

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri jasa otomotif atau bengkel reparasi merupakan industri yang sangat kompetitif dan mempunyai tingkat kualitas yang diukur dari kemampuan masing-masing mekanik dalam mengerjakan suatu reparasi meskipun kualitas suku cadang juga menjadi kunci dalam kualitas jasa ini. Pada saat ini, terdapat berbagai macam bengkel mobil yang tersebar di segala wilayah yang membuat kompetisi pada industri ini semakin ketat, mulai bengkel kecil hingga dealer resmi dari *brand* otomotif. Masing-masing jenis bengkel memiliki keunggulan masing-masing, bengkel kecil hingga menengah memiliki keunggulan biaya yang lebih murah dikarenakan tidak memiliki nilai *brand*, suku cadang yang dipakai bisa menyesuaikan dana pelanggan, serta mekanik yang umumnya memiliki honor lebih kecil dibandingkan dealer resmi. Namun, yang menjadi kesamaan antar keduanya adalah pelanggan membutuhkan pelayanan yang cepat dan efektif, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk mereparasi mobil di bengkel.

Dalam praktiknya, bengkel terutama bengkel umum tidak bisa memenuhi semua permintaan pelanggan yang meminta untuk perbaikan secepatnya, semua tergantung dari kapasitas mekanik yang mengerjakan dan tingkat permintaan yang sedang terjadi dengan waktu yang seringkali diminta satu hari kerja oleh pelanggan. Seringkali jika bengkel menerima tingkat permintaan yang tinggi dan kapasitas mekanik tidak mampu untuk melayani semua permintaan tersebut dengan waktu yang ditentukan oleh pelanggan, bengkel menolak pelanggan yang datang untuk agar tidak mengecewakan pelanggan jika dalam tenggat waktu yang diberikan pelanggan, reparasi mobil pelanggan tidak terselesaikan.

Oleh karena itu, diperlukan pengukuran atau perencanaan kapasitas dari bengkel terutama dalam hal jasa reparasi untuk mengetahui ukuran kemampuan mekanik dalam mengerjakan reparasi dalam satuan waktu tertentu, sehingga pada akhirnya dapat diketahui jumlah mekanik yang sebenarnya diperlukan untuk menangani tingkat permintaan yang tinggi.

Bengkel Agung Akindo merupakan bengkel yang beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan No.32, Penisian, Purwokerto Kulon, Kecamatan Purwokerto

Selatan, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Bengkel ini melayani pembelian suku cadang mobil, aksesoris, dan juga jasa reparasi mobil dari *service* rutin hingga perbaikan rumit seperti perbaikan blok mesin. Bengkel Agung Akindo memiliki 3 karyawan pada bagian suku cadang dan 4 mekanik dengan 1 kepala mekanik. Bengkel Agung Akindo memperoleh pelanggan dari mulut ke mulut dan nama dari masing-masing mekanik dan kemudian menjadi langganan dari bengkel ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala mekanik bengkel, keluhan yang terjadi adalah menolak pelanggan dikarenakan kapasitas mekanik yang tidak mencukupi sehingga untuk menghindari resiko pekerjaan tidak dapat diselesaikan pada waktu yang tepat, pihak bengkel lebih memilih untuk menolak pelanggan yang datang. Dari temuan yang didapatkan, dapat diketahui bahwa bengkel mengalami *overcapacity* yang disebabkan oleh karena bengkel belum menghitung kapasitas sehingga tidak dapat menentukan jumlah dari karyawan yang seharusnya dimiliki oleh bengkel. Penolakan pelanggan yang dilakukan oleh bengkel mencapai 28 pekerjaan untuk seluruh pekerjaan dan 17 permintaan ganti oli maupun *tune up* pada bulan November 2021 yang mencakup 28 persen penambahan permintaan dari yang sudah diterima yang dapat dilayani bengkel jika kapasitas bengkel mencukupi dan *overcapacity* dapat dihindari. Pada penerapannya diharapkan jika bengkel mengetahui kapasitas pengerjaan reparasi per bulannya, maka dapat dilakukan peramalan permintaan untuk nantinya menjadi pertimbangan dalam menentukan jumlah mekanik yang ada pada bengkel.

Pada saat ini bengkel belum mempunyai standar waktu pengerjaan dari masing-masing jenis reparasi dan masing-masing brand kendaraan sehingga diperlukan perhitungan waktu pengerjaan dari masing-masing pekerjaan. Penambahan mekanik merupakan salah satu alternatif solusi perubahan jumlah mekanik yang mudah untuk diterapkan tanpa perhitungan kapasitas terlebih dahulu. Namun, kepala mekanik dari bengkel mengatakan bahwa keuntungan dari kepala mekanik tidak boleh berkurang sedangkan untuk mekanik lain tidak mengalami masalah jika terjadi penambahan mekanik oleh karena tidak mempengaruhi upah dari mereka masing-masing sehingga tidak menjadi suatu hambatan dalam penelitian ini. *Stakeholder* ketiga yang mempunyai kepentingan dalam penelitian adalah pemilik bengkel dan pelanggan dimana pemilik memiliki kepentingan untuk bengkel dapat memberikan pendapatan sebanyak mungkin kepada pemilik dan

pelanggan menginginkan bahwa kendaraan mereka langsung dikerjakan oleh bengkel sehingga waktu yang dihabiskan pelanggan lebih sedikit. Pemilik dan kepala mekanik memiliki kontradiksi dalam menyusun penyelesaian, pemilik hanya terfokus pada pendapatan maksimal yang didapatkan dari penyerapan seluruh permintaan, sedangkan kepala mekanik tidak ingin solusi yang diusulkan nantinya mengurangi keuntungan yang dimiliki oleh kepala mekanik dikarenakan model bisnis yang ditetapkan oleh kedua pihak ini adalah bagi hasil ongkos perbaikan antara pemilik dengan kepala mekanik dengan persentase 80% dan 20% pendapatan ongkos perbaikan per bulan.

Berdasarkan penjelasan mengenai profil bengkel, masalah, *stakeholder* dan keinginannya, dan data awal diatas maka dilakukan penelitian Tugas Akhir untuk menyelesaikan masalah *overcapacity* pada Bengkel Agung Akindo dengan solusi yang *feasible* untuk dilakukan.

1.2. Perumusan Masalah

Masalah yang dialami oleh bengkel adalah *overcapacity* yang dialami oleh bengkel sehingga bengkel menolak pelanggan. *Stakeholder* pemilik bengkel menginginkan bahwa tidak terjadi penolakan kedepannya dengan memenuhi kebutuhan kapasitas yang sebelumnya terjadi *overcapacity* dan kepala mekanik menginginkan keuntungan yang didapatkan kepala mekanik tidak menurun sedangkan pelanggan memiliki keinginan bahwa ketika datang, kendaraan mereka langsung dikerjakan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi masalah yang sedang dialami oleh bengkel.
- b. Mendefinisikan masalah yang perlu diselesaikan pada bengkel.
- c. Memilih solusi yang tepat dengan keinginan *stakeholder*.
- d. Merancang kapasitas mekanik bengkel dalam pengerjaan reparasi bengkel.
- e. Menentukan usulan keputusan berupa jumlah mekanik yang diperlukan bengkel untuk mencukupi kebutuhan kapasitas selama 6 bulan kedepan.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Satuan waktu yang digunakan untuk mengukur kapasitas adalah kapasitas bulanan.
- b. Pekerjaan yang diukur kapasitasnya adalah ganti oli dan *tune up*.
- c. Peramalan permintaan dilakukan untuk 6 bulan kedepan.

