

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kendaraan bermotor telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari jumlah kendaraan bermotor terutama roda dua yang ada di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2020 mencapai 1.352.758 unit (Badan Pusat Statistik, 2021). Banyaknya angka tersebut menunjukkan adanya perkembangan pengguna sepeda motor yang pada tahun 2018 berjumlah 1.204.355 unit sepeda motor (Badan Pusat Statistik, 2019). Dari angka tersebut terlihat peningkatan jumlah sepeda motor yang ada di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 12,3% dalam 2 tahun.

Dari peningkatan pengguna sepeda motor maka menandakan meningkatnya kebutuhan akan jasa pelayanan servis sepeda motor, yang mana jasa tersebut tidak terlepas dari kebutuhan suku cadang sepeda motor. Hal tersebut menjadi peluang yang baik bagi penyedia suku cadang dan jasa pelayanan servis motor di Daerah Istimewa Yogyakarta, kebutuhan akan suku cadang dan jasa servis menjadi kebutuhan pokok masyarakat terutama untuk kendaraan bermotor dengan jenis roda dua yang memiliki jumlah besar di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dengan baiknya peluang bagi penyedia suku cadang dan jasa pelayanan servis motor maka terdapat banyak toko penyedia suku cadang dan jasa pelayanan servis sepeda motor, salah satunya adalah Bengkel XYZ. Bengkel tersebut memiliki 4 orang pekerja dan 3 orang diantaranya merupakan mekanik. Para pekerja tersebut melakukan operasional penjualan suku cadang dari berbagai merk kendaraan bermotor roda dua dalam berbagai kualitas. Selain menawarkan suku cadang Bengkel XYZ juga menawarkan jasa servis sepeda motor baik penggantian suku cadang hingga penggantian oli dari sepeda motor, serta aksesoris berbagai sepeda motor.

Dalam menjalani aktivitas bisnisnya Bengkel XYZ mengalami masalah dalam operasionalnya. Permintaan konsumen menjadi hal yang sangat diperhatikan karena Bengkel XYZ tidak dapat memenuhi permintaan dari pelanggan. Produk seperti suku cadang dan oli merupakan produk yang sering tidak dapat dipenuhi oleh Bengkel XYZ. Terdapat berbagai macam jenis suku cadang dan oli untuk

berbagai merk serta jenis sepeda motor yang dijual oleh bengkel tersebut. Pengadaan persediaan dilakukan oleh Bengkel XYZ berdasarkan catatan penjualan dari penjualan bulan sebelumnya. Dari hasil observasi Bengkel XYZ mengalami permintaan lebih banyak ketika akhir pekan terutama menjelang hari raya karena banyak pelanggan yang memiliki waktu luang serta mempersiapkan kendaraannya untuk melakukan perjalanan jauh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik bengkel, diketahui bahwa terdapat pelanggan yang tidak terlayani karena *spare part* yang dibutuhkan oleh pelanggan tidak tersedia. Hal ini akan berdampak pada penurunan *service level* dan memperbesar potensi *lost sales* yang merugikan Bengkel XYZ. Hasil dari wawancara singkat empat dari lima pelanggan Bengkel XYZ pernah tidak terlayani pada saat mencari *spare part* pada bengkel ini. Dengan adanya permasalahan yang terjadi *owner* menginginkan adanya perbaikan agar pelanggan dapat terlayani terkait dan Bengkel XYZ memiliki *service level* lebih dari 90% sehingga dapat meminimalisir potensi terjadinya *lost sales*.

Wawancara juga dilakukan kepada pekerja mengenai masalah yang dihadapi oleh bengkel. Tidak tersedianya *spare part* yang dibutuhkan oleh pelanggan diatasi oleh pekerja dengan merekomendasikan *spare part* yang lain, tetapi tidak semua pelanggan memilih solusi tersebut karena tidak menginginkan *spare part* yang lain walaupun hanya berbeda merk. Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini akan meningkatkan *service level* dengan mengatasi masalah yang dialami oleh Bengkel XYZ.

1.2. Rumusan Masalah

Pada Bengkel XYZ permasalahan yang terjadi adalah adanya pelanggan yang tidak terlayani sehingga memungkinkan penurunan *service level* pada bengkel. Hal tersebut menyebabkan kerugian bagi bengkel yang dapat berdampak tidak baik bagi Bengkel XYZ kedepannya.

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada pada Bengkel XYZ maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah meningkatkan *service level* pada Bengkel XYZ hingga lebih dari 90%. Usulan solusi yang digunakan diharapkan tidak menyebabkan penambahan biaya baik pekerja atau investasi dari solusi yang diusulkan.

1.4. Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat batasan masalah, yaitu:

1. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan persediaan yang menjadi permintaan konsumen dari data penjualan Bengkel XYZ.
2. Data yang berkaitan dengan biaya diasumsikan tidak terjadi perubahan harga selama pengambilan data pada Bengkel XYZ.
3. Data Penjualan yang diambil merupakan data penjualan pada bulan November 2021 hingga Februari 2022.

