

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan di bengkel sepeda motor. Kinerja operasional bengkel, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan waktu kerja teknisi dan efektivitas proses servis, menjadi indikator penting dalam mencerminkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Proses servis yang berjalan cepat, tepat, dan sesuai prosedur mampu menciptakan persepsi layanan yang baik serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Lama penyelesaian servis dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti jumlah teknisi, kapasitas bengkel, serta kecepatan dan ketepatan teknisi dalam menyelesaikan pekerjaan. Pelayanan yang diselesaikan sesuai standar waktu dan prosedur mampu memberikan kesan positif terhadap kualitas layanan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan proses servis Kusuma et al., (2024) menemukan bahwa ketepatan waktu pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Chandra Motor Boyolali, sedangkan penelitian Wijaya, (2022) menegaskan bahwa kecepatan pelayanan menjadi indikator utama dalam menilai kualitas servis. Efektivitas kerja teknisi berperan penting dalam menjaga standar pelayanan sekaligus efektivitas operasional bengkel. Menurut Ariawan et al., (2025), efektivitas teknis menunjukkan sejauh mana waktu kerja dan sumber daya dimanfaatkan secara optimal untuk menyelesaikan pekerjaan dalam durasi yang telah ditentukan. Kemampuan teknisi untuk bekerja cepat, tepat, dan sesuai prosedur menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kualitas layanan (Mahdun & Hakimah, 2023).

Sebagai upaya untuk mengukur kinerja operasional bengkel berdasarkan pemanfaatan waktu kerja teknisi dan efektivitas servis, metode *Overall Equipment Effectiveness* (OEE) digunakan dengan menilai tiga aspek utama, yaitu *availability*, *performance*, dan *quality* (Wahid et al., 2022). Pendekatan *Six Big Losses* kemudian diterapkan untuk mengidentifikasi sumber kehilangan efektivitas secara lebih mendalam. Metode ini mengelompokkan penyebab ketidakefektifan ke dalam enam kategori utama, meliputi *breakdown Losses*, *setup and adjustment losses*, *idling and minor stoppages*, *reduced speed losses*, *process defect losses*, dan *yield losses* (Suseno & Angga Prasetya Aji, 2022). Melalui penerapan metode ini, bengkel dapat mengenali area kerja yang berkontribusi terhadap pemborosan waktu dan penurunan efektivitas kinerja teknisi,

sehingga analisis efisiensi dapat dilakukan secara lebih sistematis, terukur, dan menggambarkan kondisi operasional bengkel sepeda motor secara akurat.

Meskipun OEE dan *Six Big Losses* awalnya banyak diterapkan pada sektor manufaktur untuk mengukur efektivitas mesin, penelitian terbaru menunjukkan bahwa metode ini juga dapat digunakan secara efektif dalam sektor jasa dan proses kerja yang berfokus pada manusia. Penelitian Facchinetti & Citterio, (2022) membuktikan bahwa OEE dapat diadaptasi untuk menilai kinerja karyawan pada perusahaan jasa telekomunikasi, sehingga menegaskan bahwa OEE tidak terbatas pada pengukuran efektivitas mesin. Selanjutnya, pada penelitian Luozzo et al., (2021) mengembangkan pendekatan OEE yang memisahkan kontribusi faktor manusia dari aspek teknis, menekankan bahwa variabilitas operator, termasuk ketepatan prosedur, kecepatan kerja, dan kurva belajar, memiliki pengaruh langsung terhadap efektivitas operasional. Penelitian lanjutan oleh Luozzo et al., (2023) memperkuat temuan ini dengan menghadirkan kerangka evaluasi yang secara jelas mengaitkan faktor manusia dengan parameter OEE. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa OEE valid untuk digunakan dalam menilai kinerja teknisi, alur layanan, dan efektivitas kerja yang berbasis manusia.

Keterbatasan *Overall Equipment Effectiveness* (OEE) dan *Six Big Losses* terletak pada kemampuannya yang hanya menunjukkan hasil pengukuran efektivitas operasional tanpa menjelaskan penyebab utama dari kehilangan efektivitas kerja. Oleh karena itu, diperlukan alat analisis tambahan yang mampu mengidentifikasi akar permasalahan di balik hasil pengukuran tersebut. *Fishbone Diagram* digunakan dengan menguraikan faktor penyebab ketidakefektifan berdasarkan enam aspek utama, yaitu manusia, mesin, metode, material, pengukuran, dan lingkungan (Ramadhina, M. A., Azahra, S., Izdihar, H., Salsabilla, A., Rosa, N., & Damayanthi, 2025). Integrasi antara OEE, *Six Big Losses*, dan *Fishbone Diagram* menghasilkan pendekatan analisis yang lebih menyeluruh, karena tidak hanya menilai efektivitas kerja secara objektif, tetapi juga menelusuri faktor-faktor penyebab yang memicu penurunan efektivitas operasional (Marfinov & Pratama, 2020). Hasil analisis dari ketiga metode tersebut dapat menjadi dasar perumusan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran, terukur, dan berbasis data guna meningkatkan kinerja teknisi serta menjaga konsistensi kualitas layanan di bengkel kendaraan sepeda motor.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja dan efektivitas operasional layanan bengkel sepeda motor berdasarkan waktu kerja teknisi dan efektivitas servis

dengan menggunakan metode *Overall Equipment Effectiveness* (OEE) dan *Six Big Losses* yang dipadukan dengan analisis *Fishbone Diagram*. Metode OEE dimanfaatkan untuk menilai efektivitas operasional secara menyeluruh berdasarkan tiga indikator utama yaitu *availability*, *performance*, dan *quality*, sedangkan *Six Big Losses* berfungsi mengidentifikasi sumber utama kehilangan efektivitas selama proses servis. Selanjutnya, *Fishbone Diagram* digunakan untuk menelusuri akar penyebab ketidakefektifan dengan mempertimbangkan enam faktor utama, yaitu manusia, mesin, metode, material, pengukuran, dan lingkungan. Integrasi ketiga pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor penyebab penurunan efektivitas operasional, serta menghasilkan rekomendasi berbasis data guna meningkatkan kinerja teknisi, mengoptimalkan proses servis, dan memperbaiki kualitas layanan bengkel secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat efektivitas operasional layanan servis bengkel sepeda motor berdasarkan kinerja teknisi?
2. Apa saja faktor penyebab kehilangan efektivitas kinerja teknisi serta bagaimana usulan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas operasional layanan servis bengkel sepeda motor?

C. Tujuan Penelitian

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai kinerja operasional bengkel, tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat efektivitas operasional layanan servis bengkel sepeda motor berdasarkan kinerja teknisi.
2. Menganalisis faktor penyebab kehilangan efektivitas kinerja teknisi serta merumuskan usulan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas operasional layanan servis bengkel sepeda motor.

D. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada pengukuran kinerja operasional layanan bengkel sepeda motor berdasarkan waktu kerja teknisi dan efektivitas servis.

2. Pengukuran kinerja operasional dilakukan melalui aspek *availability*, *performance*, dan *quality*.
3. Analisis sumber kehilangan efektivitas servis dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kinerja operasional layanan bengkel.
4. Analisis akar penyebab dilakukan menggunakan *Fishbone Diagram* untuk menentukan faktor utama penyebab penurunan efektivitas servis dan sebagai dasar perumusan usulan perbaikan.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika penulis memberikan gambaran mengenai penulisan penelitian sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memuat permasalahan yang melatarbelakangi penelitian, meliputi latar belakang, tujuan, manfaat, batasan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan teori, konsep, dan referensi ilmiah yang menjadi landasan dalam pelaksanaan penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metode dan tahapan penelitian, mulai dari persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, hingga analisis untuk memperoleh informasi yang akurat.

BAB 4 ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyajikan hasil pengolahan data, analisis, serta pembahasan terhadap temuan penelitian berdasarkan data yang diperoleh.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini mencakup tentang kesimpulan dari hasil penelitian dari bab sebelumnya, kemudian juga memuat saran yang diberikan oleh penulis setelah melakukan penelitian ditempat tersebut.