

ABSTRAK

Proses pemeriksaan dan perbaikan sepeda motor di bengkel memiliki potensi terjadinya kesalahan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta efektivitas proses kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi kegagalan pada proses pemeriksaan dan perbaikan sepeda motor di Bengkel AHASS Toba Motor, menentukan tingkat risiko menggunakan metode *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA), mengidentifikasi akar penyebab menggunakan *Root Cause Analysis* (RCA), serta menyusun rekomendasi perbaikan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner kepada lima responden yang terdiri atas kepala bengkel, kasir, mekanik senior, dan mekanik junior. Analisis FMEA dilakukan melalui penilaian *severity*, *occurrence*, dan *detection* untuk memperoleh nilai *Risk Priority Number* (RPN), sedangkan RCA menggunakan metode *5 Whys Analysis* untuk menemukan akar penyebab kegagalan yang memiliki prioritas tertinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa potensi kegagalan pada proses pemeriksaan dan perbaikan yang memiliki tingkat risiko tinggi dan memerlukan prioritas penanganan. Akar penyebab utama kegagalan berasal dari kurangnya ketelitian mekanik, keterbatasan pengalaman dan kompetensi teknis, lemahnya pengawasan terhadap penerapan prosedur kerja, serta belum optimalnya proses pemeriksaan akhir. Rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan pelatihan mekanik, penguatan implementasi standar operasional prosedur (SOP), penerapan *final checking*, peningkatan pengawasan kerja, serta evaluasi berkala terhadap proses pelayanan. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan mampu menurunkan risiko kegagalan dan meningkatkan kualitas pelayanan di Bengkel AHASS Toba Motor.

Kata Kunci: *Failure Mode and Effects Analysis*, *Root Cause Analysis*, *Risk Priority Number* (RPN), Kualitas Pelayanan, serta Pemeriksaan dan Perbaikan Sepeda Motor.