

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada jaman yang semakin maju ini alat transportasi yang dapat menghubungkan manusia dari suatu tempat ke tempat lain menjadi semakin penting dan dapat dikatakan sebagai faktor utama penggerak aktifitas perekonomian. Dunia otomotif di Indonesia telah berkembang dan memiliki persaingan yang sangat ketat. Munculnya persaingan pada dunia otomotif disebabkan oleh pesatnya perkembangan teknologi yang sangat berpengaruh terhadap kebutuhan manusia yang sangat beragam. Agar dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan diperlukan strategi yang tepat dalam memberikan pelayanan.

Semakin banyaknya jumlah penduduk dan meningkatnya ekonomi suatu negara tentunya menjadikan industri otomotif berkembang pesat dan selalu meningkatnya jumlah pembelian kendaraan setiap tahunnya. Berdasarkan data Gabungan Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO) total penjualan mobil baru tahun 2020 mencapai 578.327 unit, menurun 48,3% dari penjualan 2019 yang mencapai 1.030.126 unit. Toyota menjadi penguasa pasar dengan total penjualan mencapai 182.665 unit pada 2020 dengan market share 31,6% dari total pasar ritel nasional yang berjumlah 578,327 unit. (Data penjualan mobil Gaikindo, 2020)

Selain populasi, posisi sebagai penyangga ibukota merupakan beberapa faktor yang menjadikan Jawa Barat sebagai salah satu pasar terbesar kendaraan bermotor, khususnya mobil. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Barat sendiri menempati posisi pertama jumlah kendaraan motor berpenumpang terbanyak di tahun 2020 dengan jumlah 3.652.233 unit. Bertambah sebanyak 23.731 unit dari tahun 2019 sebanyak 3.628.502 unit. (BPS, 2020). Dengan market share Toyota di Bekasi sendiri mencapai 32,7% atau bisa mencapai 10.600 unit. Angka yang sangat besar untuk suatu daerah tertentu. (BPS, 2020)

Kota Bekasi menjadi salah satu penyumbang jumlah kendaraan mobil terbanyak mencapai 295.283 unit. (BPS Jawa Barat, 2020). Dari banyaknya jumlah kendaraan

mobil tersebut menyebabkan kebutuhan perawatan kendaraan atau biasa disebut servis kendaraan menjadi salah satu kebutuhan vital. Sehingga hal tersebut menjadi peluang industri dari perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti Auto 2000. PT. Astra Internasional TSO (*Toyota Sales Operation*) atau yang biasa dikenal sebagai AUTO2000 merupakan jaringan jasa penjualan, perbaikan dan penyediaan suku cadang kendaraan roda empat merek Toyota. Dalam menjalani operasional kegiatan servis AUTO2000 Bekasi Barat dikelilingi *outlet* Toyota lainnya yang membuat persaingan semakin tinggi. Adapun *outlet* Toyota di Kota Bekasi dan banyaknya unit servis di tahun 2020 ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Outlet Toyota di Kota Bekasi dan Unit servis tahun 2020

No.	Nama Outlet	Jumlah Unit
1.	Auto 2000 Bekasi Barat	8621
2.	Auto 2000 Jatiasih	5112
3.	Tunas Toyota Bekasi	4534
4.	Astrido Toyota Bekasi	6753
5.	Daya Toyota Bekasi	7562

Sumber: Auto 2000 Bekasi Barat (2020)

Dari gambar 1.1 di atas menunjukkan unit yang servis di bengkel Auto 2000 Bekasi Barat. Dimana outlet Auto 2000 Bekasi Barat memiliki unit servis yang paling banyak di kota Bekasi. Dari banyaknya unit servis tentunya akan membuat penumpukan dalam aktivitas pelayanan jasa perbaikan kendaraan sehingga akan membuat pelanggan mengantri dalam aktivitas pelayanan. Serta jika tidak adanya kecepatan dalam pelayanan servis baik itu proses pembayaran oleh kasir dan perbaikan oleh mekanik ataupun proses pendukung lainnya akan membuat menumpuknya pelanggan yang mengantri menunggu dilayani dan pelanggan yang menunggu kendaraan mereka selesai.

Agar *customer* selalu nyaman dalam proses *service* kendaraan mereka, sesuai dengan tujuan perusahaan maka perlu adanya sistem antrian yang efektif dan efisien

serta fasilitas pendukung yang optimal dalam meningkatkan mutu pelayanan terutama dalam hal waktu. Semakin optimalnya penggunaan waktu semakin banyak pula kendaraan yang dikerjakan. Pada Auto 2000 Bekasi Barat disediakan 19 *stall service* pada hari Senin-Sabtu. Dengan jumlah mekanik sebanyak 25 dan dibagi menjadi 4 team *Foreman*. Dimana waktu buka bengkel yaitu dihari Senin-Sabtu dari jam 08.00-16.00 tetapi hari kamis hanya dari 08.00-14.00.

Banyaknya pelanggan yang datang untuk melakukan proses *service* mobil dari hari Senin hingga Sabtu adalah berbeda-beda. Berikut ini adalah data banyaknya pelanggan yang datang untuk melakukan *service* mobil dari hari Senin hingga Sabtu selama empat minggu di Auto 2000 Bekasi Barat.

Tabel 1.1 Kendaraan servis Bulan Desember 2020

Tanggal	Periode waktu							Jumlah Pelanggan
	08.00-09.00	09.00-10.00	10.00-11.00	11.00-12.00	13.00-14.00	14.00-15.00	15.00-16.00	
01 Desember 2020	7	6	8	5	7	1	1	35
02 Desember 2020	7	8	9	6	3	4	0	37
03 Desember 2020	7	5	5	4	6	2	0	28
04 Desember 2020	7	7	5	6	4	1	1	31
05 Desember 2020	6	6	5	3	4	1	0	25
07 Desember 2020	6	8	9	13	8	2	0	46
08 Desember 2020	6	7	5	6	4	3	0	31
10 Desember	6	7	6	6	5	2	1	33

2020								
11 Desember 2020	7	6	5	6	2	2	1	29
12 Desember 2020	7	5	5	7	6	2	0	32
14 Desember 2020	5	7	3	6	5	1	1	28
15 Desember 2020	9	8	8	7	6	2	1	45
16 Desember 2020	6	6	5	4	3	1	2	27
17 Desember 2020	7	6	7	8	4	1	0	33
18 Desember 2020	6	7	5	7	3	2	0	30
19 Desember 2020	8	6	6	6	3	1	0	30
21 Desember 2020	6	7	9	6	3	1	0	32
22 Desember 2020	5	6	9	3	3	1	1	28
23 Desember 2020	5	6	5	4	3	1	0	24
24 Desember 2020	6	5	5	7	4	1	0	28
25 Desember 2020	4	4	4	6	4	0	0	22
26 Desember 2020	5	4	6	5	2	2	1	25
28 Desember	7	7	5	4	5	2	0	30

2020								
29 Desember 2020	7	8	5	4	2	1	0	27

Sumber: Auto 2000 Bekasi Barat (2020)

Berdasarkan data pelanggan yang datang dari hari Senin hingga hari Sabtu selama 4 minggu di atas, dapat diketahui bahwa jika rata-rata pelanggan yang datang untuk melakukan *service* mobil, dengan jumlah pelanggan paling banyak datang ketika hari Sabtu. Dari hasil pengamatan yang dilakukan langsung ditempat dapat disimpulkan bahwa pola kedatangan pelanggan memiliki rentang waktu yang hampir bersamaan di jam tertentu seperti antara jam 08.00-12.00. Dari rentang waktu yang hampir bersamaan tersebut tentunya menjadikan jam sibuk di pola penerimaan, dan biasanya untuk kendaraan selesai pun akan bersamaan dikarenakan untuk pengerjaan servis sendiri ada target pengerjaannya, lalu setelah di servis terdapat antrian di bagian kasir dikarenakan hanya ada 1 konter kasir untuk melayani pelanggan. Berikut tabel antrian berdasarkan jenis pelayanan berdasarkan rata-rata waktu harian di bulan Desember 2020:

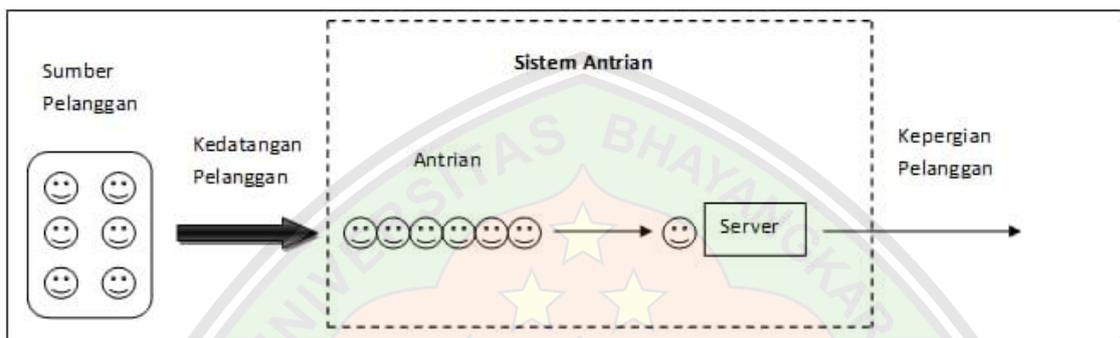
Tabel 1.3 Tabel antrian berdasarkan jenis pelayanan rata-rata waktu harian di bulan Desember 2020

No.	Jenis Pekerjaan	Rata antri per menit					
		Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu
1.	Antrian <i>Service Advisor</i>	3,3	4,3	5,7	3,1	4,7	5,2
2.	Antrian Kasir	15,2	14,5	12,1	14,3	17,8	12,3

Sumber: Auto 2000 Bekasi Barat (2020)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dalam runtutan proses pelayanan di Auto 2000 Bekasi Barat ada jenis pelayanan yang membuat pelanggan menunggu untuk dilayani yaitu antrian dilayani oleh *service advisor* dan antrian dilayani dalam pembayaran kasir. Untuk waktu tunggu perbaikan sendiri tidak dicantumkan dikarenakan banyak dari pelanggan biasanya mengambil kendaraannya setelah selesai sedangkan untuk antrian di *service advisor* dan kasir sendiri tidak dapat ditinggal dikarenakan merupakan alur yang pasti dialami oleh pelanggan dan sifatnya langsung.

Dilihat dari data diatas waktu yang paling banyak mengantri yaitu antrian kasir dimana rata-rata waktu per hari di bulan Desember bisa lebih dari 10 menit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa antrian dikasir cukup menyita waktu pelanggan sehingga dalam hal ini dapat menjadi masalah jika pelanggan kurang puas dan tidak kembali ke Auto 2000 bekasi barat di servis selanjutnya. Untuk lebih jelasnya mengenai gambaran antrian di kasir dapat digambarkan dalam *layout* gambar 1.1 berikut :



Gambar 1.1 *Layout* pelayanan kasir

Dari gambar 1.1 *layout* pelayanan kasir diatas dapat disimpulkan disini bahwa penyebab lamanya antrian di kasir yaitu dengan adanya hanya 1 server kasir dari banyaknya pelanggan yang biasanya datang membayar bersamaan dikarenakan pola datangnya bersamaan seperti di tabel 1.1. Oleh karena itu diperlukan penerapan model antrian yang baru pada bagian kasir di Auto 2000 Bekasi barat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan citra Auto 2000 Bekasi barat. Dari berbagai model antrian salah satunya adalah model *Multi channel single phase*. Sistem *multi channel single phase* model yang dimana ada dua atau lebih fasilitas dialiri oleh antrian tunggal.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan sebelumnya, penulis tertarik untuk meneliti tentang antrian yang terjadi dibagian kasir dikarenakan untuk kasir sendiri memiliki waktu terlama. Dimana dalam proses pelayanan kasir hanya ada 1 konter pelayanan atau bisa dikatakan dalam teori antrian yaitu *single channel single phase* dari banyaknya pelanggan yang akan bayar. Sedangkan untuk waktu kedatangan servis seringkali bersamaan di jam sibuk yang hal itu dapat mempengaruhi banyaknya pelanggan yang akan membayar diwaktu yang sama pula. Maka peneliti ingin

menggunakan teori antrian pada penerapan dilapangan sebagai salah satu cara untuk mengurangi antrian pelanggan di kasir. Untuk teori antrian yang akan digunakan sendiri yaitu *multi channel single phase* dimana nantinya ada 2 pelayanan konter kasir untuk mengurangi antrian pelanggan di Auto 2000 Bekasi barat yang dituangkan dalam judul skripsi “ANALISIS MODEL MULTI CHANNEL SINGLE PHASE ANTRIAN PADA PELAYANAN KASIR DI AUTO 2000 BEKASI BARAT”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi yang terjadi di Auto 2000 Bekasi barat yaitu:

1. Lamanya waktu menunggu dalam proses pelayanan pembayaran di *counter* kasir Auto 2000 Bekasi barat.
2. Belum adanya penyelesaian dalam sistem pelayanan *counter* kasir untuk mengatasi sistem antrian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Berapa lama waktu menunggu dalam proses pelayanan pembayaran di *counter* kasir?
2. Bagaimana cara menyelesaikan sistem pelayanan *counter* kasir menggunakan metode antrian?

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini agar tidak meluasnya pembahasan:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada dari waktu dilayani oleh *counter* kasir di Auto 2000 Bekasi Barat sampai proses keluarnya kendaraan.

2. Data yang digunakan diperoleh dari data proses *service* mobil di Auto 2000 Bekasi Barat.
3. Analisis menggunakan teori antrian akan digunakan ketika proses *service* dalam keadaan *steady state*, jika tidak maka analisis menggunakan simulasi model antrian. Jenis *service* diasumsikan sama tanpa memperhatikan berat atau ringannya *counter* kasir yang optimal dalam melayani *service* dengan menggunakan simulasi model antrian.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui berapa lama waktu pelanggan dalam pelayanan jumlah *counter* kasir.
2. Mengetahui waktu yang paling optimal dengan menggunakan metode antrian.

1.6 Manfaat

Adapun manfaat yg hendak dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Model antrian yang dihasilkan nantinya akan dijadikan acuan sebagai pengukuran kinerja dari sistem antrian pada rangkaian *service* mobil di Auto 2000 Bekasi Barat dan memungkinkan dijadikan percontohan sistem antrian untuk *outlet* lain yang memiliki karakteristik pelayanan dan pelanggan yang sama.
2. Memberikan acuan kepada perusahaan agar lebih mempertimbangkan lagi jumlah *counter* kasir yang optimum agar keinginan pelanggan terpenuhi untuk proses *service* yang cepat serta memuaskan dalam pelayanan sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap cabang di Auto 2000 Bekasi barat. Sehingga profitabilitas perusahaan semakin baik.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab yaitu :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, definisi masalah, rumusan masalah, definisi masalah, tujuan, dan manfaat penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data dan penulisan sistem informasi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini, penulis mengembangkan teori-teori yang berkaitan dengan topik pembahasan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, penulis menjelaskan bagaimana penelitian akan dilakukan. Oleh karena itu, bagian ini akan menjelaskan tentang sistematika dari metodologi penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan gambaran umum perusahaan yang berisikan penjelasan deskriptif secara umum dan struktur organisasi, penyajian data, analisa dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang ditarik dari pembahasan dan hasil penelitian serta saran-saran yang diharapkan jadi masukan untuk perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi daftar referensi acuan dalam penulisan, seperti buku, dan sumber-sumber penelitian lainnya.





