# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

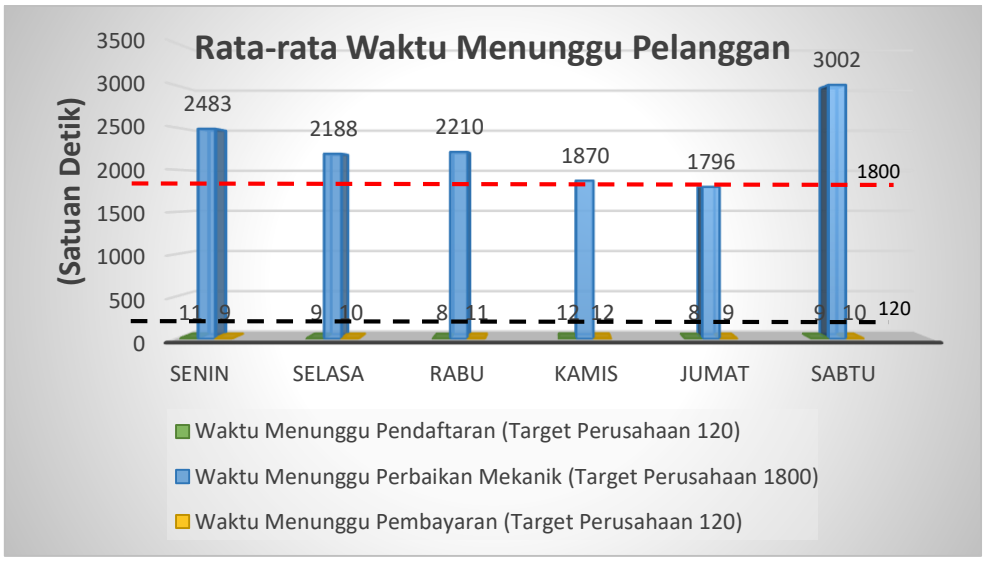
PT. Sejahtera Motor Gemilang yang berlokasi di Jalan Dr. Susanto No. 82 Parenggan Pati merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang industri otomotif sepeda motor yang telah berdiri sejak tahun 2011. PT. Sejahtera Motor Gemilang merupakan anak perusahaan langsung dari PT. Suzuki Indomobil Sales yang merupakan pemegang wewenang dan kekuasaan atas penjualan kendaraan dengan merek Suzuki di Indonesia. Kegiatan utama yang dilakukan adalah penjualan unit kendaraan (*sales*), perawatan kendaraan (*service*), serta pengadaaan suku cadang kendaraan (*spare parts*). Kegiatan tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan unit kendaraan, memberikan perawatan kendaraan (*service*) pada saat *after sales*, serta dapat menjamin ketersediaan suku cadang kendaraan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Seiring dengan perkembangan waktu, produk sepeda motor Suzuki mulai dikenal dimasyarakat. Produk sepada motor Suzuki meliputi SATRIA FU 150 MF, SATRIA FU 150 ALARM, SATRIA FU 150 PEDATOR, GSX-R150, GSX-R150RFN, GSX-S 150 TOURING, GSX 150 BANDIT, NEX, NEX-II, SMASH RUJI, ADDRESS UK 110 NE1, ADDRESS UK 110 NE1P/NZE, dan ADDRESS UK 110 NEIF PLAYFULL. Dari produk motor Suzuki tersebut yang banyak mendapat minat dari masyarakat adalah varian SATRIA FU150, NEX, NEX-II, GSX-R/S, dan ADDRESS. Seiring dengan bertambahnya minat masyarakat pada produk Suzuki, PT. Sejahtera Motor Gemilang harus meningkatkan pelayanan yang betujuan untuk menjaga loyalitas konsumen terhadap suatu produk. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik pada proses perawatan (*service*) sepeda motor saat *after sales*.

Proses perawatan kendaraan (*service*) di PT. Sejahtera Motor Gemilang dilakukan pada hari Senin - Sabtu mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB, dengan jam istirahat pukul 12.00 – 13.00 WIB. Pada proses perawatan kendaraan (*service*)

kegiatan yang dilakukan meliputi pemeriksaan mesin, kelistrikan, transmisi serta komponen-komponen kendaraan. Tujuan dilakukannya proses perawatan (*service*) adalah untuk meningkatkan performa kendaraan tersebut agar lebih baik. Proses bisnis yang terjadi pada proses perawatan kendaraan (*service*) dimulai ketika pelanggan datang, menunggu proses pendaftaran, melakukan proses pendaftaran, menunggu perbaikan oleh mekanik, melakukan proses perbaikan oleh mekanik, menunggu proses pembayaran, melakukan proses pembayaran, dan pelanggan keluar meninggalkan sistem.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan, standar waktu menunggu pelanggan pada proses pendaftaran adalah 2 menit (120 detik), pada proses perbaikan oleh mekanik adalah 30 menit (1800 detik) dan pada proses pembayaran adalah 2 menit (120 detik). Permasalahan yang sering terjadi pada proses perawatan kendaraan (*service*) adalah banyaknya antrian pada proses perbaikan oleh mekanik khususnya pada pukul 08.00 – 12.00 WIB. Hal tersebut dapat mengakibatkan waktu menunggu pelanggan melebihi standar waktu yang telah ditetapkan perusahaan. Antrian pada proses perbaikan oleh mekanik juga terjadi pada pukul 13.00 – 16.00 WIB, namun waktu menunggu pelanggan masih memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan perusahaan. Berikut ini merupakan data pengamatan yang dilakukan pada hari Senin 2 April 2018 – Sabtu 7 April 2018 mulai pukul 08.00 – 12.00 WIB




**Gambar 1.1** Grafik Rata-Rata Waktu Menunggu Pelanggan

Berdasarkan data hasil pengamatan, diketahui bahwa rata-rata waktu menunggu pelanggan (*waiting time*) pada proses perbaikan oleh mekanik melebihi standar waktu yang telah ditetapkan perusahaan yaitu selama 30 menit (1800 detik), sementara untuk rata-rata waktu menunggu pelanggan (*waiting time*) pada proses pendaftaran dan pembayaran telah memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan perusahaan yaitu selama 2 menit (120 detik). Hal ini dapat menimbulkan antrian yang panjang pada proses perbaikan oleh mekanik, dan dapat mempengaruhi pelayanan proses servis motor secara keseluruhan. Akibat hal tersebut pelanggan seringkali memberikan komplain kepada pihak perusahaan dan memilih meninggalkan system sebelum mendapatkan pelayanan. Antrian yang panjang ini akan menimbulkan kerugian biaya, yaitu kerugian biaya bagi penyedia jasa karena kehilangan pelanggan dan kerugian biaya bagi pelanggan yang diakibatkan karena waktu tunggu (*waiting time*) yang terlalu lama. Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin melakukan penelitian dan mensimulasikan pelayanan proses *service* di PT. Sejahtera Motor Gemilang dengan tujuan untuk meminimasi waktu tunggu (*waiting time*) dan meminimasi total biaya sistem E(*Ct*).

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya ketidaksesuaian antara waktu menunggu (*waiting time*) pada proses pelayanan perbaikan oleh mekanik yang telah ditetapkan oleh perusahaan dengan kenyataan waktu menunggu (*waiting time*) pada proses pelayanan perbaikan oleh mekanik yang ada saat ini. Ketidaksesuaian ini yang membuat sering terjadinya antrian yang panjang pada sistem. Dengan adanya antrian yang panjang maka akan menimbulkan kerugian bagi penyedia jasa serta bagi konsumen.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Agar permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak meluas, maka perlu diadakan pembatasan masalah dalam ruang lingkup penelitian, yaitu dengan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Sistem yang dimodelkan adalah pelayanan proses *service* kendaraan di PT. Sejahtera Motor Gemilang
2. Menggunakan sistem pelayanan FCFS (*First Came First Service*).
3. Pengambilan data dilakukan selama 6 hari mulai tanggal 2 April s/d 7 April 2018.
4. Pengambilan data dilakukan selama 4 jam per hari mulai pukul 08.00 s/d 12.00 WIB.
5. Proses pengambilan data pelayanan *service* sepeda motor hanya pada jenis kerusakan ringan.
6. Data yang digunakan adalah data pencatatan hasil observasi.
7. Operator mekanik memiliki kemampuan yang sama dalam melayani pelanggan
8. Tidak terdapat prioritas *server*.
9. *Software* yang digunakan adalah *software* simulasi komputer.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah melakukan analisa sistem antrian pada proses pelayanan servis motor di PT. Sejahtera Motor Gemilang untuk meminimasi waktu tunggu (*waiting time*) dan meminimasi total biaya sistem.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan di PT. Sejahtera Motor Gemilang di bidang industri jasa adalah sebagai berikut :

1. Sebagai evaluasi dan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan pada proses *service* sepeda motor.

2. Hasil usulan perbaikan proses pelayanan *service* sepeda motor bisa menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk agar kedepannya menjadi lebih baik.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan uraian singkat mengenai isi dari laporan skripsi pada masing-masing bab. Adapun susunan sistematika penulisan dari laporan skripsi ini adalah sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan uraian tentang latar belakang, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan laporan. Pada bab ini diharapkan pembaca dapat memahami tentang apa yang dibahas dalam laporan skripsi ini.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan studi pustaka tentang teori-teori yang berkaitan dengan sistem antrian dan simulasi komputer.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang gambaran mengenai langkah-langkah atau metode yang digunakan dalam penelitian skripsi ini. Metode penelitian ini berguna sebagai acuan dalam melakukan penelitian sehingga penelitian dapat berjalan secara sistematis.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan mengolah data hasil pengamatan, menganalisa data, menghubungkan data hasil analisa dengan kerangka teoritis pada landasan teori,dan membahas output yang diperoleh. Sub bab yang terdapat pada bab ini meliputi pengumpulan data, pengolahan data, serta analisa.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini merupakan kristalisasi dari semua yang telah dicapai pada masing-masing bab yang ada pada laporan skripsi

ini. Kesimpulan diambil dari hasil penelitian dan pembahasan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Saran yang penulis buat ditujukan kepada pihak-pihak terkait agar nantinya menjadi lebih baik.