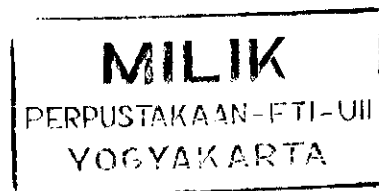


BAB I

PENDAHULUAN



1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin bertambahnya jumlah masyarakat yang memiliki sepeda motor, maka kebutuhan akan perlengkapan keamanan dan kenyamanan sepeda motorpun semakin meningkat. Kebutuhan akan tempat perawatan mesin (bengkel) atau kebutuhan akan tempat pembelian onderdil. Hal ini menyebabkan tingkat persaingan antar tempat layanan atau bengkel dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Masalah yang akan timbul adalah apabila jumlah layanan yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah sepeda motor yang ada, maka akan terjadi penumpukan sepeda motor pada bengkel. Dan apabila jumlah fasilitas pelayanan yang dimiliki bengkel tersebut tidak mencukupi untuk melayani jumlah sepeda motor yang datang bersamaan, maka akan terjadi antrian. Sebaliknya apabila jumlah fasilitas pelayanan yang dimiliki bengkel tersebut jauh melebihi dari kebutuhan yang sebenarnya, maka akan menimbulkan pemborosan biaya yang disebabkan adanya sistem pelayanan yang kurang efektif.

Hal-hal tersebut diatas dapat berdampak buruk. Pertama bila jumlah fasilitas pelayanan berlebihan, maka akan menimbulkan pemborosan uang untuk investasi dan menggaji mekanik. Pada keadaan ini akan banyak mekanik yang menganggur dan ini dapat menyebabkan ketidakefisienan waktu dan tenaga. Sedangkan bila jumlah fasilitas pelayanan terlalu sedikit, maka mekanik atau operator harus

bekerja lebih keras yang dapat mengakibatkan kelelahan yang berlebihan dan dapat menyebabkan keadaan menjadi tidak produktif dan juga terjadinya waktu tunggu yang terlalu lama yang dialami pelanggan.

Setiap pelanggan menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan dalam waktu yang cepat dalam arti pelanggan tidak mau menunggu dalam waktu yang lama untuk melakukan servis sepeda motor. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan keinginan pelanggan masalah waktu pelayanan tersebut. Pada saat jumlah pelanggan mulai meningkat tetapi jumlah dari fasilitas pelayanan tidak sesuai dengan peningkatan jumlah pelanggan yang ada maka akan terjadi berbagai permasalahan yaitu dapat menimbulkan berbagai kerugian, antara lain bengkel tersebut akan mendapatkan kesan yang tidak baik dari pelanggan karena waktu menunggu yang terlalu lama.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, dimana terjadi antrian yang panjang dari pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, maka dapat dirumuskan masalah yang ada di perusahaan adalah berapakah jumlah fasilitas pelayanan yang memenuhi tingkat aspirasi pelanggan dan standar perusahaan.

1.3. Asumsi dan Batasan Masalah

Banyak faktor yang harus diidentifikasi dan dilibatkan untuk bisa menganalisa sistem antrian dari masalah pelayanan sebuah bengkel. Untuk menganalisa

permasalahan yang ada diperlukan beberapa asumsi dan batasan agar pemecahan masalah dapat lebih terarah pada permasalahan yang dirumuskan.

Asumsi yang digunakan adalah :

1. Metode yang digunakan adalah sistem antrian dengan model saluran berganda.
2. Waktu kedatangan sepeda motor mempunyai distribusi poisson.
3. Waktu pelayanan pada fasilitas pelayanan mempunyai distribusi eksponensial.
4. Panjang antrian tidak boleh melebihi batas tertentu.
5. Setiap penambahan satu mekanik diiringi dengan penambahan satu set perlengkapan servis motor dan mekanik yang dianggap sudah ahli.
6. *Spare part* yang tersedia dianggap lengkap dan harga *spare part* dapat bersaing dengan bengkel lain.

Sedangkan Batasan-batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kerusakan yang dikeluhkan pelanggan adalah kerusakan dan perawatan ringan (perawatan rutin) sepeda motor HONDA yang langsung dapat diperbaiki dan dikerjakan oleh satu mekanik dengan tidak memperhatikan faktor lain.
2. Penelitian hanya dilakukan untuk menentukan jumlah fasilitas pelayanan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menentukan waktu tunggu aspirasi
2. Menentukan prosentase waktu menganggur standar perusahaan
3. Menentukan jumlah fasilitas pelayanan yang memenuhi tingkat aspirasi pelanggan dan standar perusahaan.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Berguna sebagai tolok ukur dalam pengambilan keputusan atas usaha peningkatan pelayanan operasional yang berkaitan dengan keseimbangan sistem antara waktu menunggu pelayanan dengan waktu pelayanan pada kapasitas pelayan yang tersedia.
2. Mengetahui jumlah fasilitas pelayanan yang optimal supaya dapat mencapai keuntungan yang maksimal.
3. Dapat menentukan berbagai kebijakan guna mendukung kepuasan pelanggan dan kemajuan bengkel.

1.6. Sistematika Penelitian

Penyusunan dan penulisan hasil penelitian yang dilakukan mempunyai sistematika yang tersusun atas enam bab, yaitu pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, pengumpulan dan pengolahan data, pembahasan, kesimpulan dan saran.

Pendahuluan berisi uraian singkat mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Pada prinsipnya akan menguraikan garis besar masalah yang dihadapi perusahaan sampai pada perumusannya.

Landasan teori memuat penjelasan mengenai teori-teori yang akan menjadi landasan dalam upaya untuk memecahkan masalah. Jadi semua teori yang berhubungan dan mendukung pemecahan masalah akan diuraikan dalam bab ini.

Metodologi penelitian mengandung langkah-langkah yang akan dilakukan oleh penulis dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi. Dalam bab ini diuraikan tahapan-tahapan yang dilakukan dari awal penelitian, pelaksanaan sampai pengambilan kesimpulan.

Bab pengumpulan dan pengolahan data memuat data-data yang dikumpulkan selama penelitian berlangsung serta pengolahannya. Seluruh data yang diambil tersebut selanjutnya dilakukan pengolahan untuk menganalisa sistem yang ada.

Bab pembahasan berisi penjelasan secara teoritis, maupun penjelasan secara kualitatif. Disini akan diuraikan mengenai analisa hasil pengolahan data yang selanjutnya mencari usulan perbaikan yang mungkin dapat dilakukan terhadap perusahaan.

Kesimpulan dan saran merupakan pernyataan singkat dan jelas tentang apa yang diperoleh dari penelitian. Saran memuat usulan atau pendapat yang diberikan peneliti dengan melihat hasil penelitian.