BAB 1
PENDAHULUAN

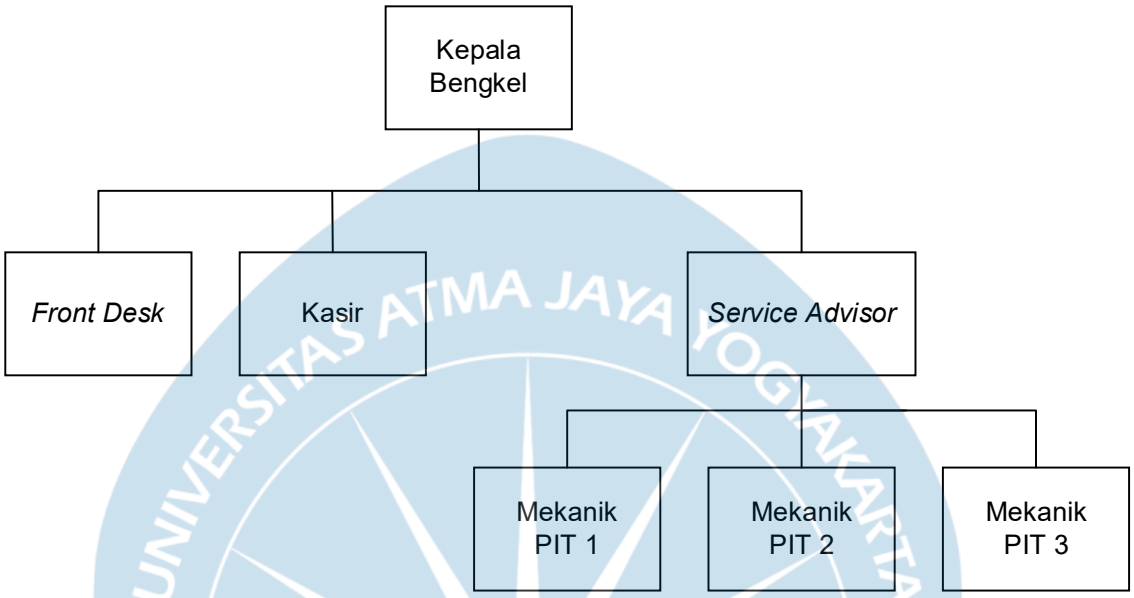
1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri otomotif di Indonesia terus menunjukkan peningkatan, terutama pada kendaraan bermotor roda dua. Sepeda motor menjadi salah satu moda transportasi utama masyarakat karena dinilai lebih efisien, ekonomis, dan mampu menyesuaikan dengan kondisi lalu lintas yang padat. Dari berbagai merek yang beredar, Honda menjadi salah satu merek dengan jumlah pengguna terbesar di Indonesia. Berdasarkan hasil survei *Katadata Insight Centre* (KIC) dan Lembaga Survei Independen Jakpat, sekitar 74,6% sepeda motor yang digunakan masyarakat di Indonesia adalah merek Honda. Tingginya jumlah pengguna sepeda motor Honda tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan layanan purnajual, baik dalam bentuk perawatan berkala, perbaikan kendaraan, maupun ketersediaan suku cadang asli. Guna menjaga standar pelayanan dan memberikan jaminan kualitas kepada pelanggan, PT Astra Honda Motor menghadirkan bengkel resmi yang dikenal sebagai *Astra Honda Authorized Service Station* (AHASS).

AHASS merupakan bengkel resmi yang dioperasikan oleh PT Astra Honda Motor sebagai fasilitas perawatan dan perbaikan sepeda motor merek Honda. Keberadaan AHASS bertujuan untuk memberikan layanan servis sesuai standar pabrikan, sehingga pelanggan memperoleh jaminan kualitas, keamanan, dan keaslian suku cadang. Dalam pelaksanaannya, AHASS menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Astra Honda Motor serta menggunakan *Honda Genuine Parts* (HGP). Dengan jaringan yang tersebar di berbagai wilayah, AHASS memiliki peran penting dalam menjaga performa kendaraan sekaligus meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan purnajual Honda.

Salah satu bengkel resmi yang menjadi bagian dari jaringan AHASS adalah Bengkel AHASS Manteb Motor 7263. Bengkel ini telah beroperasi sejak Mei 2004 dengan lokasi strategis di jalur utama penghubung Magelang–Yogyakarta, tepatnya di Jl. Magelang–Yogyakarta No.17, Dangean, Gulon, Salam, Magelang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu *stakeholder*, AHASS Manteb Motor memiliki lambang H2 sebagai identitas sekaligus tanda resmi bahwa bengkel berwenang memberikan layanan perawatan dan pelayanan purnajual (*after sales service*) untuk sepeda motor merek Honda. Selain menyediakan jasa servis dan perbaikan, bengkel ini juga melayani penjualan *Honda Genuine Parts* (HGP) guna memastikan pelanggan memperoleh suku cadang asli dengan kualitas terjamin. Sebagai bengkel resmi, Keberhasilan layanan

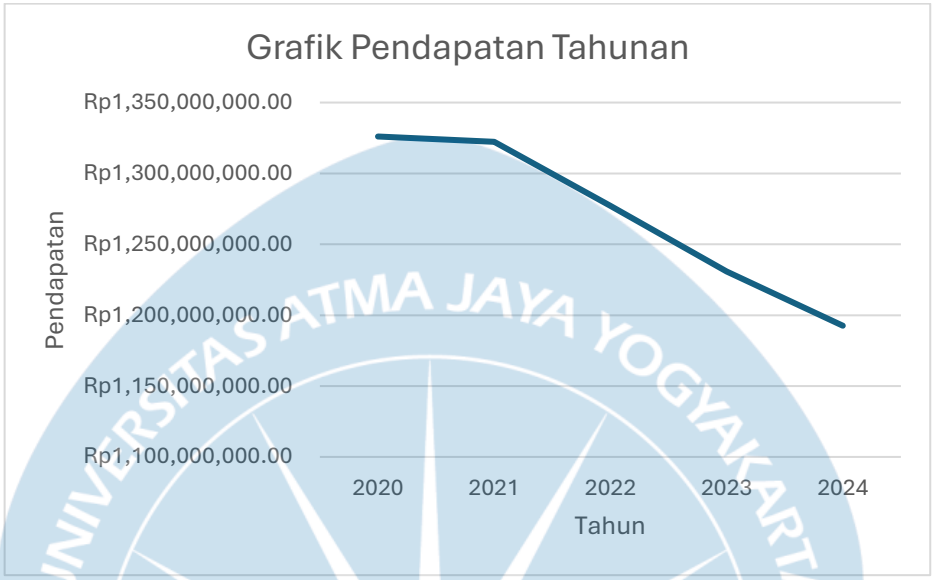
yang diberikan tidak terlepas dari adanya struktur organisasi yang tersusun dengan baik untuk memastikan setiap fungsi operasional berjalan efektif dan sesuai standar pabrikan. Adapun struktur organisasi yang terdapat di Bengkel AHASS Manteb Motor dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bengkel AHASS Manteb Motor

Berdasarkan Gambar 1.1 bengkel AHASS Manteb Motor dipimpin oleh kepala bengkel yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengawasi seluruh kegiatan operasional bengkel, termasuk pengambilan keputusan, penentuan kebijakan, pengawasan kinerja karyawan, serta memastikan pelayanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Dalam menjalankan operasionalnya, kepala bengkel dibantu oleh beberapa bagian, yaitu *front desk*, kasir, dan *service advisor*. *Front desk* berperan dalam membantu proses administrasi pelayanan, seperti pencatatan data pelanggan dan pengelolaan dokumen servis. Sementara itu, kasir bertanggung jawab terhadap proses pembayaran, pencatatan transaksi, serta pengelolaan administrasi keuangan harian. Pada bagian teknis, terdapat *service advisor* yang berhubungan langsung dengan pelanggan dalam proses pelayanan servis. *Service advisor* bertugas menerima dan melayani pelanggan, mengidentifikasi keluhan kendaraan, memberikan informasi terkait kebutuhan perawatan atau perbaikan, menyampaikan estimasi biaya dan waktu pengerjaan, membuat *work order*, serta mengoordinasikan proses servis dengan mekanik. Dalam pelaksanaannya, s*ervice advisor* membawahi mekanik PIT 1, PIT 2, dan PIT 3 yang bertugas melakukan pemeriksaan, perawatan, dan perbaikan sesuai standar, menjaga kebersihan area kerja, serta memastikan kendaraan selesai diperbaiki sebelum diserahkan kembali kepada pelanggan.

Dalam lima tahun terakhir, AHASS Manteb Motor mengalami penurunan pendapatan setiap tahunnya. Penurunan tersebut diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Adapun grafik pendapatan tahunan dari AHASS Manteb Motor dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1.2 Grafik Pendapatan Tahunan

Berdasarkan Gambar 1.2 terlihat bahwa grafik pendapatan tahunan AHASS Manteb Motor mengalami penurunan sepanjang periode 2020 hingga 2024. Pada tahun 2020, pendapatan tercatat sebesar Rp 1.326.043.845,00 dan pada tahun 2021 menurun menjadi Rp Rp1.322.386.240,00. Penurunan ini terus berlanjut pada tahun-tahun berikutnya, dengan pendapatan sebesar Rp 1.277.232.240,00 pada tahun 2022, kemudian turun lagi menjadi Rp 1.230.839.300,00 pada tahun 2023, hingga akhirnya menjadi Rp 1.192.578.625,00 pada tahun 2024. Jika dibandingkan antara tahun 2020 sebagai titik tertinggi dengan tahun 2024, terjadi penurunan sebesar Rp 129.807.615,00 atau sekitar 9,8%. Pola penurunan ini menunjukkan adanya masalah yang memengaruhi kinerja bengkel yang perlu diidentifikasi dan dianalisis lebih lanjut.

Dalam tugas akhir ini, penulis melakukan wawancara dengan para *stakeholder*, mulai dari pemilik bengkel, karyawan, hingga beberapa pelanggan yang biasa melakukan servis di AHASS Manteb Motor. Wawancara ini bertujuan untuk menggali lebih dalam permasalahan yang dihadapi bengkel sehingga berdampak pada penurunan pendapatan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh gambaran bahwa penurunan pendapatan tidak disebabkan oleh satu faktor tunggal, melainkan oleh beberapa permasalahan yang saling berkaitan. Dari sisi internal, bengkel masih menghadapi kendala dalam

pengelolaan operasional, khususnya terkait ketersediaan suku cadang, antrean pelayanan, dan strategi promosi yang belum terjadwal secara rutin. Dari sisi eksternal, persaingan dengan bengkel non-resmi yang menawarkan harga lebih murah dan waktu pengerjaan lebih cepat menjadi tantangan bagi AHASS Manteb Motor. Selain itu, perubahan daya beli masyarakat pasca pandemi COVID-19 juga turut menekan jumlah kendaraan yang masuk untuk diservis setiap bulannya. Situasi ini semakin diperparah dengan adanya ketidakpuasan pelanggan akibat antrean panjang dan stok barang yang tidak selalu tersedia. Faktor-faktor tersebut secara tidak langsung berdampak pada berkurangnya *unit entry* dan menurunnya kepuasan pelanggan yang pada akhirnya menyebabkan penurunan pendapatan secara berkelanjutan dari tahun ke tahun. Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, diperlukan sebuah solusi yang tepat agar Bengkel AHASS Manteb Motor dapat memulihkan kembali pendapatannya, sekaligus meningkatkan daya saing dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

1.2 Eksplorasi Masalah

Selama proses observasi untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di Bengkel AHASS Manteb Motor, penulis melakukan wawancara dengan beberapa *stakeholders*. Observasi ini mencakup wawancara dengan Bapak Ignatius Sugiyopranoto selaku kepala bengkel, Bapak Antonius Suharyoko selaku *front desk*, Ade Kurniawan selaku *service advisor*, serta beberapa pelanggan yang menggunakan layanan servis di Bengkel AHASS Manteb Motor.

1.2.1 Eksplorasi Masalah Berdasarkan Wawancara dengan *Stakeholder* 1

Pada *stakeholder* 1, wawancara dilakukan dengan Bapak Ignatius Sugiyopranoto selaku pemilik bengkel. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dalam beberapa tahun terakhir bengkel menghadapi sejumlah permasalahan yang berdampak terhadap penurunan pendapatan. Salah satu permasalahan utama adalah meningkatnya jumlah bengkel non-resmi di sekitar wilayah operasional yang menawarkan harga layanan dan suku cadang dengan selisih cukup signifikan dibandingkan bengkel resmi. Sebagai contoh, terdapat sebuah bengkel ban yang berjarak kurang lebih 500 meter dari lokasi Bengkel AHASS Manteb Motor yang menjual ban dengan selisih harga sekitar Rp 30.000 hingga Rp 50.000 lebih murah dibandingkan harga ban *Honda Genuine Parts* (HGP) dengan merek dan tipe yang sama. Perbedaan harga tersebut menjadi daya tarik utama bagi sebagian pelanggan, terutama mereka yang sensitif terhadap harga dan tidak terlalu memperhatikan keaslian suku cadang.

Selain dari sisi harga, perbedaan waktu pengerjaan servis juga menjadi salah satu alasan pelanggan beralih ke bengkel umum. Berdasarkan hasil wawancara, untuk

layanan servis ringan seperti penggantian oli, pemeriksaan umum, atau penggantian ban, Bengkel AHASS Manteb Motor memerlukan waktu sekitar 30 hingga 40 menit, karena setiap unit harus melewati proses pemeriksaan berlapis sesuai standar operasional Astra Honda Motor (AHM). Sementara itu, bengkel umum di sekitar lokasi mampu menyelesaikan pengerjaan serupa hanya dalam waktu 15 hingga 30 menit karena proses servisnya lebih sederhana dan tidak mengikuti prosedur pemeriksaan mendetail seperti bengkel resmi.

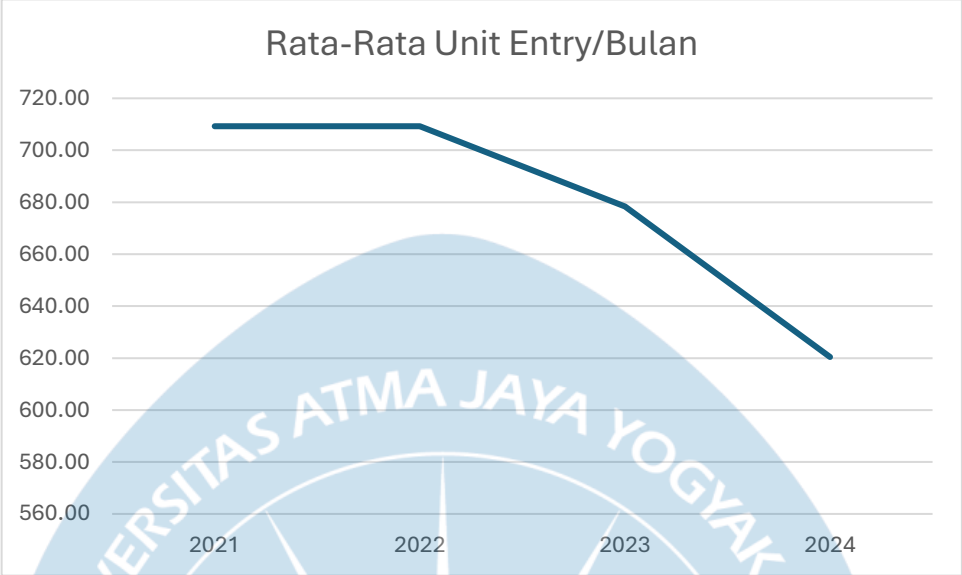
Permasalahan lain yang dihadapi adalah strategi promosi bengkel yang belum berjalan secara rutin. Berdasarkan hasil wawancara, Bengkel AHASS Manteb Motor sebenarnya telah memiliki akun media sosial seperti Instagram dan Facebook, namun pemanfaatannya masih terbatas. Aktivitas promosi melalui media sosial tersebut berhenti sejak tahun 2023 dan unggahan terakhir hanya berupa poster promosi resmi dari Astra Honda Motor. Setelah itu, tidak ada lagi pembaruan konten, baik berupa dokumentasi kegiatan bengkel, promo servis lokal, maupun konten edukatif seperti tips perawatan motor. Selain promosi digital yang kurang aktif, kegiatan promosi lapangan seperti servis kunjung juga sudah lama tidak dilaksanakan. Berdasarkan keterangan pemilik, kegiatan tersebut terakhir kali dilakukan sekitar empat tahun yang lalu, karena keterbatasan tenaga teknisi dan meningkatnya beban kerja di bengkel utama.

Dari permasalahan yang telah dijabarkan, pemilik berharap agar ke depannya bengkel dapat mempertahankan kualitas pelayanan sebagai bengkel resmi Honda yang terpercaya, dengan tetap menjaga standar servis, kecepatan, serta keramahan dalam melayani pelanggan. Selain itu, beliau juga menginginkan agar bengkel dapat meningkatkan strategi promosi dengan cara lebih aktif menggunakan media sosial untuk menjangkau pelanggan baru, sekaligus membangun loyalitas pelanggan lama melalui pelayanan yang konsisten dan transparan. Dengan peningkatan kualitas pelayanan dan strategi promosi yang lebih efektif, diharapkan pendapatan bengkel dapat kembali meningkat dan kepercayaan pelanggan terhadap bengkel AHASS Manteb Motor tetap terjaga di tengah persaingan dengan bengkel non-resmi.

1.2.2 Eksplorasi Masalah Berdasarkan Wawancara dengan *Stakeholder* 2

Pada *stakeholder* 2, wawancara dilakukan dengan Bapak Antonius Suharyoko selaku pegawai Bengkel AHASS Manteb Motor, yakni *front desk*. Dari hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa dalam lima tahun terakhir terjadi penurunan yang cukup signifikan pada jumlah kendaraan yang masuk ke bengkel untuk diservis atau diperbaiki (*unit entry*). Jika sebelumnya bengkel mampu melayani sekitar 900 hingga 1.000 unit per bulan, kini jumlah tersebut menurun menjadi sekitar 600 hingga 700 unit per bulan.

Hal tersebut dapat dilihat dari Gambar 1.3 yang menunjukkan grafik rata-rata *unit entry* di setiap bulan pada tahun 2021 hingga 2024.



Gambar 1.3 Rata-Rata *Unit Entry* per Bulan

Berdasarkan Gambar 1.3 dapat dilihat bahwa terlihat adanya penurunan jumlah kendaraan yang masuk ke bengkel untuk diperbaiki dari tahun 2021 hingga 2024. Pada tahun 2021 dan 2022, jumlah *unit entry* masih stabil yaitu sebesar 8.511 unit atau rata-rata sekitar 709 unit per bulan. Namun, pada tahun 2023 jumlahnya menurun menjadi 8.141unit atau rata-rata 678 unit per bulan, dan semakin menurun signifikan pada tahun 2024 yaitu hanya 7.445 unit dengan rata-rata 620 unit per bulan. Penurunan ini menunjukkan adanya penurunan rata-rata sekitar 89 unit per bulan dari 2021 ke 2024. Kondisi ini tidak terlepas dari melemahnya daya beli masyarakat yang berdampak langsung terhadap penurunan kebutuhan servis sepeda motor.

Selain terjadinya penurunan jumlah *unit entry*, Bengkel AHASS Manteb Motor juga masih menghadapi berbagai kendala operasional yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Salah satu permasalahan utama yang terjadi adalah antrean panjang pada waktu-waktu tertentu, terutama pada tanggal muda setiap bulannya dan akhir pekan. Kondisi ini disebabkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan yang datang secara bersamaan, khususnya pelanggan dari instansi atau lembaga yang membawa belasan unit motor untuk diservis di waktu yang sama. Berdasarkan hasil wawancara, pada periode tersebut jumlah kendaraan yang masuk dapat meningkat hingga dua kali lipat dibandingkan hari biasa, sementara jumlah pit servis dan tenaga teknisi yang tersedia masih terbatas, yakni 3 dengan jumlah teknisi tetap sebanyak 3 orang. Akibat keterbatasan kapasitas layanan tersebut, waktu tunggu pelanggan menjadi cukup lama,

bahkan dapat mencapai 1 hingga 2 jam untuk servis ringan, sehingga menurunkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Permasalahan lain yang memengaruhi efektivitas pelayanan adalah sistem *booking service* yang masih terbatas pada pemesanan melalui aplikasi WhatsApp. Sistem tersebut hanya memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan jadwal servis secara sederhana tanpa memperoleh informasi yang rinci mengenai estimasi waktu pengerjaan, biaya servis, urutan antrean, maupun perkembangan proses servis. Di samping itu, belum semua pelanggan mengetahui atau memahami prosedur pemesanan tersebut karena promosi layanan *booking* masih sangat terbatas. Akibatnya, banyak pelanggan yang tetap datang langsung tanpa reservasi, sehingga menyebabkan penumpukan antrean. Selain itu, sistem pencatatan jadwal yang masih dilakukan secara manual sering menimbulkan kesalahpahaman antara pihak bengkel dan pelanggan, misalnya terkait urutan servis atau estimasi waktu pengerjaan. Tidak jarang pelanggan yang datang lebih awal merasa kecewa karena melihat motor pelanggan lain yang datang belakangan justru diservis terlebih dahulu.

1.2.3 Eksplorasi Masalah Berdasarkan dengan *Stakeholder* 3

Pada *stakeholder* 3, wawancara dilakukan dengan Bapak Ade Kurniawan selaku pegawai Bengkel AHASS Manteb Motor, yakni *service advisor*. Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi mengenai permasalahan yang dihadapi bengkel dalam pengelolaan suku cadang (*spare part*). Diketahui bahwa beberapa suku cadang *fast moving* seperti *van belt*, kampas rem, dan *bearing* atau *laker* masih sering mengalami kekosongan stok. Kondisi tersebut cukup berpengaruh terhadap kelancaran proses servis karena *service advisor* harus memastikan ketersediaan suku cadang terlebih dahulu sebelum memberikan estimasi waktu pengerjaan kepada pelanggan. Ketika stok habis, bengkel biasanya melakukan pemesanan ke *main dealer*. Namun, tidak jarang barang yang dikirim berbeda dari pesanan sehingga memperlambat proses perbaikan kendaraan pelanggan. Jika stok benar-benar kosong, bengkel terpaksa membeli suku cadang dari bengkel lain dengan harga lebih tinggi dan potongan diskon yang lebih kecil, yaitu sekitar 5–10% dari HET, dibandingkan diskon 19% yang diperoleh dari pembelian melalui Astra. Kondisi tersebut menyebabkan margin keuntungan bengkel menurun, meskipun langkah tersebut tetap dilakukan untuk menghindari terjadinya *lost sales* atau kehilangan pelanggan akibat suku cadang yang tidak tersedia.

Kondisi *lost sales* di bengkel juga terjadi akibat faktor operasional dan perilaku pelanggan. Dari sisi operasional, kehilangan penjualan kerap disebabkan oleh pelanggan yang datang pada jam istirahat teknisi, yakni sekitar pukul 12.00 hingga 13.00

dan enggan menunggu antrean yang pada jam-jam tersebut bisa mencapai 4-5 kendaraan. Selain itu, kehilangan pelanggan juga terjadi karena suku cadang yang dibutuhkan termasuk kategori *hotline order* seperti tebeng, *komstir*, dan rangka motor yang tidak tersedia langsung di gudang sehingga harus dipesan terlebih dahulu ke *main dealer* dengan waktu tunggu sekitar 3-4 hari kerja. Sementara itu, dari sisi pelanggan, perilaku pelanggan yang cenderung menunda servis juga menjadi faktor yang sulit dikendalikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, diperkirakan sekitar 40–50% pelanggan datang ke bengkel melebihi jadwal servis yang direkomendasikan, karena sebagian besar menganggap servis sepeda motor bukan kebutuhan pokok. Misalnya, ketika ban sudah mulai aus atau oli telah melewati batas kilometer, pelanggan biasanya hanya melakukan penggantian oli yang biayanya relatif terjangkau, dengan kisaran harga Rp 60.000 hingga Rp 80.000 dan menunda penggantian komponen lain seperti ban atau kampas rem yang harganya lebih tinggi, yakni sekitar Rp 200.000 hingga Rp 300.000.

Dari permasalahan yang telah dijabarkan, pegawai Bengkel AHASS Manteb Motor berharap agar ke depannya bengkel dapat meningkatkan jumlah *unit entry* melalui perbaikan sistem pelayanan dan pengelolaan operasional. Perbaikan tersebut terutama diperlukan dalam pengaturan antrean servis serta pengelolaan persediaan suku cadang. Selain itu, meskipun pengadaan suku cadang *fast moving* sudah menggunakan sistem *forecasting* dari Astra, koordinasi dengan pihak *main dealer* perlu ditingkatkan agar pengiriman lebih tepat waktu dan sesuai kebutuhan.

1.2.4 Eksplorasi Masalah Berdasarkan dengan *Stakeholder* 4

Pada *stakeholder* 4, wawancara dilakukan dengan beberapa pelanggan yang datang untuk melakukan pelayanan servis. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan Bengkel AHASS Manteb Motor, diketahui bahwa alasan utama pelanggan tetap melakukan servis di bengkel AHASS Manteb Motor adalah karena adanya kepercayaan terhadap kualitas layanan dan jaminan keaslian suku cadang resmi Honda *Honda Genuine Parts* (HGP). Pelanggan merasa lebih aman melakukan perawatan di AHASS karena komponen yang digunakan memiliki standar kualitas dari Honda. Selain itu, lokasi bengkel yang strategis dan mudah dijangkau menjadi salah satu pertimbangan bagi pelanggan setempat, terutama bagi mereka yang berdomisili di sekitar Muntilan, Salam, dan wilayah sekitarnya. Beberapa pelanggan juga menyampaikan bahwa mereka telah menjadi pelanggan tetap karena merasa puas dengan keramahan pelayanan serta fasilitas pendukung yang tersedia, seperti ruang tunggu yang nyaman, ruangan ber-AC, minuman gratis, dan akses Wi-Fi.

Namun, di balik loyalitas tersebut, pelanggan juga menyampaikan beberapa keluhan terkait pelayanan bengkel. Keluhan yang paling sering disampaikan adalah waktu antrean yang terlalu lama, terutama pada tanggal muda dan akhir pekan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, waktu tunggu untuk servis ringan dapat mencapai 30 menit sampai 1 jam, sedangkan servis berat bisa lebih dari 1 jam. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa pelanggan merasa kurang nyaman dan memilih membatalkan servis atau kembali pada hari lain (Lampiran 5 No. 4). Selain itu, pelanggan juga menyampaikan kendala terkait ketersediaan suku cadang yang tidak selalu tersedia, terutama komponen *fast moving* seperti ban luar, *komstir*, aki, *van belt*, kampas rem, dan filter udara yang menurut pelanggan sering tidak tersedia ketika dibutuhkan. Kekosongan suku cadang menyebabkan pelanggan harus menunggu karena pihak bengkel perlu mencarikan suku cadang ke bengkel lain dan jika barang benar-benar tidak tersedia, pelanggan harus menunggu sekitar 2–3 hari hingga pesanan dari Astra tiba.

Selain waktu tunggu, pelanggan juga menilai bahwa kualitas hasil servis belum konsisten. Setelah servis dilakukan, beberapa keluhan terkadang masih muncul kembali, seperti suara mesin yang tetap kasar, lampu yang mati kembali, atau baut yang lupa terpasang. Beberapa pelanggan juga menilai rekomendasi penggantian komponen dari teknisi sering kali terlalu banyak dan tidak semuanya mendesak untuk dilakukan, sehingga biaya servis menjadi lebih tinggi dari perkiraan awal. Kondisi tersebut membuat sebagian pelanggan menunda servis berikutnya karena menganggap perawatan sepeda motor bukan kebutuhan pokok, melainkan sekadar perawatan tambahan jika kondisi kendaraan masih memungkinkan untuk digunakan.

Dari permasalahan yang telah dijabarkan, pelanggan berharap agar ke depannya Bengkel AHASS Manteb Motor dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu servis agar antrean tidak terlalu panjang. Pelanggan juga menginginkan agar ketersediaan *spare part* lebih terjamin sehingga proses servis dapat berjalan tanpa hambatan. Selain itu, mereka berharap kualitas hasil servis dapat lebih konsisten dan sesuai standar, sehingga motor yang telah diservis berada dalam kondisi prima dan tidak perlu kembali ke bengkel untuk keluhan yang sama.

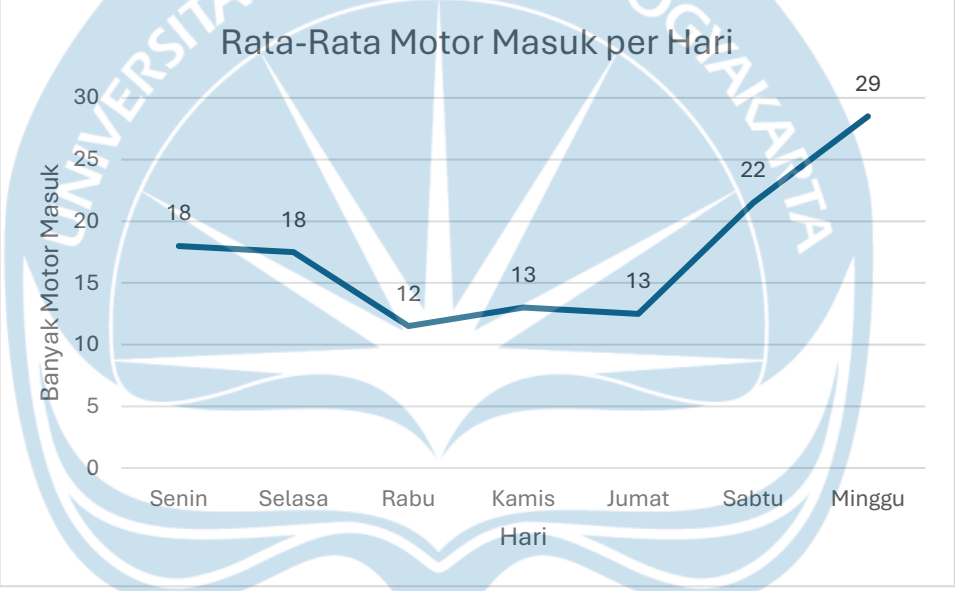
1.2.5 Data Pendukung Hasil Observasi

Setelah dilakukan penelusuran masalah berdasarkan hasil wawancara dengan *stakeholder*, tahap selanjutnya adalah melakukan observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan di Bengkel AHASS Manteb Motor. Observasi dilakukan untuk memperoleh

data pendukung mengenai kondisi aktual pelayanan, meliputi jumlah kendaraan yang masuk setiap hari, pola kedatangan konsumen, serta waktu tunggu konsumen sebelum kendaraan mulai dilayani.

a. Data kendaraan masuk per hari

Antrean panjang umumnya terjadi pada awal bulan dan akhir pekan. Pada awal bulan, sebagian pelanggan memiliki ketersediaan dana setelah menerima gaji sehingga memilih melakukan perawatan kendaraan. Sementara itu, pada akhir pekan, banyak pelanggan memanfaatkan waktu luang untuk melakukan servis karena tidak memiliki aktivitas pekerjaan seperti pada hari kerja. Berikut merupakan grafik yang menunjukkan rata-rata motor yang masuk per hari di Bengkel AHASS Manteb Motor yang dapat dilihat pada Gambar 1.4.



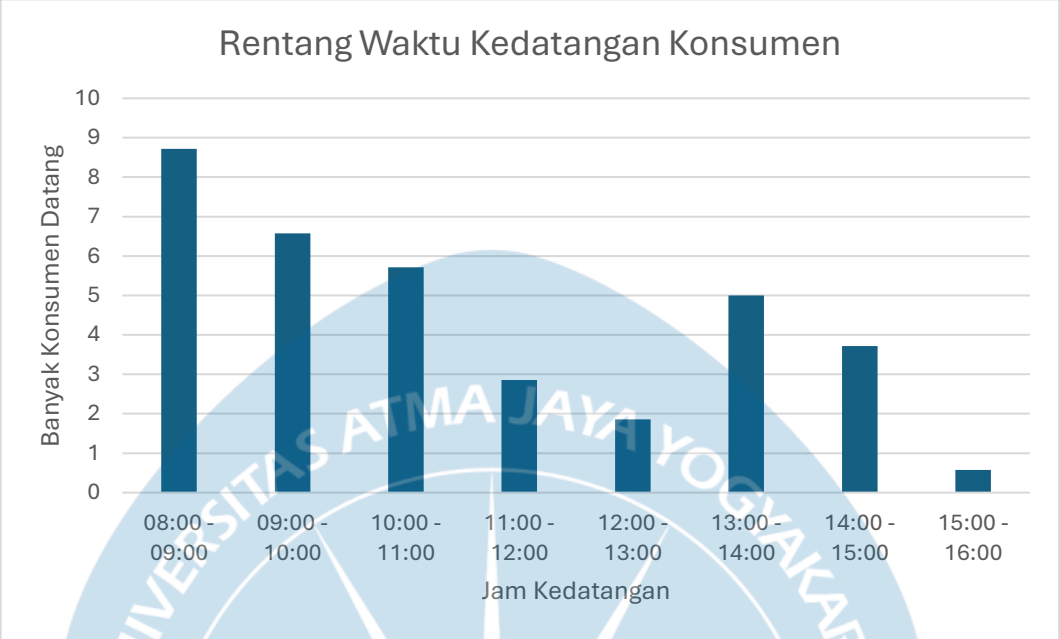
Gambar 1.4. Rata-Rata Motor Masuk per Hari

Berdasarkan Gambar 1.4 diketahui bahwa jumlah kendaraan yang masuk memiliki perbedaan pada setiap hari. Jumlah kendaraan tertinggi terjadi pada akhir pekan, yaitu rata-rata 22 unit pada hari Sabtu dan 29 unit pada hari Minggu. Sementara itu, jumlah kendaraan pada hari kerja relatif lebih rendah, yaitu 18 unit pada hari Senin dan Selasa, 12 unit pada hari Rabu, serta 13 unit pada hari Kamis dan Jumat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pelanggan pada akhir pekan berpotensi menyebabkan terjadinya penumpukan antrean di bengkel.

b. Data rentang waktu kedatangan pelanggan

Selain jumlah kendaraan masuk, observasi juga dilakukan terhadap pola waktu kedatangan konsumen untuk mengetahui periode dengan tingkat kedatangan tertinggi. Data diperoleh selama dua periode pengamatan, yaitu tanggal 10–16 Oktober 2025 dan

30 Oktober–5 November 2025. Adapun data tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.5 berikut.



Gambar 1.5 Distribusi Konsumen per Waktu Kedatangan

Berdasarkan Gambar 1.5 diketahui bahwa sebagian besar pelanggan datang pada pagi hari hingga menjelang siang. Jumlah kedatangan tertinggi terjadi pada pukul 08.00–09.00 sebanyak 9 pelanggan, kemudian pukul 09.00–10.00 sebanyak 7 pelanggan, serta pukul 10.00–11.00 sebanyak 6 pelanggan. Setelah pukul 11.00, jumlah kedatangan pelanggan cenderung mengalami penurunan, yaitu sebanyak 3 pelanggan pada pukul 11.00–12.00, 2 pelanggan pada pukul 12.00–13.00, 5 pelanggan pada pukul 13.00–14.00, 4 pelanggan pada pukul 14.00–15.00, dan 1 pelanggan pada pukul 15.00–16.00. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan memilih datang pada pagi hari sehingga berpotensi menimbulkan penumpukan antrean pada waktu tersebut.

c. Data waktu tunggu konsumen

Data waktu tunggu konsumen merupakan waktu yang dibutuhkan pelanggan sejak kendaraan datang tiba di bengkel hingga kendaraan mulai mendapatkan pelayanan oleh mekanik. Dalam tugas akhir ini, waktu tunggu digunakan sebagai indikator untuk mengetahui lamanya pelanggan menunggu sebelum proses servis dimulai akibat adanya antrean pelayanan. Data waktu tunggu diperoleh melalui observasi langsung selama 14 hari yang terbagi dalam dua periode, yaitu 10–16 Oktober 2025 dan 30 Oktober–5 November 2025. Berikut merupakan rekapitulasi rata-rata waktu tunggu harian yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut

Tabel 1.1 Data Waktu Tunggu Harian

Hari/Tanggal	Rata-Rata Waktu Tunggu (Menit)
Jumat, 10 Oktober 2025	3
Sabtu, 11 Oktober 2025	26
Minggu, 12 Oktober 2025	20
Senin, 13 Oktober 2025	16
Selasa, 14 Oktober 2025	24
Rabu, 15 Oktober 2025	3
Kamis, 16 Oktober 2025	2
Kamis, 30 Oktober 2025	19
Jumat, 31 Oktober 2025	6
Sabtu, 1 November 2025	14
Minggu, 2 November 2025	38
Senin, 3 November 2025	16
Selasa, 4 November 2025	19
Rabu, 5 November 2025	22

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa rata-rata waktu tunggu pelanggan selama 14 hari pengamatan menunjukkan nilai yang berbeda pada setiap hari. Rata-rata waktu tunggu terendah terjadi pada Kamis, 16 Oktober 2025, yaitu 2 menit. Sedangkan rata-rata waktu tunggu tertinggi terjadi pada Minggu, 2 November 2025, yaitu 38 menit. Selanjutnya, rata-rata waktu tunggu pada setiap periode pengamatan dirangkum pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2 Rata-Rata Waktu Tunggu

Periode Pengamatan	Rata-Rata Waktu Tunggu (Menit)
Minggu 1	13
Minggu 2	19
Keseluruhan	16

Berdasarkan Tabel 1.2 rata-rata waktu tunggu pada periode pertama, yaitu pada 10–16 Oktober 2025 adalah 13 menit. Pada periode kedua, yaitu 30 Oktober–5 November 2025 adalah 19 menit. Secara keseluruhan, rata-rata waktu tunggu konsumen selama 14 hari pengamatan adalah 16 menit. Nilai tersebut diperoleh dengan menjumlahkan rata-rata waktu tunggu harian pada setiap periode, kemudian membaginya dengan jumlah hari pengamatan.

1.2.6 Rangkuman Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan terhadap empat *stakeholder* yang terdiri dari pemilik, pegawai, serta pelanggan Bengkel AHASS Manteb Motor, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan proses operasional dan pelayanan servis. Setiap *stakeholder* memiliki sudut pandang berbeda terhadap kendala yang terjadi di bengkel. Berikut merupakan rangkuman permasalahan yang ditemukan di Bengkel AHASS Manteb Motor yang dapat dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3. Rangkuman Penelusuran Masalah

No	*Stakeholder*	Permasalahan yang Ditemukan
1	Pemilik	Promosi yang belum terjadwal rutin, baik melalui *platform* sosial media maupun kegiatan di lapangan
		Persaingan dengan bengkel non-resmi yang menawarkan harga lebih murah
		Waktu pengerjaan servis lebih lama dibanding bengkel umum
2	*Front Desk*	Penurunan jumlah kendaraan yang masuk (*unit entry*)
		Antrean panjang pada tanggal muda dan akhir pekan karena keterbatasan pit servis
		Sistem *booking service* masih terbatas dengan Whatsapp
3	*Service Advisor*	Persediaan *spar epart* yang belum sesuai kebutuhan, baik itu *fast moving* maupun *non-fast moving*
		ketidaksesuaian pengiriman *spare part* dari *main dealer*
4	Pelanggan	Suku cadang sering tidak tersedia, baik *fast moving* maupun *non-fast moving*, sehingga harus menunggu hingga barang tersedia
		Waktu tunggu antrean yang terlalu lama, terutama pada tanggal muda dan akhir pekan.
		Kualitas hasil servis kurang konsisten
		Kurangnya informasi tentang layanan *booking service*

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa permasalahan yang terjadi di Bengkel AHASS Manteb Motor dari masing-masing *stakeholder* saling berkaitan dan memengaruhi satu sama lain. Penurunan jumlah kendaraan yang masuk (*unit entry*) disebabkan oleh berbagai faktor, seperti waktu tunggu servis yang lama, kualitas hasil servis yang kurang konsisten, ketersediaan suku cadang yang belum sesuai kebutuhan, serta promosi yang belum maksimal baik melalui media sosial maupun kegiatan lapangan. Waktu tunggu yang panjang, terutama pada tanggal muda dan akhir pekan, membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan enggan melakukan servis di bengkel. Kondisi ini diperburuk oleh sistem *booking service* yang masih dilakukan secara manual melalui WhatsApp sehingga sering menimbulkan ketidakteraturan jadwal, kesalahan pencatatan, dan penumpukan antrean. Kurangnya informasi mengenai layanan *booking* juga menyebabkan banyak pelanggan tidak mengetahui adanya sistem *booking*, sehingga mereka datang langsung tanpa melakukan reservasi yang akhirnya menambah kepadatan antrean dan memperpanjang waktu tunggu. Di sisi lain, kualitas hasil servis yang kurang konsisten juga memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa kecewa ketika hasil servis tidak sesuai harapan, seperti gangguan pada performa motor yang masih dirasakan setelah diservis atau munculnya keluhan yang sama secara berulang. Beberapa faktor yang saling berkaitan tersebut pada akhirnya berpengaruh terhadap menurunnya kepuasan pelanggan dan berdampak langsung pada penurunan jumlah kendaraan yang melakukan servis di Bengkel AHASS Manteb Motor.

1.2.7 Penentuan Masalah dengan *Matrix Eisenhower*

Penentuan permasalahan utama dilakukan menggunakan *Matrix Eisenhower* untuk mengelompokkan masalah berdasarkan tingkat kepentingan dan urgensinya. Metode ini dipilih dengan mempertimbangkan bahwa permasalahan yang ditemukan memiliki tingkat dampak dan kebutuhan penanganan yang berbeda, sehingga diperlukan pengelompokan untuk menentukan masalah yang perlu ditangani terlebih dahulu.

Penilaian dalam *Matrix Eisenhower* dilakukan oleh penulis berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan data pendukung yang diperoleh di lapangan. Masalah yang memberikan dampak besar terhadap kegiatan operasional dan pelanggan dimasukkan ke dalam kategori penting. Sementara itu, masalah yang sering terjadi dan perlu segera ditangani dimasukkan ke dalam kategori mendesak. Hasil penilaian tersebut kemudian didiskusikan dan dikonfirmasi kepada *stakeholder internal* Bengkel AHASS Manteb Motor, yaitu kepala bengkel, *front desk*, dan *service advisor* untuk memastikan bahwa pengelompokan masalah telah sesuai dengan kondisi operasional bengkel. Berikut

merupakan hasil pengelompokan permasalahan menggunakan *Matrix* Eisenhower yang dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4. *Matrix Eisenhower*

Keterangan	*Urgent*	*Not Urgent*
Important	*Do* : a. Ketersediaan suku cadang yang belum sesuai kebutuhan sehingga menyebabkan proses servis tertunda. b. Waktu tunggu antrean servis yang lama, khususnya pada tanggal muda dan akhir pekan. c. Penurunan jumlah kendaraan yang masuk (*unit entry*).	*Decide* : a. Sistem *booking service* yang masih manual melalui WhatsApp dan minimnya informasi mengenai layanan tersebut kepada pelanggan. b. Kualitas hasil servis yang kurang konsisten
Not Important	*Delegate* : a. Persaingan dengan bengkel non-resmi yang menawarkan harga lebih murah b. Waktu pengerjaan servis lebih lama dibanding bengkel umum	*Delete* :

Berdasarkan Tabel 1.4, dapat diketahui bahwa permasalahan yang terjadi di Bengkel AHASS Manteb Motor memiliki tingkat urgensi dan kepentingan yang berbeda-beda. Hasil analisis menggunakan metode *Matrix Eisenhower* menunjukkan bahwa permasalahan yang termasuk dalam kategori *important and urgent* (*do*), yaitu ketersediaan suku cadang yang belum sesuai kebutuhan, waktu tunggu servis yang lama, serta penurunan jumlah kendaraan yang masuk (*unit entry*). Ketiga faktor tersebut saling berkaitan satu sama lain. Keterlambatan pasokan suku cadang menyebabkan proses servis menjadi tertunda sehingga pelanggan harus menunggu lebih lama. Selain itu, waktu tunggu antrean yang panjang, terutama pada periode ramai pelanggan, dapat menurunkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Kondisi tersebut pada akhirnya

dapat berdampak terhadap menurunnya jumlah kendaraan yang melakukan servis (*unit entry*) di Bengkel AHASS Manteb Motor.

Permasalahan yang termasuk dalam kategori *important but not urgent (decide)* adalah sistem *booking service* yang masih dilakukan secara manual melalui WhatsApp, minimnya informasi mengenai layanan tersebut kepada pelanggan, serta kualitas hasil servis yang belum sepenuhnya konsisten. Pada permasalahan sistem *booking*, kondisi ini menyebabkan antrean menjadi tidak teratur dan menimbulkan kekecewaan pelanggan karena sering terjadi ketidaksesuaian antara waktu kedatangan dan giliran servis. Meskipun tidak secara langsung menghambat proses servis harian, kondisi ini dapat menyebabkan kedatangan pelanggan tidak terdistribusi secara merata pada setiap jadwal pelayanan sehingga berpotensi menimbulkan penumpukan antrean.. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem *booking service* yang lebih terstruktur untuk mendukung proses pelayanan. Pada permasalahan kualitas hasil servis, kondisi ini tidak menjadi prioritas utama untuk segera ditangani karena mekanik di Bengkel AHASS Manteb Motor telah mendapatkan pelatihan dan bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari AHASS. Dengan demikian, peningkatan kualitas servis lebih diarahkan pada evaluasi dan pengawasan berkala terhadap proses kerja mekanik.

Selanjutnya, permasalahan yang termasuk dalam kategori *not important but urgent* (*delegate*) adalah persaingan dengan bengkel non-resmi yang menawarkan harga lebih murah serta waktu pengerjaan servis yang lebih lama dibandingkan bengkel umum. Kedua permasalahan tersebut tidak menjadi prioritas utama karena tidak sepenuhnya berada di bawah kendali pihak bengkel dan tidak memberikan dampak langsung terhadap operasional utama, selama kualitas pelayanan tetap terjaga. Persaingan dengan bengkel non-resmi merupakan faktor eksternal yang sulit dikendalikan secara langsung, namun dapat direspon dengan strategi peningkatan kualitas layanan agar pelanggan tetap memilih bengkel resmi. Sementara itu, waktu pengerjaan servis yang lebih lama dibandingkan bengkel umum merupakan konsekuensi dari penerapan SOP di setiap AHASS.

Berdasarkan penelusuran masalah yang telah dilakukan dan dianalisis menggunakan *Matrix Eisenhower*, diketahui bahwa Bengkel AHASS Manteb Motor menghadapi beberapa kendala utama. Kendala tersebut antara lain adalah ketersediaan suku cadang yang belum sesuai kebutuhan, waktu tunggu servis yang lama, serta penurunan jumlah kendaraan yang masuk (*unit entry*). Ketiga aspek tersebut memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan pendapatan bengkel, sehingga perlu mendapatkan prioritas penanganan terlebih dahulu. Namun, tidak seluruh permasalahan

tersebut menjadi fokus utama dalam tugas akhir ini karena terdapat beberapa faktor yang berada di luar kendali langsung pihak bengkel.

Permasalahan ketersediaan suku cadang tidak menjadi fokus utama penelitian karena proses pengadaan suku cadang pada bengkel AHASS mengikuti sistem distribusi dari pihak *main dealer* Honda. Bengkel tidak dapat melakukan pemesanan secara langsung sesuai kebutuhan, sehingga penyelesaiannya berada di luar kendali operasional bengkel. Selain itu, penurunan jumlah kendaraan yang masuk (*unit entry*) juga tidak menjadi fokus utama karena dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti persaingan dengan bengkel non-resmi yang menawarkan harga lebih murah dan waktu pengerjaan yang lebih cepat. Sebagai bengkel resmi AHASS, proses pelayanan harus mengikuti standar operasional Honda, termasuk tahapan pemeriksaan dan pengerjaan servis untuk menjaga kualitas pelayanan. Oleh karena itu, waktu pengerjaan tidak dapat dipersingkat secara signifikan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, tugas akhir ini difokuskan pada permasalahan waktu tunggu antrean servis yang lama karena permasalahan tersebut masih dapat dikendalikan melalui perbaikan proses pelayanan internal bengkel. Salah satu faktor penyebabnya adalah belum adanya sistem pengaturan jadwal kedatangan pelanggan yang terstruktur, sehingga pelanggan sering datang pada waktu yang bersamaan dan menyebabkan penumpukan antrean. Oleh karena itu, tugas akhir ini berfokus pada perancangan solusi untuk mengurangi waktu tunggu antrean servis di Bengkel AHASS Manteb Motor.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi dan analisis permasalahan yang telah dilakukan, masalah yang dihadapi Bengkel AHASS Manteb Motor adalah lamanya waktu tunggu antrean servis, dengan rata-rata waktu tunggu 16 menit. Kondisi tersebut terjadi karena banyak pelanggan datang pada waktu yang bersamaan sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan antrean. Dalam tugas akhir ini, waktu tunggu yang dimaksud adalah total waktu sejak pelanggan tiba di bengkel hingga kendaraan mulai dilayani oleh mekanik.

1.4. Tujuan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah merancang solusi yang efektif untuk mengurangi waktu tunggu antrean servis di Bengkel AHASS Manteb Motor. *Critical Success Factor* (CSF) dalam tugas akhir ini adalah tercapainya penurunan waktu tunggu antrean sebesar lima sampai sepuluh menit dibandingkan kondisi awal. Target tersebut ditetapkan berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan yang menyampaikan bahwa

pengurangan waktu tunggu dalam rentang tersebut dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, target tersebut dikonfirmasi dan disetujui oleh *stakeholder* internal bengkel. yakni kepala bengkel, *front desk*, dan *service advisor*.

1.5. Persyaratan dan Batasan

Dalam pelaksanaan tugas akhir ini terdapat beberapa persyaratan dan batasan yang digunakan sebagai acuan dalam proses perancangan dan implementasi solusi. Persyaratan menjelaskan kondisi yang harus dipenuhi agar solusi dapat diterapkan, sedangkan batasan menjelaskan ruang lingkup penelitian agar pembahasan tetap terarah.

a. Penelitian dilakukan di Bengkel AHASS Manteb Motor yang berlokasi di Jalan Magelang-Yogyakarta No.17, Dangean, Gulon, Salam.
b. Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2025 hingga Desember 2025.
c. Data observasi waktu kedatangan dan waktu tunggu pelanggan diambil selama dua minggu, yakni pada tanggal 10 hingga 16 Oktober 2025 dan tanggal 30 Oktober hingga 5 November 2025.
d. Solusi yang dirancang dapat diterapkan dengan mudah oleh pihak Bengkel AHASS Manteb Motor tanpa mengganggu proses pelayanan yang sedang berjalan.
e. Bengkel AHASS Manteb Motor tidak bersedia mengeluarkan biaya tambahan dalam proses perancangan dan implementasi, sehingga solusi yang digunakan memanfaatkan fasilitas atau *platform* yang telah tersedia.