambarkan dalam bentuk diagram *flowchart* yang menggambarkan langkah-langkah penelitian yang dilaksanakan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab yang menjabarkan tahapan-tahapan yang sudah terdokumentasikan pada bab terdahulu yang menunjukkan cara mengumpulkan dan mengolah data yang dilakukan serta output dari proses tersebut menghasilkan usulan-usulan yang perlu dicapai sebagai pengembangan sistem.

BAB V ANALISIS

Bab ini mengemukakan proses analisis permasalahan berdasarkan data yang dihasilkan pada bab sebelumnya, untuk selanjutnya data tersebut dijabarkan dan dilakukan analisis. Berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dihasilkan usulan perbaikan pada penelitian ini sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab yang mengutarakan kesimpulan dari hasil analisis dan rancangan sistem sebagai jawaban dari pertanyaan penelitian serta menyarankan perusahaan agar dapat lebih memaksimalkan kinerja perusahaan dengan sistem yang diusulkan.