

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bengkel merupakan salah satu usaha yang menyediakan jasa perbaikan kendaraan. Berdasarkan keputusan dari Menteri Perindustrian dan Perdagangan 551/MPP/KEP/10/1999 tentang bengkel umum kendaraan bermotor, menetapkan pada pasal 1 ayat 1 bahwa "Bengkel Umum Kendaraan Bermotor adalah bengkel umum kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam KKI 38431.9900 dan KKI 38441.9900 yang berfungsi untuk membetulkan, memperbaiki, dan merawat kendaraan bermotor agar tetap memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan, yang selanjutnya dalam keputusan ini disebut bengkel".

Bengkel Mandiri Jaya merupakan salah satu bengkel yang menyediakan perbaikan kendaraan bermotor khususnya *double cabin* dan truk. Bengkel ini dimiliki oleh Bapak Mulyadi, didirikan pada tahun 2017, dan berlokasi di Jalan Miau Baru, Kec. Kongbeng, Kab. Kutai Timur, Kalimantan Timur. Hari operasional bengkel yaitu hari Senin sampai Sabtu, dengan total 8 jam kerja dimulai dari jam 08.00 sampai jam 16.00. Bengkel ini memiliki 4 orang karyawan yang dapat memperbaiki kerusakan kendaraan, dimana 4 orang karyawan ini terdiri dari mekanik senior yang berpengalaman pada permesinan kendaraan dan mekanik junior yang membantu dalam perbaikan kerusakan ringan. Terdapat beberapa jenis perbaikan yang dilayani oleh bengkel yaitu perbaikan kerusakan ringan dan perbaikan kerusakan berat. Perbaikan kerusakan ringan adalah perbaikan yang tidak memerlukan waktu proses pengerjaan terlalu lama, seperti ganti kampas rem dan ganti oli mesin. Perbaikan kerusakan berat adalah perbaikan yang memerlukan waktu yang cukup lama pada proses perbaikannya, contohnya turun mesin, kerusakan kelistrikan, dan kerusakan kaki-kaki kendaraan. Bengkel memberikan pelayanan pembayaran perbaikan kendaraan dapat dilakukan secara langsung, bengkel juga memberikan tawaran untuk pembayaran di akhir bulan dan pembelian suku cadang dapat di *cover* terlebih dahulu oleh pihak bengkel. Bengkel Mandiri Jaya menjadi tempat perbaikan kendaraan masyarakat sekitar dan kontraktor perusahaan perkebunan kelapa sawit di Kecamatan Kongbeng.

Pada tahap awal dilakukan wawancara dengan pemilik bengkel untuk mengetahui permasalahan yang dianggap perlu segera diselesaikan atau yang paling

merugikan bengkel. Pemilik menyampaikan bahwa permasalahan yang paling merugikan adalah kesalahan dalam merekap serta menghitung tagihan dan penundaan untuk melakukan penagihan ke pelanggan. Proses rekapitulasi pencatatan perbaikan kendaraan dilakukan oleh pemilik bengkel Mandiri Jaya. Oleh sebab itu, dilakukan wawancara dengan pemilik bengkel. Dalam wawancara tersebut, pemilik menyampaikan bahwa saat melakukan rekap pencatatan di akhir bulan, ia sering mengalami kesulitan menemukan data perbaikan. Akibatnya, pemilik bengkel harus menanyakan kembali kepada karyawan. Hal ini juga menyebabkan penundaan dalam proses penagihan kepada pelanggan.

1.2. Penelusuran Masalah

Penelusuran lebih lanjut dilakukan dengan observasi dilakukan secara langsung di bengkel Mandiri Jaya dan dengan wawancara. Dari observasi diketahui bahwa bengkel hanya melakukan pelayanan jasa perbaikan kendaraan. Bengkel tidak menyediakan penjualan suku cadang kendaraan, melainkan bekerjasama dengan beberapa toko suku cadang dalam menyuplai proses perbaikan kendaraan. Dalam proses perbaikan pelanggan mendatangi bengkel dan menceritakan keluhan kerusakan kendaraan, setelah itu karyawan bengkel melakukan pengecekan kendaraan berdasarkan keluhan dari pelanggan. Pada proses tersebut tidak ada bentuk pencatatan yang dilakukan oleh karyawan, hanya melakukan konfirmasi ke pelanggan bahwa terdapat kerusakan yang perlu perbaikan atau mengganti suku cadang. Pihak bengkel menawarkan beberapa pilihan pembelian suku cadang, apakah pelanggan membeli sendiri atau pihak bengkel yang menyediakan dari beberapa toko yang telah bekerjasama. Setelah melakukan perbaikan dilakukan proses pembayaran, pihak bengkel menawarkan opsi dalam proses pembayaran ini yaitu pembayaran langsung setelah perbaikan dan pembayaran pada akhir bulan. Untuk pembayaran pada akhir bulan hanya ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan kontraktor yang memiliki sejumlah unit kendaraan serta kerusakan dengan jumlah tertentu dengan biaya besar. Setelah proses tersebut dilakukan rekap pada akhir bulan untuk dilakukan penagihan kepada kontraktor serta pelanggan yang sudah memiliki kesepakatan awal perbaikan. Dalam pelaksanaan operasional, terdapat kondisi dimana beberapa kontraktor atau pelanggan tidak segera melakukan pembayaran tagihan perbaikan. Apabila hal tersebut terjadi, langkah awal yang dilakukan pihak bengkel adalah memberikan tenggat waktu pembayaran sesuai kesepakatan. Namun, jika sampai pada batas waktu yang telah ditentukan pembayaran tetap belum dilakukan, maka pihak

bengkel akan mengambil tindakan berupa penahanan kendaraan milik kontraktor atau pelanggan hingga seluruh tagihan perbaikan diselesaikan. Langkah ini dilakukan sebagai bentuk pengamanan terhadap kewajiban pembayaran yang belum dipenuhi. Oleh sebab itu penelitian dibatasi pada sistem layanan perbaikan kendaraan yang berasal dari kontraktor perusahaan kelapa sawit dan pelanggan yang sejak awal perbaikan telah memiliki kesepakatan pembayaran menggunakan sistem penagihan pada setiap akhir bulan.

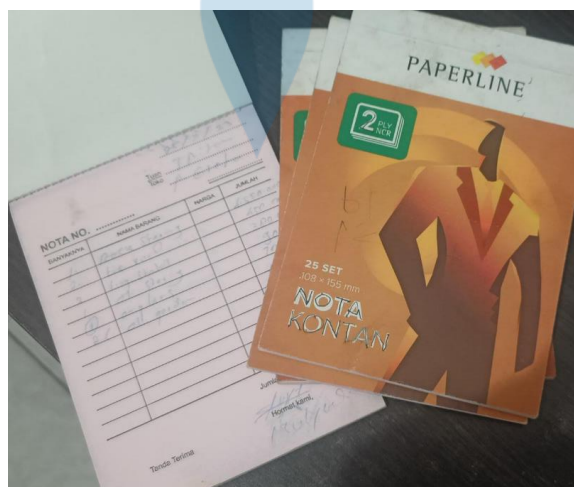
Dari observasi ini diketahui bahwa pencatatan di bengkel tidak dilakukan setiap hari. Bengkel hanya mengandalkan nota pengambilan suku cadang dan ingatan karyawan saat melakukan rekapitulasi di akhir bulan. Terdapat dua sumber data dalam proses rekapitulasi akhir bulan, yaitu pertama, untuk kendaraan yang melakukan perbaikan dan penggantian suku cadang, sumber data diperoleh dari nota pembelian suku cadang dari toko yang dapat dilihat pada Gambar 1.1. Sedangkan, untuk kendaraan yang melakukan perbaikan tanpa penggantian suku cadang, sumber data berasal dari ingatan karyawan yang melakukan perbaikan, meskipun terkadang pencatatan dilakukan pada saat itu juga dengan menggunakan nota dan pelanggan langsung melakukan proses pembayaran. Akibatnya, beberapa perbaikan kendaraan tidak tercatat, sehingga pemilik bengkel mengalami kesalahan dan penundaan dalam proses penagihan. Proses penagihan yang tertunda membuat operasional bengkel terganggu.

Selanjutnya dilakukan penelusuran lebih lanjut kepada karyawan bengkel Mandiri Jaya dengan melakukan wawancara. Mereka mengkonfirmasi bahwa terkadang pemilik bengkel menanyakan perbaikan yang telah dilakukan pada kendaraan pelanggan tertentu. Hal ini menyulitkan, mereka karena harus mengandalkan ingatan mereka untuk menjelaskan pekerjaan yang sudah selesai, terkadang juga keliru dan salah menyampaikan kerusakan kendaraan pelanggan, sehingga kondisi ini berlangsung berulang-ulang semakin memperlambat rekap data perbaikan. Pada Toko SJM sebagai salah satu penyuplai suku cadang juga dilakukan wawancara, untuk penelusuran lebih lanjut. Berdasarkan wawancara dengan kepala toko, pembayaran tagihan pembelian suku cadang terkadang terlambat. Ketika hal ini terjadi, toko SJM menyetop pemberian suku cadang pada bengkel Mandiri Jaya hingga pembayaran tagihan sebelumnya selesai dibayar. Sebelum tanggal pembayaran yang sudah disepakati pihak toko mengirim rekap pengambilan suku cadang dan jumlah nominal tagihan yang harus dibayar oleh pihak bengkel Mandiri Jaya.

Selain karyawan dan pihak toko SJM, penelusuran dilakukan pada salah satu pelanggan. Berdasarkan wawancara, pelanggan menyampaikan bahwa kadang pada akhir bulan ketika ingin melakukan pembayaran perbaikan kendaraan, pelanggan belum mendapatkan rekapan perbaikan dan jumlah tagihan yang harus dibayar selama satu bulan tersebut, terkadang terdapat ketidaksesuaian nota tagihan dengan perbaikan yang telah dilakukan sehingga pelanggan protes dan pihak bengkel Mandiri Jaya melakukan rekap ulang nota tagihan perbaikan kendaraan. Terkadang terjadi kesalahan pada jumlah nominal tagihan, seharusnya jumlah tagihan sesuai dengan jenis perbaikan yang dilakukan. Namun jumlah tersebut lebih atau kurang, sehingga dapat merugikan pihak bengkel maupun pelanggan. Nota tagihan perbaikan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 1.2 dan hasil rangkuman wawancara dapat dilihat pada Tabel 1.1.

NOTA NO.	BANYAKNYA	NAMA BARANG	HARGA	JUMLAH
28	1	B. Tenggir		92.000
	1	V Belt Dulu		600.000
	1	Pompa Minyak		30.000
33	1	M. Pem. IL		150.000
	4	Busi		30.000
	1	Seal R/W		185.000
	1	Fampas Pem 12pm		150.000
	3	Busi		450.000
				Jumlah Rp. 892.000

Gambar 1.1. Nota Pengambilan Suku Cadang



Gambar 1.2. Nota Tagihan Perbaikan Pelanggan

Tabel 1.1. Ringkasan Hasil Wawancara

Stakeholder	Keluhan	Harapan
Pemilik Bengkel	- Kesulitan menemukan data perbaikan kendaraan saat rekap pencatatan di akhir bulan - Penagihan yang tertunda berpengaruh terhadap arus kas bengkel.	- Mudah mendapatkan data perbaikan kendaraan. - Proses penagihan yang tepat waktu.
Karyawan	- Beban tambahan saat diminta mengingat kembali perbaikan yang sudah dilakukan.	- Penggunaan sistem yang dapat mengurangi ketergantungan pada ingatan karyawan.
Toko suku cadang	- Pembayaran tagihan pembelian suku cadang terkadang terlambat.	- Pembayaran tagihan dilakukan tepat waktu untuk menjaga kelancaran hubungan bisnis.
Pelanggan	- Ketidak jelasan mengenai jumlah tagihan. - Tidak sesuai jumlah tagihan dengan perbaikan	- Mendapatkan rekapan perbaikan dan jumlah tagihan yang sesuai

Identifikasi dan penelusuran masalah dilakukan terhadap 4 *stakeholder* yaitu pemilik Bengkel Mandiri Jaya, karyawan bengkel, pihak Toko suku cadang, dan pelanggan bengkel. Hasil penelusuran masalah yang ditemukan, terdapat konflik kepentingan antara para *stakeholder*. Dalam hal ini, karyawan harus mengingat perbaikan yang telah dikerjakan, sementara pembayaran tagihan suku cadang dari bengkel Mandiri Jaya kepada pihak toko harus dilakukan sesuai tanggal kesepakatan, jika tidak maka pihak toko akan menyetop pemberian suku cadang. Di sisi lain, pihak bengkel juga diharuskan mencari data perbaikan kendaraan, kemudian merekap nota perbaikan dan menagih pembayaran kepada pelanggan.

Para *stakeholder* bengkel Mobil Mandiri Jaya memiliki harapan yang berbeda namun saling berkaitan, seperti pemilik yang menginginkan akses data perbaikan dan penagihan yang tepat waktu, karyawan yang berharap adanya sistem pendukung untuk mengurangi beban karyawan, toko yang menginginkan pembayaran tepat waktu, serta pelanggan yang membutuhkan transparansi

tagihan. Meskipun tidak ada konflik langsung, terdapat potensi konflik jika tidak ada sistem yang mendukung konsistensi informasi, karena hambatan pada satu pihak dapat berdampak pada pihak lainnya dan mengganggu kelancaran operasional secara keseluruhan.

Selanjutnya dilakukan observasi lebih mendalam dengan mengumpulkan data pendukung. Pada saat rekap data perbaikan, pemilik harus menanyakan dan mengkonfirmasi ke karyawan untuk mendapat data perbaikan kendaraan. Proses konfirmasi terjadi berulang-ulang karena pemilik bengkel tidak mengetahui secara detail perbaikan yang telah dilakukan. Didapatkan data pemilik bertanya pada karyawan, data awal penelitian yang didapatkan dari hasil wawancara dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Data Pemilik Bengkel Bertanya Perbaikan Pada Karyawan

Periode (2025)	Kontraktor	Pemilik Bengkel Bertanya Perbaikan Pada Karyawan (Kejadian)
Januari	1	3
	2	2
	3	5
	4	1
	5	3
Total		14
Februari	1	2
	2	1
	3	4
	4	2
	5	2
Total		11
Maret	1	3
	2	2
	3	2
	4	2
	5	3
Total		14
April	1	3
	2	1
	3	3
	4	2
	5	1
Total		10

Tabel 1.2 menunjukkan pemilik bengkel bertanya kepada karyawan selama periode bulan Januari sampai bulan April 2025. Pada bulan Januari terjadi 14 kali,

11 kali di bulan Februari, 14 kali di bulan Maret, dan 10 kali di bulan April pemilik bengkel bertanya kepada karyawan mengenai perbaikan yang telah dilakukan, hal ini menunjukkan bahwa terjadi aktivitas berulang-ulang. Berdasarkan kondisi yang terjadi, terdapat aktivitas tambahan yang dilakukan oleh para *stakeholder*. Aktivitas ini menambah beban kerja di luar tugas utama yang seharusnya *stakeholder* lakukan. Selain itu, aktivitas tersebut tidak memberikan nilai tambah bagi *stakeholder*, melainkan justru merugikan dan meningkatkan beban kerja *stakeholder*. Pemilik bengkel harus melakukan aktivitas tambahan seperti menanyakan berulang-ulang perbaikan pada karyawan untuk menyelesaikan rekapitulasi dan melakukan penagihan kepada pelanggan, sedangkan karyawan harus mengingat dan menjawab pertanyaan dari pemilik bengkel. Proses ini menambah aktivitas tanpa memberikan nilai tambah bagi pemilik bengkel dan karyawan. Dilakukan perhitungan aktivitas untuk mengetahui berapa rata-rata aktivitas konfirmasi ulang per bulan dari data pemilik bengkel bertanya perbaikan pada karyawan. Berikut ini perhitungan rata-rata aktivitas konfirmasi ulang per bulan.

$$\frac{\text{Jumlah Total Aktivitas}}{\text{Total Bulan}} \quad (1.1)$$

$$\frac{14 + 11 + 12 + 10}{4} = 11,75$$

Jadi didapatkan rata-rata 11,75 kejadian per bulan dari aktivitas konfirmasi ulang dalam rekap data hingga pembayaran membutuhkan waktu rekapitulasi sekitar 7 hari. Pihak bengkel menargetkan agar rata-rata 11,75 kejadian per bulan tersebut dapat berkurang hingga setengahnya, yaitu menjadi sekitar 5 kejadian per bulan. Hasil tersebut diperoleh berdasarkan diskusi dengan pihak bengkel yang menginginkan adanya pengurangan rata-rata kejadian hingga setengah dari kondisi awal.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil penelusuran masalah, ditemukan masalah yaitu adanya kesalahan dan penundaan penagihan kepada pelanggan. Hal ini menyebabkan pemilik harus mengkonfirmasi ulang ke karyawan sehingga menambah beban kerja dan kadang membuat pihak toko suku cadang menghentikan pengambilan suku cadang.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah telusuri, penelitian ini bertujuan untuk membantu proses penagihan bengkel Mandiri Jaya kepada pelanggan agar lebih akurat. Solusi yang dirancang diharapkan dapat mengurangi konfirmasi ulang antara *stakeholder*, dari rata-rata 11,75 kali kejadian per bulan menjadi rata-rata kurang dari 5 kali kejadian per bulan. Sistem yang dirancang juga bertujuan untuk meningkatkan kinerja, serta mempercepat alur informasi antar *stakeholder* yang terlibat.

1.5. Batasan Masalah

Batasan-batasan Proposal Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Menggunakan data mulai bulan Januari 2025 sampai bulan April 2025 karena data sebelumnya tidak dapat diakses.
- b. Penelitian khusus dilakukan untuk sistem layanan perbaikan kendaraan dari kontaktor perusahaan kelapa sawit dan pelanggan yang sudah memiliki kesepakatan awal perbaikan dengan sistem penagihan di setiap akhir bulan.