

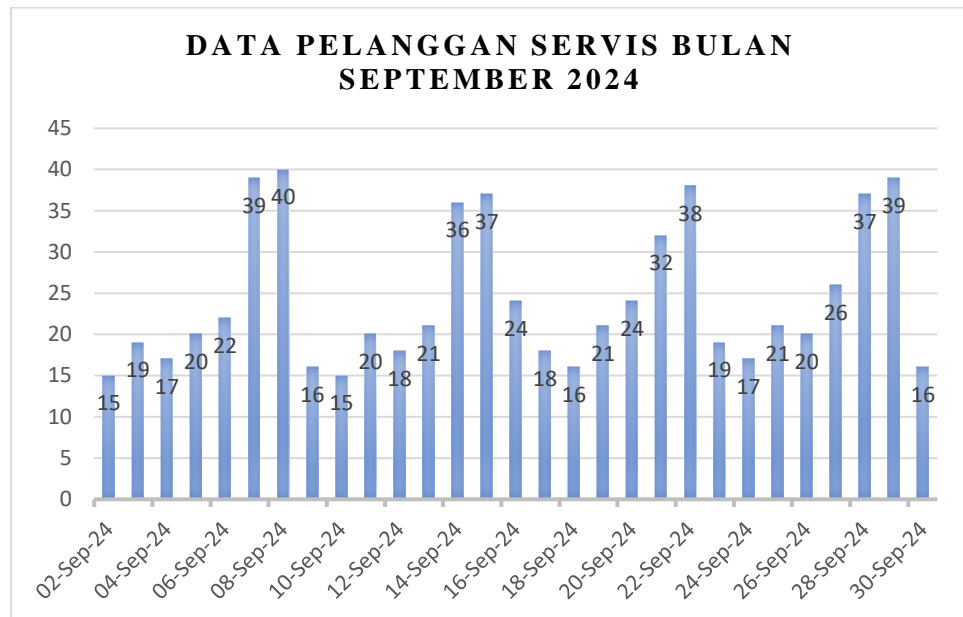
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas dan layanannya agar mendapatkan kepercayaan pelanggan. Hal ini juga berlaku pada industri otomotif, Industri otomotif merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia. Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor, khususnya sepeda motor, terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tempat servis motor berlomba agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan yang menggunakan pelayanan yang mereka. Namun, di sisi lain, masih banyak ditemukan berbagai bentuk pemborosan dalam proses pelayanan yang dapat menghambat pencapaian kepuasan pelanggan secara optimal, pemborosan dalam pelayanan dapat menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Yamaha Harpindo Jaya Rembang merupakan salah satu distributor utama sepeda motor yamaha di Indonesia. Perusahaan ini didirikan untuk melayani kebutuhan masyarakat di wilayah Rembang dan sekitarnya, termasuk dalam hal pelayanan servis. Dealer ini berkomitmen untuk memberikan layanan yang sesuai dengan standar, baik dalam perawatan kendaraan, dan menjadi salah satu dealer resmi Yamaha yang setiap harinya selalu ramai pelanggan. Berikut jumlah pelanggan perhari selama bulan September 2024 dapat dilihat pada diagram dibawah ini.



Gambar 1.1 Grafik Data Pelanggan Servis Bulan September 2024

Dilihat pada grafik diatas, diketahui bahwa terdapat lonjakan pelanggan pada hari sabtu dan minggu, dealer Yamaha Harpindo Jaya Rembang memiliki tenaga mekanik servis sebanyak 3 mekanik dengan pelayanan servis rata – rata selama 45 menit. Berdasarkan jumlah pengunjung dan jumlah tenaga mekanik servis dapat dikatakan bahwa pelayanan servis motor di dealer Yamaha Harpindo Jaya Rembang kurang optimal karena kurangnya tenaga mekanik servis menyebabkan dealer Yamaha Harpindo Jaya Rembang kewalahan dalam melayani pelanggan, sehingga menyebabkan pemborosan.

Melalui wawancara dengan kepala bengkel menunjukkan bahwa masih terdapat banyak aktivitas yang mengandung elemen pemborosan, seperti kesalahan dalam diagnosa masalah sehingga harus dilakukan perbaikan ulang, penggunaan suku cadang yang tidak sesuai spesifikasi, dan mekanik melakukan gerakan yang tidak produktif seperti mencari alat yang tidak berada di tempat semestinya. Selain

itu, adanya waktu tunggu yang lama dalam setiap proses aktivitas juga berkontribusi pada masalah ini. Semua faktor tersebut menyebabkan gangguan dalam kelancaran aktivitas aliran, yang dapat memperlambat proses distribusi dan memengaruhi kinerja operasional secara keseluruhan. Di Yamaha Harpindo Jaya Rembang mempunyai 6 aktivitas yaitu penerimaan, service, pengecekan akhir, konfirmasi, pembayaran dan penyerahan.

Proses dan aktivitas pelayanan harus dilaksanakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi agar perusahaan dapat meningkatkan *service level* kepada pelanggan. Untuk mencapai hal ini, penting bagi setiap aktivitas pelayanan dilakukan dengan cara yang benar dan tepat waktu. Langkah-langkah yang sistematis, mulai dari penerimaan hingga penyerahan, harus dioptimalkan agar tidak ada waktu yang terbuang. Dengan demikian, pelayanan yang baik tidak hanya mendukung kelancaran operasi, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan permasalahan diatas, metode *lean service* digunakan karena sesuai dengan permasalahan yang ada. *Lean service* berasal dari konsep *lean* sebagai upaya berkelanjutan untuk menghilangkan pemborosan dan meningkatkan nilai tambah (*added value*) produk (barang atau jasa) untuk memberikan peningkatan nilai bagi pelanggan. *Lean service* sangat memperhatikan bagaimana menghilangkan pemborosan dalam proses pelayanan. *Lean service* merupakan sistem yang terstandarisasi dan dibuat hanya dengan aktivitas yang menambah nilai bagi pelanggan dan berfokus pada harapan pelanggan akan kualitas pelayanan. *Lean service* sangat memperhatikan bagaimana menghilangkan pemborosan dalam

proses pelayanan. Konsep *lean* berupaya mengurangi pemborosan yang diharapkan dapat mengurangi biaya operasional serta meningkatkan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu (Kusuma, 2022).

Lean Service digunakan untuk meningkatkan pelayanan melalui penerapan pelayanan yang sesuai, peningkatan kecepatan pelayanan, dan peningkatan respon terhadap kebutuhan jasa dengan cara memfokuskan pada bagian pelayanan yang dianggap penting (Studi et al., 2024). *Lean service* memiliki konsep yang sama, yaitu menciptakan nilai pada aktivitas, menghilangkan *waste* yang hadir dalam proses pelayanan dan membuat aliran nilai tambah (Daulay et al., 2021). *Lean service* dirancang untuk mengurangi biaya, memperbaiki *performance* mengurangi waktu tunggu, serta mengeliminasi pemborosan (*waste*) agar kualitas jasa yang dihasilkan bisa maksimal. Pelayanan servis motor di Yamaha Harpindo Jaya Rembang di analisa menggunakan konsep *lean service* dengan menggunakan metode *value stream mapping*, *fishbone*, dan diberikan rekomendasi perbaikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk pemborosan yang terjadi pada layanan servis motor di Yamaha Harpindo Jaya Rembang menggunakan konsep *lean service* dengan menerapkan metode *Value Stream Mapping*, dan memberikan rekomendasi perbaikan pada pemborosan yang telah diidentifikasi. Dengan menganalisis pemborosan yang ada, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi yang tepat untuk mengurangi pemborosan (*waste*) pada pelayanan servis motor di Yamaha Harpindo Jaya Rembang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan pada skripsi ini yaitu:

1. Bagaimana pemborosan dan *waste kritis* pada pelayanan *service* di Yamaha Harpindo Jaya Rembang.
2. Bagaimana usulan perbaikan pada pelayanan *service* motor di Yamaha Harpindo Jaya Rembang untuk meminimumkan pemborosan

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Usulan Perbaikan dalam penelitian ini menggunakan metode *5 why*.
2. Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2024 sampai data terpenuhi
3. Penelitian ini dilakukan di Yamaha Harpindo Jaya pada saat ramai pelanggan.
4. Penelitian ini sebatas hanya memberikan usulan perbaikan untuk layanan servis motor di Yamaha Harpindo Jaya Rembang.
5. Penelitian ini dilakukan pada pelayanan servis ringan dan sedang di Yamaha Harpindo Jaya Rembang.
6. Penelitian ini tidak mempertimbangkan variabel biaya.
7. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Value Stream Mapping* (VSM) dan *Process Activity Mapping* (PAM).
8. *Waste kritis* yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 3

9. Penelitian ini hanya terkait jenis kegiatan dan waktu pelayanan

1.4 Asumsi

Adapun asumsi dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Mekanik servis motor Yamaha Harpindo Jaya Rembang tidak mengalami perubahan saat penelitian berlangsung.
2. Peralatan yang digunakan untuk servis dalam kondisi baik.
3. Aliran Proses Pelayanan *service* tidak mengalami perubahan selama penelitian berlangsung

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pemborosan dan *waste kritis* pada pelayanan *service* di Yamaha Harpindo Jaya Rembang.
2. Memberikan usulan perbaikan pada pelayanan *service* motor di Yamaha Harpindo Jaya Rembang untuk meminimumkan pemborosan

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai penerapan *lean service* dalam industri jasa otomotif, khususnya dalam layanan servis motor.

2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan literatur tentang *lean service* dan untuk mengetahui seberapa efektif teori – teori kuliah dalam menangani masalah di dalam Perusahaan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengoptimalkan pelayanan di Perusahaan tersebut. Identifikasi dan pengurangan pemborosan akan membantu pelayanan menjadi lebih baik serta memaksimalkan pelayanan yang ada.
2. Dapat menjadi dasar atau standart untuk menerapkan kebijakan yang meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses pelayanan *service*, sehingga dapat meningkatkan kualitas proses pelayanan yang lebih baik di Yamaha Harpindo Jaya Rembang.
3. Dapat membawa manfaat dalam meningkatkan pelayanan. Dengan mengurangi potensi *waste* selama proses pelayanan dan perusahaan dapat memastikan kepada pelanggan sesuai dengan kualitas pelayanan yang lebih baik.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini agar lebih terstruktur maka dirancang sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori teori yang digunakan sebagai pedoman atau referensi untuk menyelesaikan permasalahan yang diteliti , seperti informasi mengenai *lean service*, *value stream mapping*, *fishbone* diagram.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari waktu dan tempat penelitian, pengumpulan data yang terdiri dari identifikasi data dan tabel pengumpulan data serta *flowchart* dan penjelasannya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pengumpulan data, pengolahan data, analisa data. Analisa data menggunakan konsep *lean service*. Metode yang digunakan antara lain *value stream mapping*, *Process Activity Mapping* (PAM).

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari analisa hasil pengolahan data yang dapat menjawab tujuan penelitian serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk pelayanan servis motor.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN