

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut data dari sensus kendaraan di Indonesia pada tahun 2019, tercatat terdapat 133.617.012 unit kendaraan yang berarti unit kendaraan pribadi yang terdapat di Indonesia selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal ini dapat dibuktikan karena pada tahun 2018 jumlah populasi kendaraan adalah sebesar 126.508.776 unit, yang berarti telah mengalami peningkatan yaitu sebesar 5,3 persen pada tahun 2019. Berdasarkan data yang didapatkan pada tahun 2019 jumlah sepeda motor di Indonesia adalah sebesar 112.771.136 unit. Jumlah ini berarti merupakan jumlah kendaraan terbanyak yang digunakan oleh masyarakat Indonesia karena mengambil 84 persen pengguna dari total kendaraan yang terdapat di Indonesia. Mobil penumpang pada tahun 2019 memiliki jumlah pengguna sebesar 15.592.419 unit, mobil penumpang sendiri memiliki jumlah pengguna kedua terbesar setelah sepeda motor yaitu sebesar 11,9 persen jumlah kendaraan di Indonesia. Jadi, dapat dikatakan bahwa masyarakat Indonesia rata-rata lebih memilih sepeda motor dan juga mobil sebagai alat transportasi sehari-hari.

Kebersihan dan kenyamanan suatu kendaraan merupakan salah satu unsur penting yang harus diperhatikan dalam memiliki suatu kendaraan, karena kebersihan dan kenyamanan suatu kendaraan dapat memengaruhi konsentrasi pengendara, jika pengendara tidak nyaman saat mengendarai suatu kendaraan maka dapat terjadi suatu masalah yang akan timbul, contohnya adalah kecelakaan, dan lainnya. Kebersihan dan kenyamanan suatu kendaraan dapat dijaga salah satunya adalah dengan mencuci kendaraan, baik bagian dalam kendaraan ataupun *body* kendaraan. Kebutuhan perawatan kendaraan mobil dan motor ini dapat dipenuhi dengan menggunakan jasa cucian mobil dan motor.

Objek penelitian yang akan diteliti adalah *D'Dragon Carwash*, *D'Dragon Carwash* merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa, khususnya adalah jasa untuk mencuci mobil dan juga motor, usaha ini menyediakan pencucian mobil dan motor menggunakan alat cuci *steam*. Usaha ini terletak di Jalan Dokter Cipto No. 186, Sarirejo, Kecamatan Semarang Timur., Kota Semarang, Jawa Tengah 50124. Usaha ini berdiri pada bulan November 2021, usaha ini merupakan usaha yang

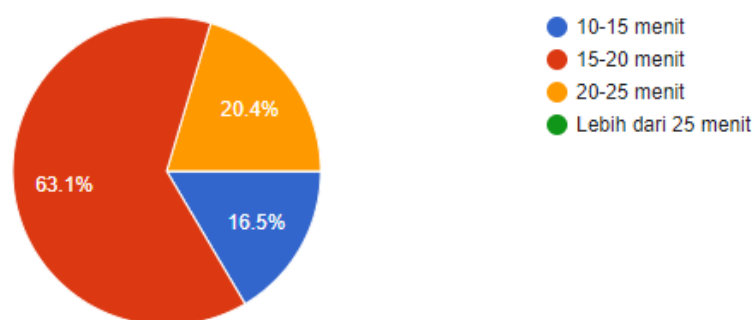
baru didirikan sehingga usaha ini hanya memanfaatkan area sisa untuk dijadikan tempat usaha.

D'Dragon Carwash merupakan usaha yang terletak berdampingan dengan usaha-usaha lainnya, terdapat 2 jenis usaha lain antara lain *foodcourt* dan penginapan omah kartini semarang. Luas tanah keseluruhan dari lingkungan sekitar usaha *D'Dragon Carwash* adalah sebesar 3524,4 m², dengan panjang 89 meter dan lebar 39,6 meter.

Pada objek penelitian yang dilakukan di *D'Dragon Carwash*, terdapat masalah yakni waktu proses pencucian yang lama, khususnya pencucian motor. Permasalahan ini diketahui dari keluhan konsumen kepada pemilik usaha pencucian. Pemilik merasa perlu melakukan perbaikan pada mekanisme pencucian sehingga dapat menurunkan keluhan dari konsumen. Untuk mengetahui waktu ideal dari lama pengerjaan motor yang dapat diterima konsumen sebagai waktu tunggu, dilakukan penggalan informasi dengan penyebaran kuisiener. Responden dari kuisiener ini adalah orang-orang yang pernah menggunakan jasa pencucian mobil dan motor, berdasarkan hasil kuisiener dengan jumlah responden sebanyak 103 responden, didapatkan bahwa waktu ideal yang dapat diterima oleh pelanggan sebagai waktu pengerjaan motor yaitu 20 menit. Gambar 1.1. merupakan hasil kuisiener yang didapatkan.

Menurut anda berapa waktu ideal untuk mencuci motor?

103 responses



Gambar 1. 1. Hasil Kuisiener

Kuisiener untuk penentuan waktu ideal tidak menetapkan operator sebagai responden dikarenakan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Setelah mendapatkan hasil kuisiener, dilakukan diskusi

dengan pemilik mengenai lama waktu pengerjaan. Pemilik merasa bahwa waktu pengerjaan dapat mencapai target 20 menit, namun pemilik belum mengetahui faktor yang menyebabkan waktu pengerjaan menjadi lama. Dilakukan observasi pada tempat penelitian untuk mengetahui keterlambatan dari proses pengerjaan. Berdasarkan hasil observasi, terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan waktu pengerjaan yang lama, yakni dari segi operator dan juga fasilitas kerja. Hal ini didapatkan dari wawancara dengan operator pencucian untuk mengetahui keluhan dan hambatan yang dialami operator pencucian sehingga menyebabkan waktu pengerjaan menjadi lama. Berdasarkan hasil wawancara dengan operator pencucian yang berusia 20 tahun, diketahui bahwa penyebab pengerjaan menjadi lama dikarenakan jarak dari tempat menaruh motor yang belum dicuci cukup jauh dengan tempat pencucian. Hal ini menyebabkan operator kelelahan saat memindahkan motor sehingga membutuhkan waktu istirahat. Frekuensi bolak-balik operator berdasarkan data jumlah pelanggan cucian motor D'Dragon Carwash adalah 11 motor setiap harinya, sehingga jarak bolak balik operator setiap harinya adalah 451 meter setiap harinya untuk pemindahan dari tempat parkir motor kotor ke stasiun pencucian.

Berdasarkan permasalahan tersebut, *critical succes factor* yang ingin dicapai yaitu membuat D'Dragon Carwash memiliki waktu pengerjaan khususnya lama waktu pencucian motor yaitu 20 menit. Berdasarkan hasil diskusi dengan pemilik untuk mencapai target tersebut terdapat beberapa alternatif solusi yaitu penambahan operator dan melakukan rekayasa pada layout.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan masalah yang didapatkan yaitu lamanya waktu pengerjaan cucian motor lebih dari 20 menit, sehingga pelanggan dari cucian motor D'Dragon Carwash memiliki keluhan mengenai lamanya waktu pengerjaan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan pada usaha cucian mobil dan motor "D'Dragon Carwash" antara lain adalah dengan melakukan perbaikan sistem yang ada pada D'Dragon Carwash sehingga waktu proses pencucian motor dapat dilakukan kurang dari 20 menit.

1.4. Batasan Masalah

Penelitian yang telah dilakukan pada usaha cucian mobil dan motor “*D’Dragon Carwash*” ini memiliki batasan masalah sebagai berikut:

- a. Penelitian dilakukan hanya pada proses pencucian motor.
- b. Analisis dilakukan hanya pada area yang dapat digunakan.

