

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin tahun berganti dunia otomotif di Indonesia telah berkembang secara pesat. Persaingan yang muncul dalam dunia otomotif disebabkan oleh pesatnya perkembangan teknologi tersebut dan sangat berpengaruh terhadap tingkat kebutuhan manusia yang sangat beragam. Agar dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan diperlukan strategi yang tepat dalam memberikan pelayanan pelanggan dimana kepuasan pelanggan merupakan prioritas perusahaan saat ini.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, khususnya dibidang otomotif, sekarang ini banyak kendaraan khususnya mobil telah dilengkapi dengan berbagai fitur dengan fungsi dan tujuan tertentu untuk membuat pengguna kendaraan merasa lebih nyaman, aman dan memberikan kemudahan bagi penggunaannya. Tidak seperti kendaraan dengan keluaran lama, yang masih minim fitur teknologi yang memberikan kemudahan dalam berkendara.

Perawatan secara berkala sebuah kendaraan tentunya menjadi hal yang tidak dapat dihindari. Dalam perawatan berkala pemilik kendaraan biasanya melakukan *service* secara berkala di dealer atau bengkel resmi dengan harapan dapat mengembalikan performa kendaraannya. Dealer ternama di Surabaya adalah salah satu dealer resmi di Surabaya. Dealer ini memberikan pelayanan jasa *service* ringan hingga *service* berat. Selain itu dealer juga menambahkan fasilitas dan fitur tambahan dimana selain *service* kendaraan dealer juga menawarkan jasa *upselling* berupa *Spooring Balancing*, *Engine Cleaning*, dan *Evaporator Cleaning*. Selain menawarkan jasa *upselling* dealer juga memberikan fitur tambahan berupa cuci mobil gratis setelah *service* selesai.

Layanan *service* yang menjadi perhatian khusus bagi pelanggan untuk menjaga loyalitas para pelanggan sehingga perawatan rutin merupakan keharusan bagi para konsumen. Pihak produsen telah menyediakan bengkel

bengkel resmi dengan mekanik yang terlatih serta *sparepart* yang terjamin keaslian dan kualitasnya yang baik. Yang harus diperhatikan yaitu komponen lain dalam memberikan pelayanan service yaitu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar pelanggan tidak menunggu lama pada saat melakukan service. Dalam mengurangi waktu tunggu, maka perlu tambahan fasilitas pelayanan untuk mengurangi antrian yang panjang, dan untuk meminimalkan waktu tunggu, maka penerapan teori antrian sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dealer ternama di Surabaya ini merupakan salah satu perusahaan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang kendaraan di wilayah Surabaya. Hingga saat ini tercatat puluhan *After Sales Service* Indonesia, baik itu *Main Dealer* maupun *Dealer* resmi lainnya. Bertambahnya jumlah cabang *Main Dealer* mengakibatkan tingkat persaingan antar cabang semakin tinggi, tidak hanya untuk saat ini tetapi semakin tinggi di masa akan datang ditambah lagi kondisi ekonomi Indonesia saat ini lagi sulit, sehingga mempengaruhi sekali terhadap unit kendaraan servis yang masuk ke bengkel resmi.

Kondisi persaingan yang akan dihadapi industri otomotif ini yang akhirnya membuat setiap dealer yang ada selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya. Hal ini disebabkan agar dealer mampu mempertahankan pelanggan yang telah ada dan menambah jumlah pelanggan baru. Dalam proses perjalanannya untuk memberikan pelayanan kelas dunia kepada pelanggan, dealer ternama di Surabaya ini masih menghadapi beberapa kendala yang harus segera diatasi salah satunya adalah sistem antrian, baik itu dari antrian pelanggan tunggu dilayani (dipanggil nomor antrianya) maupun proses selanjutnya.

Di beberapa fasilitas pelayanan umum kita dapat menemukan antrian dimana masyarakat atau barang akan mengalami proses antrian dari mulai proses kedatangan, memasuki antrian dan menunggu, hingga proses pelayanan berlangsung sampai berakhirnya pelayanan. Pelaku pelaku utama dalam sebuah situasi antrian adalah pelanggan (*customer*) dan pelayan

(*service advisor*). Dalam model antrian interaksi antara pelanggan dan pelayan berkaitan dengan periode waktu yang diperlukan pelanggan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan. Jadi dari sudut pandang kedatangan pelanggan yang diperhitungkan adalah interval waktu yang memisahkan kedatangan yang berturut-turut, sedangkan dalam pelayanan, yang diperhitungkan adalah waktu pelayanan per pelanggan.

Didalam proses pelayanan *service*, terjadi suatu antrian yang panjang pada salah satu stasiun pelayanan sehingga menyebabkan terhambatnya penyelesaian proses pelayanan. Panjangnya antrian yang terjadi pada salah satu stasiun pelayanan itu disebabkan lamanya proses pengerjaan. Untuk meningkatkan pelayanan didalam proses *service*, Dealer ternama di Surabaya ingin melakukan suatu perbaikan salah satunya dengan cara mengurangi waktu tunggu atau jumlah antrian pada proses *service*.

Didalam proses tersebut terjadi antrian yang panjang, secara otomatis pelanggan akan menunggu lebih lama, sehingga berakibat akan memperpanjang waktu proses secara keseluruhan, dari mulai pendaftaran *service* sampai penyerahan kendaraan yang pada akhirnya berdampak kepada pelanggan menolak untuk memasuki sistem tersebut karena terlalu panjangnya antrian. Bahkan hal ini akan memandang buruk terhadap pelayanan di bengkel tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di salah satu dealer ternama di Surabaya tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang antrian yang menyebabkan *customer* menunggu lama dan memperkecil waktu tunggu yang dibutuhkan *customer* dalam menunggu kendaraannya selesai dikerjakan, dengan melakukan penelitian dengan pengajuan proposal skripsi yaitu “Analisis Sistem Antrian Service Mobil Dengan Menggunakan Metode Time Series (Study kasus di salah satu dealer ternama di Surabaya)”.

B. Batas dan Ruang Lingkup

Agar dalam penelitian ini memiliki arah dan tujuan yang jelas maka perlu adanya batas dan ruang lingkup pembahasan dimana penelitian ini hanya

membahas tentang Analisis Sistem Antrian Service Mobil Dengan Menggunakan Metode Time Series.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masalah pada penelitian ini adalah: Berapa rata rata waktu antrian yang terjadi pada antar pos yang menyebabkan waktu service menjadi lama pada saat proses service berlangsung menggunakan metode time series?

D. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui sumber masalah waktu antrian kendaraan pada saat service di bengkel dan menganalisa penyebab utama dari permasalahan tersebut.