

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia yang terus meningkat menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap layanan perawatan dan perbaikan sepeda motor juga semakin tinggi. Bengkel resmi AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas agar kendaraan tetap berada dalam kondisi optimal serta mampu memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas proses pemeriksaan dan perbaikan menjadi faktor yang sangat penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan citra perusahaan.

Bengkel AHASS Toba Motor sebagai salah satu bengkel resmi Honda memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Namun, berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis terhadap proses pemeriksaan serta perbaikan sepeda motor, masih ditemukan beberapa potensi kegagalan yang berisiko menurunkan kualitas pelayanan. Hasil analisis menggunakan metode *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA) menunjukkan bahwa terdapat beberapa kegagalan yang memiliki tingkat risiko tinggi sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan.

Permasalahan dengan tingkat risiko tertinggi adalah kesalahan pencatatan jenis *service* atau data pelanggan. Kesalahan administrasi tersebut berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian jenis pekerjaan yang dilakukan, keterlambatan proses pelayanan, serta menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem administrasi yang digunakan masih belum mampu meminimalkan kesalahan pencatatan secara optimal.

Permasalahan berikutnya adalah ketidakpatuhan terhadap prosedur *service* standar AHASS (SOP. Ketidakesuaian terhadap prosedur kerja dapat menyebabkan proses pemeriksaan dan perbaikan tidak dilakukan secara konsisten,

sehingga berpotensi menghasilkan kualitas *service* yang berbeda-beda serta meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan selama proses perbaikan.

Selain itu, ditemukan kesalahan diagnosis kerusakan mesin atau sistem kelistrikan. Diagnosis yang kurang tepat dapat menyebabkan kerusakan utama tidak terselesaikan, perbaikan menjadi tidak efektif, serta meningkatkan kemungkinan pelanggan harus kembali melakukan *service* akibat kerusakan yang sama. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap bengkel.

Hasil analisis menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) menunjukkan bahwa sebagian besar permasalahan tersebut tidak hanya disebabkan oleh faktor individu mekanik, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor manajemen, seperti belum optimalnya program pelatihan mekanik, lemahnya sistem pengawasan terhadap penerapan SOP, belum tersedianya sistem administrasi berbasis digital, belum adanya *checklist* pemeriksaan yang baku, serta belum terstrukturanya sistem pengendalian dan pemeliharaan peralatan kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa upaya perbaikan perlu dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan aspek sumber daya manusia, metode kerja, sistem administrasi, dan pengawasan manajemen.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu pendekatan yang mampu mengidentifikasi tingkat risiko setiap potensi kegagalan sekaligus menemukan akar penyebabnya sehingga dapat disusun rekomendasi perbaikan yang tepat. Metode *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA) digunakan untuk mengidentifikasi dan menentukan prioritas risiko berdasarkan nilai *Severity*, *Occurrence*, dan *Detection*, sedangkan metode *Root Cause Analysis* (RCA) digunakan untuk menelusuri akar penyebab dari setiap kegagalan yang menjadi prioritas perbaikan.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul "Analisis Proses Pemeriksaan dan Perbaikan Sepeda Motor di Bengkel AHASS Toba Motor dengan Metode *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA) dan *Root Cause Analysis* (RCA)."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat risiko kegagalan berdasarkan hasil analisis menggunakan metode FMEA?
2. Apa akar penyebab utama dari kegagalan proses pemeriksaan dan perbaikan berdasarkan metode RCA?
3. Bagaimana rekomendasi tindakan perbaikan yang efektif untuk meningkatkan kualitas proses pemeriksaan dan perbaikan sepeda motor di Bengkel AHASS Toba Motor?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pemecahan masalah dari penelitian yang dilakukan ini, sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi potensi kegagalan (*failure mode*) pada setiap tahapan proses menggunakan metode FMEA.
2. Menemukan akar penyebab utama dari permasalahan yang terjadi menggunakan metode RCA.
3. Memberikan rekomendasi tindakan perbaikan dan pencegahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses *service* di Bengkel AHASS Toba Motor.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen operasional dan teknik industri, khususnya yang berkaitan dengan penerapan metode FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*) dan RCA (*Root Cause Analysis*) dalam menganalisis dan meningkatkan kualitas proses pelayanan jasa di sektor otomotif.
2. Menjadi referensi akademik bagi mahasiswa, peneliti, maupun pihak lain yang ingin melakukan penelitian sejenis, terutama yang berhubungan

dengan analisis risiko dan peningkatan mutu proses kerja di bengkel otomotif.

3. Menambah wawasan mengenai bagaimana pendekatan sistematis melalui analisis kegagalan dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses *service* kendaraan bermotor.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Bengkel AHASS Toba Motor, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengevaluasi dan memperbaiki sistem pemeriksaan serta perbaikan sepeda motor, sehingga mampu mengurangi tingkat kesalahan teknis, mempercepat waktu pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Bagi pihak manajemen, penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat untuk perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) terhadap proses *service* kendaraan.
3. Bagi teknisi dan karyawan bengkel, penelitian ini dapat menjadi panduan dalam meningkatkan ketelitian, kedisiplinan, dan konsistensi kerja berdasarkan hasil identifikasi potensi kegagalan dan akar penyebab permasalahan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan pembandingan untuk penelitian di bidang serupa dengan objek atau metode yang berbeda.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada proses pemeriksaan dan perbaikan sepeda motor di Bengkel AHASS Toba Motor, tidak mencakup proses administrasi, pembelian suku cadang, maupun layanan pelanggan.

2. Analisis menggunakan metode FMEA hanya dilakukan untuk mengidentifikasi dan menilai risiko kegagalan dalam tahapan proses pemeriksaan dan perbaikan.
3. Analisis RCA hanya digunakan untuk menelusuri akar penyebab dari kegagalan utama yang memiliki nilai RPN tertinggi berdasarkan hasil FMEA.
4. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara dengan teknisi dan supervisor bengkel, serta dokumen pendukung yang relevan.
5. Penelitian ini tidak membahas aspek finansial atau biaya secara mendetail, melainkan difokuskan pada analisis proses dan peningkatan kualitas layanan teknis.

1.5.2 Asumsi

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis menetapkan beberapa asumsi agar analisis dapat dilakukan secara lebih terarah, yaitu sebagai berikut:

1. Proses pemeriksaan dan perbaikan di Bengkel AHASS Toba Motor telah mengikuti standar operasional prosedur (SOP) dari AHASS pusat.
2. Data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dianggap valid dan dapat mewakili kondisi nyata di lapangan.
3. Seluruh teknisi dan pihak terkait yang terlibat dalam penelitian memiliki kemampuan teknis dan pengalaman yang memadai sesuai dengan tugas masing-masing.
4. Nilai *Risk Priority Number* (RPN) yang dihasilkan dari metode FMEA dianggap sebagai acuan objektif dalam menentukan prioritas perbaikan.
5. Faktor lingkungan eksternal seperti cuaca, jumlah pelanggan, dan kondisi ekonomi tidak menjadi variabel utama dalam penelitian ini.