

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada jaman modern saat ini, semua menginginkan segala sesuatunya serba cepat dan tepat. Hal ini dikarenakan semakin meningkatnya jumlah populasi penduduk, pembangunan, dan pesatnya perkembangan teknologi yang ada di segala bidang juga berlangsung dengan cepat. Perusahaan-perusahaan di Indonesia baik di bidang manufaktur maupun jasa harus sanggup memberikan pelayanan yang cepat serta terbaik sesuai dengan keinginan pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya mengingat akan jumlah populasi yang semakin meningkat.

Layanan *service* juga menjadi perhatian untuk menjaga loyalitas para pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak khawatir atas produk yang dibeli khususnya industri yang bergerak di sektor otomotif. Toyota merupakan salah satu industri otomotif terbesar di Indonesia. Dalam menjaga loyalitas pelanggannya, Toyota menyediakan bengkel-bengkel resmi dengan mekanik yang telah terlatih serta *spareparts* yang terjamin keasliannya. Selain itu perlu diperhatikan juga komponen lain dalam pelayanan *service* yaitu memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak menunggu lama merupakan jalan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan dan menjaga loyalitas pelanggan. Dalam mengurangi waktu tunggu, maka perlu tambahan fasilitas pelayanan untuk mengurangi antrian atau menghindari antrian yang terus memanjang. Untuk meminimalkan waktu tunggu dan tidak menimbulkan antrian yang cukup panjang maka penerapan teori antrian sangat diperlukan guna meningkatkan mutu pelayanan.

Astrido Toyota Bekasi adalah salah satu anak perusahaan dari Astrido Group yang merupakan *Authorized Dealer* Toyota yang menyediakan pelayanan *service* mobil atau biasa disebut dengan bengkel yang merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa. Salah satu hal terpenting dalam upaya meningkatkan layanan kualitas *service* di bengkel resmi Toyota adalah dengan membuat rentang waktu (*leadtime*) proses pelayanan *service* yang singkat sesuai janji penyerahan (*on time delivery*) tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Proses pelayanan terjadi

pada antrian di setiap stasiun pelayanan. Antrian panjang yang mengakibatkan pelanggan menunggu merupakan bentuk penurunan kualitas pelayanan *service*. Semakin meningkatnya unit kendaraan yang diterima, perusahaan semakin dituntut untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan *service* di bengkel Toyota kepada pelanggan. Namun pada kondisi saat ini, dalam rangka memenuhi kebutuhan unit entry, timbul antrian panjang pada jenis perbaikan *Express Maintenance*. Walaupun terdapat beberapa jenis perbaikan yang dimiliki oleh bengkel tersebut, salah satu jenis perbaikan yang dominan digunakan oleh pelanggan adalah *Express Maintenance*.

Express Maintenance merupakan salah satu jenis perbaikan perawatan berkala yang memerlukan waktu lebih sedikit dibandingkan dengan perbaikan biasa. Di dalam *Express Maintenance* ini, waktu merupakan hal terpenting dalam menjamin layanan kualitas *service*.

Tabel 1.1 Internal Proses *Express Maintenance* 6-20 Februari 2019

No	Tanggal	Total Unit Entry Express Maintenance	Rata-rata Waktu Tunggu Dikerjakan (Menit)	Rata-rata Waktu Pengerjaan (Menit)
1	06/02/2019	17	31:28	43:27
2	07/02/2019	19	46:16	48:18
3	08/02/2019	18	38:24	39:35
4	09/02/2019	21	51:08	40:11
5	11/02/2019	20	48:27	38:23
6	12/02/2019	20	29:34	48:43
7	13/02/2019	18	25:44	50:04
8	14/02/2019	20	38:18	45:17
9	15/02/2019	21	39:04	48:22
10	16/02/2019	22	48:28	39:50
11	18/02/2019	19	27:12	36:21
12	19/02/2019	20	30:15	42:19
13	20/02/2019	18	42:28	33:35
14	21/02/2019	20	47:56	43:22
Rata- Rata		20	38:51	42:42

(Sumber: Arsip Astrido Toyota Bekasi 2019)

Dari tabel tersebut menggambarkan terjadi antrian rata-rata 38 menit 51 detik, ini menyatakan bahwa terjadi garis tunggu yang lama. Antrian yang terjadi pada pelayanan *Express Maintenance* disebabkan karena jumlah kendaraan yang masuk (*unit entry*) lebih banyak dari unit pelayanan *Express Maintenance* yang ada sehingga terjadi baris tunggu yang tinggi dalam proses pelayanan pada *Express Maintenance*.

Atas dasar keterangan di atas, maka penulis melihat perlunya untuk melakukan pembahasan lebih lanjut di Astrido Toyota Bekasi dengan mengangkat tema “**Analisa Waktu Tunggu Antrian Kendaraan Dalam Pelayanan *Express Maintenance* Di Bengkel Astrido Toyota Bekasi**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi bahwa terjadi waktu tunggu pelayanan yang lama pada antrian pelayanan *Express Maintenance*, maka diperlukan sebuah analisa serta solusi untuk menangani hal tersebut.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan keterangan di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Berapakah nilai parameter-parameter dalam sistem antrian?
2. Bagaimana Solusi yang tepat untuk mengatasi masalah sistem antrian?

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah disusun agar tidak terjadi penyimpangan dari tujuan. Adapun yang menjadi batasan-batasan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan di area *Express Maintenance* di Astrido Toyota Bekasi
2. Waktu Antrian diukur mulai kendaraan masuk sistem yaitu cetak surat perintah perbaikan kendaraan dari *service advisor* sehingga kendaraan selesai perawatan dari *Express Maintenance*.
3. *Express Maintenance* hanya mengerjakan *service* berkala kelipatan 10.000 KM hingga 100.000 KM dan tipe kendaraan mini van (Kijang Innova), MPV (Avanza, Rush), Sedan (Yaris, Vios, Altis) dan Low Cost Green Car (Agya, Kalya, Etios).
4. Penelitian lapangan berlangsung dari 11 Maret 2019 hingga 23 Maret 2019.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menentukan nilai parameter- parameter dalam sistem antrian.
2. Mengetahui solusi yang tepat untuk diterapkan di Astrido Toyota Bekasi untuk mengatasi masalah sistem antrian.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Bagi penulis

1. Dapat menerapkan pengetahuan tentang teori antrian dan manajemen operasional yang di dapat di bangku perkuliahan ke dalam kondisi kerja yang sebenarnya.
2. Memahami secara langsung proses pelayanan *service* kendaraan khususnya dibagian *Express Maintenance* dan masalah yang ada dalam proses pelayanan *service* kendaraan di bagian *Express Maintenace* di Astrido Toyota Bekasi.

1.6.2. Bagi perusahaan

1. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan.
2. Hasil analisa dan penelitian dapat menjadi bahan masukan bagi pihak perusahaan untuk menentukan kebijaksanaan perusahaan di masa yang akan datang khususnya untuk permasalahan pada sistem antrian.

1.6.3. Bagi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

1. Sebagai tambahan referensi khususnya mengenai sistem antrian dalam industri di Indonesia yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang memerlukan.
3. Membina kerjasama yang baik antara lingkungan akademis dengan lingkungan kerja.

1.7. Tempat dan Waktu Penelitian

1.7.1. Tempat penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian yaitu di Astrido Toyota Bekasi (PT. Cipta Prima Autoraya) yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman no. 10 Kelurahan Kranji, Bekasi Barat, Bekasi.

1.7.2. Waktu penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini selama kurang lebih 12 hari dari tanggal 11 Maret 2019 hingga 23 Maret 2019. Mulai Senin sampai dengan Sabtu, dari jam 08:00 WIB (masuk kerja) sampai 16:00 WIB (pulang kerja).

1.8. Metode Penelitian

Metode penelitian kuantitatif dirancang melalui langkah-langkah penelitian dari mulai observasi. Observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati kendaraan dan tempat pada saat dilakukan penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan atau peninjauan secara langsung pada objek penelitian yaitu pada Astrido Toyota Bekasi pada area *Express Maintenance* untuk mendapatkan data-data yang diperlukan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan. Penentuan jenis dan sumber data, metode pengumpulan data atau survei, model penelitian diakhiri dengan merancang analisis data pada area *Express Maintenance*.

1.9. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai latar belakang yang membahas kondisi terkini Astrido Toyota Bekasi. Selain itu, bab ini memuat rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, dan manfaat yang diperoleh mahasiswa, perusahaan dan program studi teknik industri serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang uraian dasar pengetahuan yang digunakan dalam penelitian dan penulisan skripsi. Teori ini diambil dari berbagai literatur yang berhubungan dengan materi yang akan dibahas untuk membantu menganalisa masalah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi diagram alir / alur proses kerangka secara keseluruhan dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi. Selain itu juga akan menjelaskan langkah – langkah yang dilakukan dalam menganalisa penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil penelitian serta pengolahan dan penghitungan data dan analisis data terhadap hasil-hasil yang telah diperoleh pada bab-bab sebelumnya.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan, analisis data serta saran-saran yang bisa diberikan berdasarkan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Menuliskan sumber-sumber referensi yang dianggap valid dan sesuai dengan penulisan laporan skripsi ini.