

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sepeda motor merupakan moda transportasi yang dipakai sebagian besar masyarakat Indonesia. Masyarakat Indonesia menggunakan sepeda motor dalam kegiatan sehari-hari seperti menuju kantor, sekolah, supermarket, pasar, bank, dan tempat lainnya. Hal tersebut, membuat masyarakat Indonesia bergantung pada moda transportasi ini.

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Nasional (2022) menyebutkan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami peningkatan di setiap tahunnya, khususnya jenis kendaraan sepeda motor, sejak tahun 2015-2022 terjadi penambahan sebesar 26 juta unit. Secara visual, peningkatan jumlah kendaraan sepeda motor dapat dilihat pada Gambar 1.1.



**Gambar 1.1. Perkembangan Jumlah Sepeda Motor di Indonesia**  
(BPS Nasional, 2022)

Berdasarkan Gambar 1.1 pada tahun 2015, jumlah sepeda motor di Indonesia mendekati 99 juta unit. Selang 2 tahun kemudian, di tahun 2017 jumlah ini meningkat sebesar 14,3% menjadi 113 juta unit. Tetapi, terjadi *trend* penurunan jumlah sepeda motor di tahun 2018 sebesar 5,4% menjadi 106 juta unit. Trend peningkatan kembali terjadi di tahun 2019 sebesar 5,5% menjadi 112 juta unit. Trend peningkatan terus terjadi hingga tahun 2022 dengan kenaikan sebesar 11%

menjadi 125 juta unit. Maka, trend peningkatan jumlah sepeda motor dari tahun 2015-2022 secara persentase mengalami kenaikan sebesar 26,7%.

Perawatan teratur membantu mengurangi risiko kerusakan pada kendaraan. Salah satu cara melakukan perawatan kendaraan adalah dengan rutin melakukan servis di bengkel. Selain itu, terdapat layanan pemasangan kebutuhan *spare part* sepeda motor. Beberapa bengkel menyediakan *spare part* untuk dijual kepada pengguna sepeda motor, kemudian secara umum bengkel dibagi menjadi 2 jenis yaitu bengkel resmi dan bengkel mandiri.

Pada umumnya, bengkel resmi hanya menerima sepeda motor keluaran dari merek masing-masing, beberapa contohnya seperti Honda, Yamaha, Suzuki, dan Kawasaki. Bengkel resmi menyediakan pelayanan seperti perawatan sepeda motor secara ekstensif, karena kelengkapan alat bengkel. Selain itu, terdapat garansi sepeda motor oleh bengkel masing-masing merek, garansi ini dapat diklaim oleh pengguna, apabila pekerjaan servis sepeda motor tidak maksimal. Kelebihan terakhir bengkel ini adalah katalog *spare part* atau suku cadang yang lengkap dan dapat membantu pelanggan mencari dengan mudah.

Sedangkan, bengkel sepeda motor mandiri dibuat oleh pengusaha mandiri. Bengkel ini menerima seluruh jenis motor, mulai dari jenis sepeda motor bebek, sepeda motor *matic*, dan sepeda motor *sport* dari berbagai merek. Bengkel mandiri menjadi alternatif bagi pengguna sepeda motor, kekurangannya adalah tidak adanya keamanan perawatan sepeda motor. Tetapi, terdapat kelebihan bengkel motor ini, yaitu menyediakan pelayanan mudah dan cepat. Selain itu, fleksibilitas pengerjaan dalam berbagai hal, membantu bengkel bertahan dan tetap eksis sampai sekarang.

CV Sumber Baru Motor didirikan sejak November 1971 di Jl. Brigjen Katamsno no. 44, Yogyakarta. Sejak pendirian CV Sumber Baru Motor, telah terjadi pengembangan beberapa cabang di seluruh Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Klaten, dan Kedu. Perusahaan ini menguasai 70% bengkel resmi Yamaha di daerah DIY dan Kedu.

CV. Sumber Baru Motor memiliki beberapa cabang dealer resmi di Yogyakarta. Dealer ini memiliki 2 jenis kegiatan usaha dengan usaha pertama adalah menjual sepeda motor baru kepada pelanggan dan usaha kedua adalah menyediakan bengkel sepeda motor yang membutuhkan. Selain itu, bengkel memiliki fungsi menyediakan *spare part* sepeda motor resmi dan bergaransi.

Salah satu dealer dari CV Sumber Baru Motor adalah CV Sumber Baru Motor cabang Ambarukmo yang berlokasi di Jl. Laksda Adisucipto No.27-176, Papringan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281. Bengkel ini memiliki beberapa jenis pelayanan yaitu layanan pertama adalah konsultasi sepeda motor secara gratis, layanan kedua adalah perawatan/servis sepeda motor secara rutin, layanan terakhir adalah menyediakan *spare part* sepeda motor.

Standar bengkel Yamaha dalam servis sepeda motor dibagi dalam beberapa tahapan, tahapan pertama dimulai dari pengecekan menyeluruh terhadap pemakaian oli mesin, oli samping, filter udara, v-belt atau rantai, performa mesin, pemakaian kampas rem, air radiator, dan sebagainya. Pengecekan tersebut akan dilakukan setiap servis, apabila pelanggan ingin melakukan pengecekan lainnya, pelanggan dapat menyampaikan keluhan kepada bengkel ini.

Dalam mendukung bengkel melakukan perawatan sepeda motor, penggunaan beberapa aplikasi membantu mempermudah mengerjakan pelayanan ini. Salah satu aplikasi yang digunakan bengkel bernama Yamaha Dpack. Aplikasi Yamaha Dpack merupakan sistem global Yamaha, sistem ini menggabungkan berbagai macam data cabang menjadi terintegrasi. Dalam memahami penggunaan aplikasi Yamaha Dpack, Gambar 1.2 dan Gambar 1.3 di bawah ini menunjukkan gambaran aplikasi tersebut.



**Gambar 1.2. Aplikasi Yamaha Dpack CV. Sumber Baru Motor Servis**

Gambar 1.2 menunjukkan aplikasi Yamaha Dpack menyediakan berbagai macam perawatan sepeda motor di bengkel ini. Ada beberapa jenis perawatan sepeda motor bengkel yaitu perawatan gratis dengan KSG (Kartu Servis Gratis),

perawatan ringan secara berkala, perawatan berat, perawatan gratis menggunakan kupon dari perusahaan, dan perawatan cepat.

	Part No	Part Name	Superseding Parts	STD Retail Price	INR Retail Price	Disc%	Special Price	Selling Price	Qty	Amount	On Hand Qty
5	14U-E7611-00	V-BELT (14U1)		190,000	190,000			190,000	0	0	4
6	2PH-F6240-00	GRIP ASSY (2PH1)		25,500	25,500			25,500	0	0	2
7	2DF-F582W-00	DISC, REAR BRAKE 2		277,000	277,000			277,000	0	0	0
8	2PH-H252E-11	MAIN SWITCH COMP (2		245,000	245,000			245,000	0	0	1
9	90798-C0260	BATTERY YUASA YBSL-		218,000	218,000			218,000	0	0	4
10	90793-AJ430	YAMALUBE SILVER OIL		45,000	45,000			45,000	0	0	1
11	SMX-H3371-00	HORN (MIO)		70,000	70,000			70,000	0	0	1
12	2SX-E7611-11	SHEAVE, PRIMARY FIX		34,000	34,000			34,000	0	0	0
13	2SX-WE763-00	WEIGHT SET (2SX1)		55,000	55,000			55,000	0	0	1
14	94110-14805	TIRE (100/70-14 51P		335,000	335,000			335,000	0	0	0
15	SOC-E6321-00	PLATE, FRICTION (SO		52,000	52,000			52,000	0	0	1
16	1PA-E6331-00	PLATE, FRICTION 2 (		36,000	36,000			36,000	0	0	1
17	SC1-E5461-00	CASSET, CRANKCASE C		25,500	25,500			25,500	0	0	1
Total :									0	0	

**Gambar 1.3. Aplikasi Yamaha Dpack CV. Sumber Baru Motor Spare Part**

Pada Gambar 1.3 terdapat catatan penggunaan *spare part* sepeda motor dan ketersediaan *spare part*. Aplikasi ini membantu bengkel dalam beroperasi secara efektif dan fungsi utamanya adalah mendata semua perawatan, data pelanggan, data transaksi perusahaan, data *spare part*, dan data penunjang lainnya. Dalam aplikasi ini, terdapat berbagai data *spare part* yang sering ditemui di dalam bengkel, contohnya adalah oli mesin, kampas rem, *cover body*, v-belt/rantai, oli garda, oli rem, lampu, baut, filter udara, dan air radiator

Dalam operasional bengkel, terdapat pula sistem lainnya dengan bentuk website dengan nama Smartix. Sistem ini digunakan karyawan dalam semua kegiatan bengkel khusus untuk bengkel cabang. Fungsi sistem ini adalah membantu pendaftaran servis sepeda motor, pembelian *spare part* sepeda motor, pembuatan nota pembelian dan penjualan, pengecekan kinerja bengkel ini, data penjualan dan pembelian, rekapitulasi *spare part*, dan laporan keuangan perusahaan. Smartix dapat membantu mencatat histori pelanggan dan laporan ketersediaan stok *spare part*. Sistem ini membantu bengkel menjalankan proses bisnis kompleks, terutama kaitannya dalam integrasi dari masing-masing cabang bengkel resmi Yamaha. Fungsinya adalah menjadi *buffer* satu sama lainnya sesuai dengan area cabang, dalam penyediaan *spare part* dan penjualan motor.

Sistem yang ketiga adalah Yamaha *Spare Part Catalogue* dan Yamaha *Support System* untuk mekanik bengkel. Fungsinya adalah menyediakan informasi katalog akan komponen dari suatu sepeda motor merek Yamaha. Komponen ini

ditampilkan dalam suatu gambar 3 dimensi. Informasi yang tersedia di sistem ini berupa kode dari suatu *spare part* dan harga dari suatu *spare part*. Fungsi lain dari sistem ini adalah pengecekan secara otomatis terhadap sepeda motor dan rekapitulasi *spare part*.

Setelah memahami sistem dari bengkel, permasalahan sepeda motor, dan fungsi servis sepeda motor. Ternyata, terdapat permasalahan yang mengganggu operasional bengkel ini. Permasalahan yang sering dialami adalah kekurangan stok *spare part* yang sering digunakan. *Spare part* yang sering digunakan mencakup seperti oli mesin, lampu, busi, filter udara, dan kampas rem.

Kekurangan stok terjadi akibat pemesanan *spare part* yang masih menggunakan intuisi dari karyawan. Selain itu, permasalahan dapat terjadi karena data dari aplikasi Yamaha Dpack tidak padu dengan data stok sebenarnya, kasus ini terjadi akibat karyawan tidak memperbarui stok secara teratur. Maka, terdapat perbedaan data di aplikasi Yamaha Dpack dengan stok di gudang. Selain itu, bengkel ini mengalami fenomena berkebalikan dengan kekurangan stok, fenomena yang terjadi adalah kelebihan stok pada *spare part* pendukung seperti *cover body* dan baut-baut. Kelebihan stok terjadi, akibat sistem pemesanan bengkel ini tidak memiliki pengawasan yang baik.

Tidak adanya sistem pengawasan membuat karyawan memesan *spare part* tanpa memperhatikan stok di bengkel. Fungsi dari pemesanan rutin adalah menjaga nilai *Key Performance Index* (KPI). Dasar penilaiannya adalah jumlah *spare part* yang dipesan. Semakin sering memesan minimal 1 unit pada setiap *spare part*, membuat nilai KPI semakin baik. Padahal, kebutuhan akan *spare part* ini biasanya terjadi pada kasus khusus, contohnya seperti kerusakan berat sepeda motor.

## **1.2. Pemetaan Masalah**

Sebelum masuk ke pemetaan masalah, bengkel ini memiliki beberapa tipe *spare part*. *Spare part* ini dibagi menjadi barang *fast moving* dan *slow moving*. *Spare part fast moving*, memiliki masa penggantian kurang dari 1 tahun pemakaian normal dan termasuk dalam *spare part* penting. Sedangkan, *spare part slow moving*, memiliki masa penggantian diatas 1 tahun atau bagian khusus sepeda motor yang terkena kerusakan dan biasanya merupakan *spare part* pendukung.

Bengkel ini memiliki gudang *spare part* untuk jenis *fast moving* dan *slow moving*. *Spare part* ditempatkan di dalam gudang dengan nomor tertentu. Penempatan

*spare part* secara khusus membantu dalam mengidentifikasi jenis *spare part fast moving* dan *slow moving*. Penempatan *spare part* dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini.

**Tabel 1.1. Penempatan Spare Part**

Rak	Jenis-jenis	Contoh Gambar
100-102	Barang <i>fast moving</i> seperti oli mesin, oli <i>gear</i> , air radiator, busi, lampu, kampas rem, filter udara, <i>carbon cleaner</i> , baut-baut	
103-107	Barang <i>slow moving</i> seperti <i>cover body</i> mesin, <i>cover body</i> depan, <i>cover head</i> lamp, <i>cover body</i> belakang, suspensi, besi cakram roda, baut-baut khusus, pesanan tidak diambil, <i>spare part</i> motor merek keluaran lama.	

Berdasarkan Tabel 1.1 nomor rak 100 sampai rak 102 digunakan untuk *spare part fast moving*. Rak ini berada dekat dengan pintu masuk gudang untuk membuat mekanik lebih mudah mengambil, karena *spare part* ini sering digunakan untuk servis sepeda motor.

Berdasarkan Tabel 1.1 nomor rak 103 sampai dengan 107 digunakan untuk *spare part* kategori *slow moving*. Rak ini cukup jauh dari pintu masuk gudang, karena mekanik tidak terlalu sering mengambil. Contohnya apabila terjadi kecelakaan, lalu mengakibatkan kerusakan terhadap bagian sepeda motor, *spare part* ini dapat digunakan untuk mengganti kerusakannya.

Setelah melakukan pemetaan terhadap *spare part*, peneliti melakukan wawancara kepada *stakeholders* di bengkel ini. *Stakeholders* bengkel terdiri dari *service advisor*, karyawan bagian servis, karyawan bagian *spare part*, dan mekanik. Hasil dari ringkasan permasalahan dalam wawancara terdapat pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2. Ringkasan Hasil Wawancara dan Observasi**

<b>Stakeholders</b>	<b>Ringkasan</b>
<i>Service Advisor</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemesanan <i>spare part</i> sering terkendala.</li> <li>2. Pelanggan mengalami kendala tidak tersedianya <i>spare part fast moving</i> yang dibutuhkan.</li> <li>3. Kebutuhan ruang gudang <i>spare part slow moving</i> banyak, tetapi penataan di dalam gudang tidak rapi.</li> <li>4. Jumlah data aktual gudang dengan data aplikasi Yamaha Dpack berbeda</li> <li>5. Leadtime pemesanan <i>spare part</i> lama</li> <li>6. Tidak ada fungsi pengawasan terhadap stok gudang</li> </ol>
Karyawan bagian servis sepeda motor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fluktuasi penggunaan <i>spare part</i> tidak menentu.</li> <li>2. Permasalahan penyampaian informasi dari pelanggan kepada bagian servis.</li> </ol>
Karyawan bagian gudang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penataan gudang kurang baik di bagian <i>spare part slow moving</i> dan banyak <i>dead stock spare part slow moving</i> di gudang.</li> <li>2. Pemesanan kepada <i>supplier</i> kurang diawasi, karena sudah ada rekomendasi dari sistem Yamaha Dpack System.</li> <li>3. Pemesanan <i>spare part</i> ke <i>supplier</i> berdasarkan intuisi karyawan</li> </ol>
Mekanik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sinkronisasi data <i>spare part</i> pada pengerjaan servis berat</li> <li>2. Kekurangan <i>spare part fast moving</i> berakibat waktu servis tertunda</li> </ol>

Berdasarkan Tabel 1.2, *service advisor* menyampaikan 6 permasalahan di dalam bengkel. Permasalahan pertama, berkaitan dengan pemesanan suatu *spare part* yang mengalami kendala, kendala pemesanan berkaitan dengan *spare part slow moving*. Contoh kasusnya adalah pelanggan memerlukan penggantian *spare part* ini akibat kecelakaan atau kerusakan pemakaian. Sedangkan, *lead time spare part slow moving* selama 4-7 hari kerja. Maka, apabila ada pelanggan meminta *spare part slow moving* tersedia di hari itu. Pelanggan tidak dapat mendapatkannya dan harus memesan terlebih dahulu. Selain itu, *leadtime spare part* yang lama, mengakibatkan pelanggan tidak jadi membeli.

Permasalahan kedua, menurut *service advisor* adalah tidak tersedianya *spare part fast moving*. Kekurangan stok ini sering disebut dengan *stockout*. Permasalahan ini, menyebabkan pelanggan menjadi tidak puas. Penyebabnya adalah tidak adanya kontrol stok yang baik oleh semua karyawan

Permasalahan ketiga, menurut *service advisor* adalah kebutuhan ruang gudang untuk *spare part slow moving* banyak, tetapi ruang gudang tidak tersedia. Penyebabnya adalah barang di gudang hanya ditaruh saja dan bercampur satu sama lain. Kasus ini hanya terjadi untuk *spare part slow moving*. Sedangkan, situasi gudang *spare part fast moving* tertata rapi dan masing-masing kategori dipisah. Akibat dari permasalahan ini, karyawan menjadi malas memperbarui data stok *spare part slow moving*.

Permasalahan keempat, menurut *service advisor* adalah jumlah data aktual gudang dengan aplikasi berbeda. Perbedaan data ini berkaitan dengan *spare part fast moving* dan *slow moving*. Penyebab utamanya adalah karyawan tidak memperbarui data secara teratur. Penyebab lainnya adalah jumlah *spare part* yang banyak dan pekerjaan yang banyak. Akibatnya, karyawan tidak bisa mengetahui jumlah pasti stok *spare part* di gudang.

Permasalahan kelima, menurut *service advisor* adalah *leadtime* yang lama. *Leadtime* berpengaruh bagi *spare part fast moving* dan *slow moving*. *Leadtime* pemesanannya adalah 4-7 hari kerja. Salah satu contoh pengaruhnya adalah sering terjadinya *stockout* oli mesin dan kampas rem. *Spare part* tersebut merupakan jenis *fast moving*. Maka, karyawan khususnya mekanik harus pergi ke bengkel Yamaha cabang lain dan membuat mekanik menunda pekerjaan sekaligus menghabiskan tenaga dari mekanik.

Permasalahan keenam, menurut *service advisor* adalah kurangnya fungsi pengawasan pemesanan dan stok gudang. Permasalahan ini, berpengaruh pada *spare part fast moving* dan *slow moving spare part*. Penyebabnya adalah tidak ada ketentuan standar dari perusahaan terkait hal tersebut. Akibatnya adalah stok *spare part fast moving* mengalami *stockout* dan *spare part slow moving* mengalami *overstock*. Catatan lainnya, pada kasus *spare part fast moving* setiap 1 bulan sekali, stok di gudang akan dilakukan pengecekan. Sedangkan, *spare part slow moving* tidak dilakukan pengecekan. Walaupun, *spare part fast moving* memiliki jadwal pengecekan, *stockout* terjadi akibat kurangnya fungsi pengawasan pemesanan.

Berdasarkan Tabel 1.2, karyawan bagian servis sepeda motor menyampaikan 2 permasalahan. Permasalahan pertama adalah fluktuasi penggunaan *spare part* yang tidak menentu. Penyebabnya adalah banyaknya jenis *spare part* dan pelanggan datang hanya di waktu tertentu. Contoh kasus pelanggan yang datang

pada waktu tertentu, diambil dari data Yamaha Dpack oli *super sport*. Pada bulan Bulan Desember 2023 digunakan sebanyak 16 buah, Bulan Januari 2024 sebanyak 4 buah, dan Februari 2024 sebanyak 14 buah. Sedangkan, terdapat contoh kasus pada banyaknya jenis *spare part* pada dua pelanggan. Dua pelanggan ini, memiliki jenis yang motor sama, yaitu New Vixion, Pelanggan pertama menginginkan oli jenis *sport* untuk motornya dan pelanggan kedua menginginkan oli mesin jenis *super sport*.

Permasalahan kedua, menurut karyawan bagian servis sepeda motor adalah kurangnya pengetahuan perawatan sepeda motor oleh pelanggan. Penyebabnya adalah penggunaan sepeda motor secara berlebihan. Kemudian, pelanggan tidak pernah melakukan servis dan motor menjadi cepat rusak. Setelah itu, pelanggan harus melakukan servis berat dan terjadi kerusakan pada *spare part* khusus seperti bearing mesin, gigi mesin, dan *spare part* lain. *Spare part* jenis ini terkadang tidak tersedia di pabrik dan biasanya tidak rusak selama 10 tahun pemakaian normal.

Berdasarkan Tabel 1.2, karyawan bagian *spare part* menyampaikan 3 permasalahan. Permasalahan pertama adalah penataan gudang yang berantakan untuk *spare part slow moving*. *Spare part ini* berada di nomor rak 103-107. Penyebabnya adalah karyawan mencampur semua *spare part* ke dalam 1 rak. Apabila ada pelanggan ingin membeli, terkadang *spare part* tidak dapat ditemukan. Sehingga, banyak *spare part slow moving* tidak laku dan menjadi *dead stock*. Barang *dead stock*, biasanya tidak laku dalam jangka waktu 3 bulan lebih. Dampak dari *deadstock* menyebabkan gudang menjadi penuh dan keuntungan bengkel berkurang.

Permasalahan kedua, menurut karyawan bagian *spare part* adalah kurangnya pengawasan pembelian *spare part*. Permasalahan ini, berkaitan dengan *spare part fast moving* dan *slow moving*. Penyebabnya adalah ada rekomendasi pembelian dari aplikasi Yamaha Dpack. Rekomendasi digunakan untuk mencapai KPI bengkel. Sehingga, karyawan hanya memesan saja, tanpa memperhatikan kondisi stok gudang. Akibatnya, stok gudang *spare part slow moving* mengalami *overstock* dan *spare part fast moving* mengalami *understock*.

Permasalahan ketiga, menurut karyawan bagian *spare part* adalah pemesanan berdasarkan intuisi karyawan. Penyebabnya adalah karyawan tidak mengetahui permasalahan stok, sehingga terjadi kesalahan pemesanan *spare part* yang tidak

sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Selain itu, terdapat pemesanan berlebihan terhadap *spare part slow moving*. Contoh dari kasus ini adalah pemesanan *cover body* bagian sayap motor mio, pelanggan membutuhkan yang berwarna hitam, sedangkan karyawan memesan *cover body* berwarna hitam metalik. Contoh kasus lainnya, terjadi pada kampas rem belakang. Pesanan yang harusnya adalah 3 unit, tetapi secara tidak sadar, karyawan memesan menjadi 6 unit. Penyebab kesalahan ini adalah pemesanan berulang, dalam kasus ini, karyawan sedang tidak fokus dalam bekerja.

Berdasarkan Tabel 1.2, mekanik menyampaikan 2 permasalahan. Permasalahan pertama adalah sinkronisasi data *spare part* untuk servis berat. Servis berat dilakukan oleh 2 atau 3 mekanik dan pengerjaan servis ini minimal 2 hari. Selain itu, mekanik harus membagi pekerjaan satu sama lain. Penyebab permasalahan ini adalah tidak ada komunikasi dalam penggunaan *spare part*. Akibatnya, mekanik yang memakai *spare part*, tidak mencatat atau memberi tahu mekanik lainnya dan membuat penggunaan *spare part* berulang. Contoh kasusnya adalah mekanik satu tidak mencatat *spare part* yang dialokasikan untuk servis berat, mekanik dua yang ingin melanjutkan mekanik satu, tidak mengetahui *spare part* sudah digunakan. Akhirnya, mekanik dua mengambil stok *spare part* lainnya dan mengakibatkan *spare part* yang dipakai berjumlah 2. Maka, terjadi perbedaan jumlah stok *spare part* di gudang dengan data aplikasi Yamaha Dpack.

Permasalahan kedua, menurut mekanik adalah *stockout spare part fast moving* mengakibatkan servis tertunda. Penyebabnya adalah tidak ada pengawasan pemesanan ke *supplier* dan perbedaan data gudang dengan data Yamaha Dpack. Akibatnya, mekanik harus mencari *spare part* di bengkel Yamaha lain. Kegiatan tersebut menghambat proses servis sepeda motor dan membuat pelanggan menunggu lebih lama. Contoh kasus terjadi pada oli mesin *super sport*. Dari pengamatan penulis terjadi pada 11 Oktober 2023 dan 24 Oktober 2023 terjadi *understock*. Contoh kasus lainnya terjadi pada oli mesin *matic*, berdasarkan pengamatan penulis hal ini terjadi pada 1 November 2023. Sehingga, mekanik tidak dapat mengerjakan servis sepeda motor.

Selain kasus sebelumnya, terdapat kasus oli mesin yang masuk ke gudang, tidak sesuai dengan jumlah pemesanan. Contohnya oli mesin *matic* pada 16 Desember 2023 dipesan sebanyak 41 unit, sedangkan yang tercatat masuk adalah 36 unit. Pada tanggal 31 Januari 2024 yang dipesan sebanyak 26 unit, sedangkan yang

tercatat masuk adalah 21 unit. Penyebabnya adalah oli mesin yang tidak masuk di gudang, digunakan untuk promosi, display, atau kegiatan lainnya.

Dari permasalahan yang dijelaskan oleh para *stakeholder*, yaitu *service advisor*, karyawan bagian servis, karyawan bagian *spare part*, dan mekanik. Masing-masing *stakeholders* memiliki permasalahan tersendiri yang harus diselesaikan. Namun, terdapat bagian permasalahan lebih penting dibandingkan yang lainnya.

Kepentingan dari mekanik adalah *spare part fast moving* dan *slow moving* ingin selalu tersedia apapun yang terjadi, sedangkan karyawan bagian *spare part* memiliki kesulitan dalam mengontrol stok tersebut. Kepentingan dari *service advisor* adalah bengkel tidak mengalami kerugian, bagaimanapun cara melakukannya, tetapi mekanik tidak ingin menjadi pihak pertama yang disalahkan saat servis motor tidak sesuai. Karyawan bagian servis sepeda motor memiliki kepentingan untuk memuaskan pelanggan, tetapi permintaan pelanggan atas *spare part slow moving* tidak bisa secara konsisten dipenuhi oleh karyawan bagian *spare part*. Karyawan bagian *spare part* memiliki kepentingan untuk membuat stok *spare part fast moving* tersedia dalam jumlah yang banyak dan dari semua pihak membantu menata gudang, tetapi *service advisor* ingin pengawasan yang ketat terhadap pembelian tersebut dan karyawan bagian *spare part* saja yang menata gudang *spare part*.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti mempertimbangkan permasalahan yang dapat diambil adalah kekurangan stok pada *spare part fast moving*. Permasalahan ini lebih penting dibandingkan kelebihan stok *spare part slow moving*. Alasannya, *spare part fast moving* sangat dibutuhkan oleh pelanggan dan bengkel menjalankan aktivitas sehari-hari dengan menyediakan *spare part* ini. Apabila *spare part fast moving* tidak tersedia, maka servis sepeda motor tidak dapat berjalan dengan lancar.

Salah satu contohnya, terjadi kekurangan oli mesin semua jenis. Hal ini akan memengaruhi mekanik, *service advisor*, pelanggan, bagian *spare part*. Padahal, permasalahan pada *spare part slow moving*, lebih terkait dengan kelebihan stok di gudang, permasalahan ini tidak langsung memengaruhi aktivitas bengkel. Contohnya terjadi pada berbagai *cover body* motor Yamaha keluaran lama seperti vega dan mio edisi pertama, *spare part* sudah tidak laku dan menumpuk di gudang *spare part*.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang pada sub bab 1.1 dan pemetaan masalah pada sub bab 1.2 yang menjelaskan permasalahan dua kategori *spare part*. Permasalahan yang memengaruhi performa pelayanan bengkel sepeda motor Sumber Baru Motor Yamaha cabang Ambarukmo terjadi pada jenis *fast moving*. Secara spesifik, permasalahan yang diambil adalah *understock spare part fast moving* khususnya produk oli mesin dan oli mesin termasuk dalam *spare part* penting yang memengaruhi operasional bengkel.

### 1.4. Tujuan

Untuk menyelesaikan permasalahan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah mengurangi terjadinya *understock* oli mesin dengan rata-rata persentase jumlah *stockout* kurang dari 1% dari total permintaan pada periode peramalan.

### 1.5. Batasan

Batasan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data masa lalu yang dapat digunakan adalah data gudang dan aplikasi Yamaha Dpack sejak Januari 2023-Maret 2024.
- b. Analisis data tidak diijinkan menyertakan harga beli dari suatu barang, pajak khusus perusahaan, dan data keuangan penting lainnya.