

**ANALISIS PENGGADAAN COUNTER SERVICE KHUSUS *BOOKING* UNTUK
MENGURANGI WAKTU TUNGGU DAN MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN *BOOKING* DI DEPARTEMEN SERVICE AUTO 2000 DI
JAKARTA**

Evaf Maulina¹, Dewi Dyah Widyastuti²

¹ Sekolah Tinggi Penerbangan Aviast, ² Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma
¹ evafmaulina68@gmail.com, ² dewidyah67@gmail.com

Abstrac

Many consumers have not used the booking system to its full potential when receiving service, resulting in a buildup of customer lines during peak hours such as 8 a.m. to 8 a.m., leading the service reception system to perform poorly and mixing up booking and non-booking clients. As a result, clients who make reservations grumble or are unsatisfied since they must wait a long time to be handled by a service adviser. To address this, our writing team conducted a study to determine the desired waiting time for clients by determining the likelihood value where no units are waiting in the system, allowing the writing team to enhance by developing a specific booking counter system. A customized counter booking system is a program designed to improve customer satisfaction by allowing customers who have made reservations to be served quickly without having to wait in line with regular customers.

Keyword: Booking, non-booking, booking system, counter service, and customer satisfaction are some of the terms used.

A. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi persaingan dunia usaha jasa pelayanan perawatan kendaraan. Auto 2000 sebagai dealer resmi Toyota terus berupaya untuk meningkatkan kinerjanya terutama pada pelayanan jasa perawatan. Perusahaan memandang hal tersebut penting karena disaat ini permintaan akan jasa *service* otomotif semakin tinggi dan persaingan antara perusahaan jasa otomotif yang semakin tinggi pula. Auto 2000 ingin memnuhi permintaan para pelanggan yang menginginkan pelayanan jasa yang berkualitas baik, tanpa di dukung dengan suatu sistem yang baik maka permintaan para pelanggan tersebut akan sulit diwujudkan. Untuk dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan, maka akan dilakukan *survey service quality (Servqual)*. Tahap pertama dalam penelitian ini adalah

mengidentifikasi atribut kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap pelayanan jasa.

Peningkatan pelayanan kepada pelanggan mendasari Auto 2000 untuk terus melakukan perbaikan-perbaikan dalam mencapai tujuan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Semuan departemen seperti departemen *service*. Penjualan, dan administrasi mempunyai fungsi dan tugas masing – masing demi kemajuan Auto 2000. Departemen *service* terutama *service advisor (SA)* dalam menjalankan pekerjaan di bengkel menerapkan tujuh langkah (7 steps) dalam melayani pelanggan. Tujuh langkah tersebut antara lain perjanjian, penerimaan, penulisan keluhan pelanggan, mengontrol pekerjaan, pemeriksaan sebelum penyerahan, dan *follow up*. Jika tujuh langkah dalam melayani pelanggan dapat dijalankan

dengan baik, dan sesuai dengan standart, maka akan membuat pelanggan merasa puas.

Saat ini dalam tujuh langkah tersebut khusus pada tahap perjanjian (*booking*) belum banyak pelanggan yang memanfaatkan *booking system* tersebut. Sehingga menjadikan sistim tersebut kurang berjalan dengan baik, serta tercampurnya pelanggan *booking* dan *non-booking*. Akibatnya banyak pelanggan *booking* yang mengeluh karena harus menunggu cukup lama untuk dilayani oleh *service advisor*. Dengan adanya sistim *counter service* khusus *booking* maka para pelanggan yang sudah *booking* terlebih dahulu dapat terlayani dengan baik tanpa harus menunggu dan tidak tercampur dengan para pelanggan *non-booking* pada waktu yang bersamaan. *Counter booking* merupakan bentuk kepuasan pelanggan, yang mana para pelanggan yang sudah *booking* terlebih dahulu dapat langsung terlayani dengan baik tanpa harus menunggu dan tidak tercampur dengan para pelanggan *non-booking* pada waktu yang bersamaan. *Counter booking* merupakan bentuk kepuasan pelanggan, yang mana para pelanggan yang sudah *booking* pada waktu yang dijanjikan tidak harus menunggu untuk dilayani ataupun bercampur dengan pelanggan *nonbooking*. Dengan menggunakan sistem pelayanan biasa yaitu dengan menempatkan seluruh *service advisor* sebagai pelayanan regular dan *booking* dicampur, maka Auto 2000 di Jakarta masih mengalami kendala yaitu pelanggan *booking* harus menunggu waktu yang cukup lama untuk dilayani oleh *service advisor*. Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka perumusan masalah dalam laporan penerlitan ini adalah bagaimana meningkatkan kinerja pelayanan terhadap sistem penerimaan *service* sehinggadapat mengurangi waktu tunggu pelanggan *booking* dan mening-

katkan kepuasan pelanggan dalam hal waktu tunggu.

B. TEORI DAN KEGIATAN

1. Pengertian Analisis Antrian

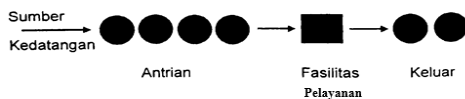
Antrian adalah kejadian yang sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari. Menunggu di depan loket untuk mendapatkan tiket kereta api, menunggu pengisian bahan bakar, menunggu di pintu jalan tol, menunggu pembayaran di *check out counter* suatu supermarket dan beberapa kasus menunggu yang lainnya sering ditemui atau mungkin dialami. Bukan saja orang yang mengalami antri, tapi juga bisa barang, misalnya mesin-mesin yang rusak menunggu untuk diperbaiki, barang-barang di pabrik menunggu untuk berbagai tahapan proses produksi dan lain-lain. Karena menunggu memakan waktu, sementara waktu merupakan sumber daya yang berharga, maka pengurangan waktu menunggu merupakan tema yang menarik untuk dianalisis, tetapi tidak berarti analisis antrian hanya membahas waktu menunggu.

Tujuan sebenarnya dari teori antrian adalah meneliti kegiatan dari fasilitas pelayanan dalam rangkaian kondisi random dari suatu sistem antrian yang terjadi (Thomas J. Kakiay, hal. 1). Analisis antrian pertama kali diperkenalkan oleh A.K. Erlang (1913) yang mempelajari fluktuasi permintaan fasilitas telpon dan keterlambatan pelayanannya. Saat ini analisis antrian banyak diterapkan dibidang bisnis (bank, supermarket), industri (pelayanan mesin otomatis), transportasi (pelabuhan udara, laut, jasa-jasa pos) dan lain-lain. Seperti halnya analisis markov, analisis antrian memberikan informasi probabilitas yang dinamakan *operating characteristic*, yang dapat membantu mengambil keputusan dalam merancang fasilitas pelayanan antrian untuk megatasi permintaan

pelayanan yang fluktuatif secara random dan menjaga keseimbangan antara biaya pelayanan dan biaya menunggu.

2. Komponen Proses Antrian

Komponen dasar proses antrian adalah kedatangan, pelayanan, dan antri. Komponen-komponen ini disajikan pada gambar-1.



a. Kedatangan

Setiap masalah antrian melibatkan kedatangan, misalnya orang, mobil, atau panggilan telpon untuk dilayani. Unsure ini sering dinamakan proses *input* meliputi sumber kedatangan atau biasa dinamakan *calling population*, dan cara terjadinya kedatangan yang umumnya merupakan random.

b. Pelayanan

Pelayanan atau mekanisme pelayanan dapat terdiri dari satu atau lebih pelayanan, atau satu atau lebih fasilitas pelayanan. Contohnya pada sebuah *check out counter* dari suatu *supermarket* terkadang hanya ada seorang pelayan, tetapi bias juga diisi seorang kasir dengan pembantunya untuk memasukkan barang-barang ke kantong plastic. Sebuah bank dapat mempekerjakan seseorang atau banyak *teller*. Di samping itu, perlu diketahui cara pelayanan dirampungkan, yang kadang-kadang merupakan random.

c. Antrian

Inti dari analisis adalah antri itu sendiri. Timbulnya antrian terutama tergantung dari sifat kedatangan dan proses pelayanan. Penentu antrian lain yang penting adalah disiplin antri. Disiplin antri adalah aturan keputusan yang menjelaskan cara melayani pengantri, misalnya datang awal dilayani dahulu yang lebih dikenal

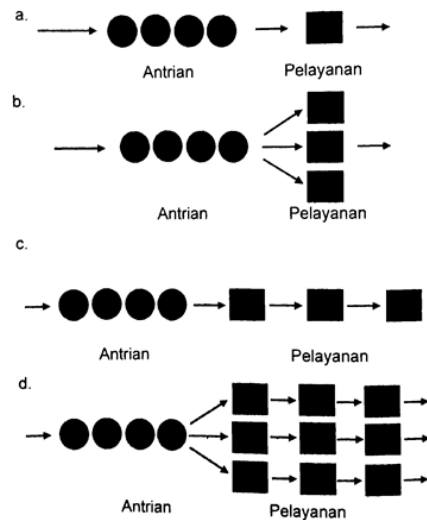
dengan istilah FCFS (*Frist Come Frist Serve*), datang akhir dilayani dahulu dikenal dengan istilah LCFS (*Last Come Frist Serve*), berdasar prioritas, berdasar abjad, berdasar janji, dan lain-lain. Jika tak ada antrian berarti terdapat pelayanan yang menganggur atau kelebihan fasilitas pelayanan.

3. Struktur Dasar Proses Antrian

Proses antrian pada umumnya dikelompokkan ke dalam empat struktur dasar menurut sifat-sifat fasilitas pelayanan, yaitu:

- Satu saluran satu tahap
- Banyak saluran satu tahap
- Satu saluran banyak tahap
- Banyak saluran banyak tahap

Keempat struktur tersebut dapat dilihat pada gambar-2



4. Kerangka Keputusan Masalah Antrian

Berbeda dengan *matemathical programming*, tak ada pengetahuan terpadu yang berhubungan dengan optimal masalah antrian. Sehingga kebanyakan literature teori antrian menekankan penemuan *operating characteristic* atau ciri-ciri operasi sistem antrian. Ciri-ciri operasi menjelaskan bekerjanya sistem

sesungguhnya hanya *input* dalam suatu kerangka konsep yang lebih luas.

Ciri-ciri operasi adalah:

- Pn : Probabilitas n pengantri dalam sistim
- L : Rata-rata banyaknya pengantri dalam sistim
- Lq : Rata-rata banyaknya pengantri dalam antrian
- W : Rata-rata waktu menunggu dalam sistim (antri + Pelayanan)
- Wq : Rata-rata waktu antri
- Po atau I : Proporsi waktu menganggur pelayan (tidak ada pengantri)

a. Biaya Pelayanan

Suatu supermarket yang ingin menambah *check out counter* perlu membiayai seluruh perlengkapan *counter* tambahan dan mengkajipelayanan baru. Ini berarti jika tingkat pelayanan diperbaiki, biaya pelayanan akan bertambah.

Biaya pelayanan dapat juga dilihat dari sisi pandang yang lain. Jika tingkat pelayanan bertambah, waktu menganggur pelayan diperkirakan juga bertambah, yang berarti suatu kenaikan dalam *opportunity cost* karena tidak mengalokasikan pelayan kegiatan produktif yang lain.

Cara yang digunakan untuk menghitung biaya pelayanan dapat berbeda untuk kasus yang berbeda. Cara apapun yang dipakai seharusnya memberikan jumlah yang sama.

b. Biaya Menunggu

Umumnya terdapat hubungan terbalik antara tingkatan pelayanan dan waktu menunggu. Namun terkadang sulit menyatakan secara eksplisit biaya menunggu per unit waktu. Biaya

menunggu dapat diduga secara sederhana sebagai biaya kehilangan keuntungan bagi pengusaha, atau biaya turunnya produktifitas bagi pekerja. Ini berarti serupa dengan biaya pelayannya, dimana penentuannya dapat berbeda dari kasus satu ke kasus yang lain.

Sehingga masalah keputusannya merupakan konflik antara biaya menunggu bagi pengantri melawan biaya pelayanan. Dan model keputusan masalah antrian dirumuskan sebagai:

$$\text{Meminimumkan } \epsilon(C) = I C_i + W C_w$$

Keterangan:

- $\epsilon(C)$: Total expected cost untuk tingkat pelayanan tertentu
- I : Waktu menganggur pelayan yang diharapkan
- C_i : Biaya menganggur pelayan per unit waktu
- W : Waktu menunggu yang diharapkan untuk semua kedatangan
- C_w : Biaya menunggu pengantri per unit waktu

5. Asumsi-asumsi Teori Antrian

Teori antrian dikembangkan dengan membuat sejumlah asumsi tentang beberapa komponen proses antrian. Terdapat banyak sekali variasi situasi antri. Meskipun pada hanya akan dibicarakan dua struktur antrian yang populer, namun seluruh konsep dasar analisis antrian perlu dijelaskan.

a. Distribusi Kedatangan

Model antrian adalah model probabilitas (*stochastic*) karena unsur-unsur tertentu proses antrian yang dimasukkan dalam model adalah variable acak (random). Variable random ini sering digambarkan dengan distribusi probabilitas.

Baik kedatangan maupun waktu pelayanan dalam suatu proses antrian pada umumnya dinyatakan sebagai variabel random. Asumsi yang bisa digunakan dalam kaitannya dengan distribusi kedatangan (banyaknya kedatangan per unit waktu) adalah distribusi poisson.

b. Distribusi Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dalam proses antrian dapat juga sesuai atau pas dengan salah satu bentuk distribusi probabilitas. Asumsi yang biasa digunakan bagi distribusi waktu pelayanan adalah *distribusi eksponensial negative*. Distribusi eksponensial negative merupakan suatu distribusi random yang variabelnya berdiri bebas tanpa memori masa lalu.

Suatu continuous random variable x disebut mempunyai suatu distribusi eksponensial dengan parameter λ , dimana $\lambda > 0$ (Thomas J. Kakiay, hal. 23). Sehingga jika waktu pelayanan mengikuti distribusi *eksponensial negative*, maka tingkat pelayanan mengikuti distribusi poisson

c. Disiplin Antri

Dalam teori antrian, pada umumnya diasumsikan pengantri dilayani berdasar FCFS. Jika asumsi ini tidak cocok dengan sistim antrian yang dipelajari, model lain harus dikembangkan.

Suatu ketika laku pengantri yang dapat mempengaruhi aturan pelayanan adalah pengantri yang tak sabar dan memutuskan untuk meninggalkan sistim sebelum dilayani, yang dikenal dengan nama *reneging*.

d. Sistim Antri *steady state* dan *transient*

Suatu asumsi yang sangat penting dalam teori antrian adalah apakah

sistim mencapai suatu keadaan keseimbangan atau dinamakan *steady state*. Ini berarti diasumsikan bahwa ciri-ciri operasi seperti panjang antrian dan rata-rata waktu menunggu akan memiliki nilai konstan setelah sistim berjalan selama suatu periode waktu.

C. PEMBAHASAN (PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA)

1. Proses Kedatangan Pelanggan Sebelum Dilakukan Perbaikan

Proses kedatangan pelanggan Auto2000 di Jakarta sebelum adanya perbaikan adalah:

a. Kendaraan datang diterima oleh *security*, lalu *security* menanyakan keperluan pelanggan, apakah ke bengkel *service* atau ke *show-room* mobil baru.

b. Jika ke bengkel diberi nomor antrian oleh *security* dan dipersilahkan menuju ke stall penerimaan agar diparkirnya kendaraan pelanggan sebelum diterima oleh pihak bengkel untuk dilakukan *service*.

c. Pelanggan masuk menuju ruang penerimaan dan menunggu untuk dipanggil nomornya oleh petugas penerima (*service advisor*).

d. Pelanggan dipanggil nomor antrinya oleh *Service advisor* sebagai tanda diterima dan dilayani oleh *service advisor*. Dalam hal ini pelanggan dapat menerangkan maksud kedatangannya untuk *service* perawatan atau *service* perbaikan.

e. *Service advisor* membuat tanda terima lalu dijelaskan mengenai pekerjaan dan waktu yang dibutuhkan oleh pihak bengkel

untuk menyelesaikan kendaraannya tersebut.

- f. *Service advisor* menjelaskan mengenai pekerjaan dan waktu yang dibutuhkan oleh pihak bengkel untuk menyelesaikan permasalahan pada kendaraan pelanggan. Dalam hal ini *Service advisor* harus pandai untuk memberikan estimasi waktu yang cukup panjang karena terjadi kepadatan kendaraan yang akan *service*, karena banyak pelanggan yang tidak melakukan *booking* terlebih dahulu maka terjadi penumpukan kendaraan di area stall *service*.
- g. Pelanggan selesai diterima dan dilayani oleh *Service advisor* selanjutnya pelanggan bisa menunggu di ruang tunggu atau di tinggal, sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
- h. *Service advisor* menutup perintah kerja bengkel untuk dibuatkan tanda terima *sparepart* dan mencetak kwitansi sesuai waktu yang dijanjikan diawal penerimaan (bila pekerjaan telah selesai dan tidak ada pekerjaan tambahan).
- i. Pelanggan segera dihubungi oleh *Service advisor* mengenai kendaraannya yang telah dikerjakan, sebelum *Service advisor* melakukan serah terima dan menanyakan kapan pelanggan berkenan di *follow up* oleh pihak bengkel.

2. Proses Kedatangan Pelanggan Setelah Dilakukan Perbaikan

Proses kedatangan pelanggan di Auto2000 di Jakarta setelah adanya proses perbaikan adalah sebagai berikut:

- a. Kendaraan pelanggan datang ke bengkel dan diterima oleh *security*, lalu *security* menanyakan keperluan pelanggan, apakah ke bengkel *service* atau ke *showroom* mobil baru.
- b. Jika pelanggan ingin ke bengkel *service*, *security* menanyakan apakah pelanggan sudah *booking* atau belum, jika sudah melakukan *booking* di hari sebelumnya maka *security* memberikan kartu antrian *form booking* dan jika belum melakukan *booking* di hari sebelumnya maka *security* akan memberikan kartu antrian *form regular*.
- c. Pelanggan dipersilahkan menuju stall penerimaan untuk diparkir kendaraannya sebelum pelanggan masuk menuju ruang penerimaan *service* dan menunggu untuk dipanggil nomornya oleh petugas penerimaan (*service advisor*).
- d. Pelanggan dipanggil nomornya oleh *service advisor*, jika pelanggan telah melakukan *booking* maka akan dilayani oleh *service advisor* khusus *booking* dan jika pelanggan belum *booking* maka akan dilayani oleh *service advisor regular* sesuai dengan nomor antriannya.
- e. Pelanggan menerangkan maksud kedatangannya untuk *service* apa serta dibuat tanda terima oleh *service advisor* dan dijelaskan mengenai pekerjaan dan waktu yang dibutuhkan oleh pihak bengkel untuk menyelesaikan kendaraannya tersebut. Dalam hal ini *service advisor* lebih dimudahkan untuk memberikan waktu estimasi karena pekerjaan lebih teratur dan tidak lagi ada penumpukan kendaraan di area stall *service*.

- f. Pelanggan bisa menunggu di ruang tunggu atau ditinggal setelah diterima dan dilayani oleh *service advisor*.
- g. Pelanggan dihubungi oleh *service advisor* mengenai kendaraannya yang telah dikerjakan setelah waktu yang dijanjikan dan tidak ada pekerjaan tambahan tetapi jika terdapat pekerjaan tambahan maka pelanggan akan diinformasikan sebelum waktu yang dijanjikan agar keterlambatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dapat diminimalisir.
- h. *Service advisor* melakukan serah terima kendaraan kepada pelanggan dan menanyakan kapan pelanggan berkenan difollow up oleh pihak bengkel, setelah selesai semua pekerjaan mulai dari pekerjaan mobil itu sendiri.

3. Data Waktu Pelayanan Pelanggan Sebelum Perbaikan

Dalam hal ini pengambilan data berdasarkan pada data kedatangan kendaraan pelanggan yang datang ke bengkel untuk service perawatan maupun perbaikan setiap harinya selama seminggu sebelum adanya penerapan *counter service* khusus *booking* yaitu pada minggu, hal ini dikarenakan rata-rata unit entry terbanyak yang service disetiap minggu dalam satu bulan.

- a. Total pelanggan yang datang selama 1 minggu sebanyak 267 pelanggan.
- b. Rata-rata pelanggan yang datang per harinya sekitar 45 pelanggan.
- c. Rata-rata pelanggan yang datang setiap jamnya sebanyak 9 pelanggan, maka tingkat kedatangan (λ)

adalah 9. Angka tersebut berasal dari sekitar 38 orang yang datang sebelum jam 12 dibagi dengan jam kerja dari jam 08.00 – 12.00 atau sekitar 4 jam.

- d. Jumlah pelanggan yang datang setelah jam 12 hanya sekitar 7 pelanggan, hal ini yang menyebabkan terjadi antrian yang cukup panjang karena *booking system* belum digunakan secara maksimal sehingga dalam hal ini pengambilan data hanya dilakukan setengah hari atau sekitar 4 jam yang dimulai dari jam 08.00 – 12.00.
- e. Terdapat jumlah pelayanan tetap sebanyak 4 orang *service advisor*, maka banyaknya pelayanan paralel atau server (c) = 4.
- f. Tingkat pelayanan (λ) sebanyak 3, angka tersebut diperoleh berdasarkan data waktu pelayanan untuk setiap pelanggan yang datang sekitar 16 hingga 19 menit, sehingga dalam satu jam seorang *service advisor* dapat melayani 3 orang pelanggan.

4. Data Waktu Pelayanan Pelanggan Sesudah Perbaikan

Dalam hal ini pengambilan data berdasarkan pada data kedatangan kendaraan pelanggan yang datang ke bengkel untuk service perawatan maupun perbaikan setiap harinya selama seminggu, sesudah adanya penerapan *counter service* khusus *booking*, yaitu pada minggu pertama, hal ini dikarenakan rata-rata *unit entry* terbanyak disetiap minggu dalam satu bulan.

- a. Total pelanggan yang datang selama 1 minggu sebanyak 274 pelanggan.

- b. Rata-rata pelanggan yang datang per harinya sekitar 46 pelanggan.
- c. Rata-rata pelanggan yang datang setiap jamnya sebanyak 8 pelanggan, maka tingkat kedatangan (λ) adalah 8. Angka tersebut berasal dari sekitar 32 orang yang datang sebelum jam 12 dibagi dengan jam kerja dari jam 08.00 – 12.00 atau sekitar 4 jam.
- d. Jumlah pelanggan yang datang setelah jam 12 hanya sekitar 14 pelanggan, hal ini yang mengurangi panjangnya antrian yang tadinya cukup panjang menjadi berkurang karena sistem *booking* yang digunakan secara maksimal sehingga dalam hal ini pengambilan data hanya dilakukan setengah hari atau sekitar 4 jam kerja yang dimulai dari jam 08.00 – 12.00.
- e. Terdapat jumlah pelayanan tetap sebanyak 4 orang *service advisor*, maka banyaknya pelayanan paralel atau server (c) = 4.
- f. Tingkat pelayanan (λ) sebanyak 6, angka tersebut diperoleh berdasarkan data waktu pelayanan untuk setiap pelanggan yang datang sekitar 8 hingga 9 menit, sehingga dalam satu jam seorang *service advisor* dapat melayani 6 orang pelanggan.

Pengurangan waktu pelayanan dikarenakan sudah banyak pelanggan yang melakukan *booking system* sehingga *service advisor* tidak perlu memakan waktu selama 16 hingga 19 menit karena pekerjaan yang akan dilakukan sudah cukup jelas dan hanya menambahkan sedikit apabila ada keluhan-keluhan lain yang dirasakan di kendaraannya, untuk data kedat-

ngan pelanggan setelah perbaikan dapat dilihat dilembar lampiran.

5. Lokasi Untuk Menerima Pelanggan Khusus *Booking*

Lokasi *counter service* khusus *booking* yang mana untuk menerima pelanggan khusus *booking* adalah berada di *counter service* nomor satu. Hal ini dipilih agar para pelanggan yang datang dapat dengan mudah melihat dan membedakan antara *counter service regular* dan khusus *booking*, selain dapat mempermudah pelanggan untuk mengetahui tempat penerimaan ini (*counter service*). Tempat nomor lima digunakan untuk tempat penerimaan dan pencatatan khusus pelanggan yang melakukan perbaikan bodi kendaraan dan mengklaim asuransi bagi kendaraannya.

6. Pembagian waktu kerja *Service Advisor* Khusus *Booking*

Penulis memberikan saran untuk *service advisor* khusus *booking* cukup dengan satu orang, hal ini dikarenakan hanya untuk menangani pelanggan yang sudah *booking* karena pelanggan yang sudah *booking* baru berkisar 30% sampai 35% dari keseluruhan *unit entry* yang masuk.

Service advisor khusus *booking* bisa dilakukan secara bergantian setiap minggunya, tetapi tidak tertutup kemungkinan jumlah *service advisor* khusus *booking* dapat ditambah. Jika pelanggan yang *booking* sudah mencapai 50% lebih, karena sosialisasi *booking* yang baik dan mempunyai banyak keuntungan yaitu memungkinkan banyak pelanggan yang nantinya akan *booking* terlebih dahulu sebelum datang ke bengkel, hal ini juga hal yang positif bagi bengkel karena dapat meratakan jam kerja dan tidak terjadi

penumpukan kerja di jam-jam sibuk seperti jam 08.00 hingga jam 11.00

7. Keuntungan Dari Diadakannya Counter Service Khusus Booking

- a. *Customer satisfaction* meningkat, karena pelanggan yang sudah *booking* merasa lebih dilayani oleh pihak bengkel pada saat dia datang ke bengkel.
- b. Mempercepat kerja dari *service advisor*, karena tugas dari *service advisor regular* dan *booking* menjadi terpisah.
- c. Dapat membantu *service advisor regular* dengan cepat apabila banyak pelanggan *booking* yang datang bersamaan ke bengkel.
- d. Mengurangi waktu tunggu pelanggan, baik pelanggan *booking* maupun pelanggan *nonbooking* di *counter service* untuk dilayani *service advisor*.
- e. Tidak terjadi perebutan meja antar *service advisor* karena *service advisor* khusus *booking* sudah mempunyai meja atau *counter* sendiri.
- f. Penjualan terhadap produk-produk Toyota baik itu berupa *genuine* suku cadang, bahan ataupun pekerjaan luar yang lebih terprioritaskan.

8. Kuesioner Ke Pelanggan

Penulis telah melakukan pengambilan data selama lima hari di Auto2000, data yang penulis ambil adalah berupa kuesioner yang diajukan langsung ke pelanggan untuk dianalisis menggunakan analisis deskriptif guna mengetahui tingkat harapan dan kepentingan pelanggan.

Jumlah pelanggan yang penulis berikan kuesioner yaitu 15 pelanggan terhari selama lima hari pada minggu pertama bulan November dan Desember 2012, dimana semua responden adalah pelanggan khusus *booking* yang datang ke bengkel untuk melakukan perawatan maupun perbaikan kendaraan. Jumlah 15 pelanggan ditentukan berdasarkan pada jumlah rata-rata pelanggan khusus *booking* yang datang ke bengkel berjumlah 30% - 35% dari total rata-rata pelanggan yang datang ke bengkel setiap harinya, sehingga jumlah rata-rata pelanggan khusus *booking* yang datang per harinya sejumlah 15 pelanggan dari total 46 pelanggan yang datang ke bengkel setiap harinya. Penulis melakukan analisa data tersebut berdasarkan item dari pertanyaan kuesioner yang diberikan menggunakan skala likert.

D. ANALISIS

Data-data yang diperlukan untuk menganalisis sistem penerimaan servis di bengkel Auto2000 di Jakarta adalah sebagai berikut:

1. Analisa Sebelum Dilakukannya Perbaikan

- a. Berdasarkan data proses kedatangan pelanggan Auto2000 di Jakarta sebelum dilakukannya suatu perbaikan, terlihat jelas bahwa pelanggan yang telah membuat janji pada hari sebelumnya untuk membutuhkan jasa servis di Auto2000 Kelapa Gading Jakarta harus menunggu antrian secara bersamaan dengan pelanggan regular (*nonbooking*) saat penerimaan servis ataupun perbaikan.

Hal inilah yang menyebabkan adanya ketidakpuasan pelanggan *booking* saat penerimaan servis pada kendaraannya, dikarenakan

harapan dari pelanggan dengan adanya booking dapat mempercepat penerimaan servis serta ketersediaan suku cadang yang dibutuhkan. Tetapi pada saat pelaksanaannya harapan tersebut tidak bisa dilaksanakan oleh pihak bengkel Auto2000 Kelapa Gading Jakarta, sehingga pelanggan booking harus menunggu dengan waktu relative cukup lama.

- b. Berdasarkan data dari hasil pengolahan data waktu pelayanan pelanggan sebelum perbaikan, maka penulis memperoleh data pelanggan yang masuk ke bengkel sekitar 267 pelanggan dengan rata-rata pelanggan yang datang perhrinya sekitar 44 orang. Maka diperoleh $\lambda = 9$, angka tersebut berasal dari sekitar 38 orang yang datang sebelum jam 12 dibagi dengan jam kerja dari jam 08.00 – 12.00 atau sekitar 4 jam. Dalam hal ini mengikuti distribusi poisson dengan rata-rata 9,5 pelanggan perjam yang dibulatkan menjadi 9 pelanggan per jam yang datang. Dan hanya sekitar 7 orang yang datang setelah jam 12, hal inilah yang menyebabkan terjadi antrian yang cukup panjang karena *booking system* belum digunakan secara maksimal. Sehingga penulis hanya membatasi pengambilan data setengah hari kerja atau sekitar 4 jam kerja, yang dimulai dari jam 08.00 - 12.00.

Dengan jumlah pelayanan tetap 4 orang *service advisor*. Maka servernya atau $c = 4$. Dan waktu pelayanan untuk setiap pelanggan yang datang sekitar 16 sampai dengan 19 menit maka dalam satu jam seorang *service advisor* dapat

melayani 3 orang pelanggan, sehingga di dapat nilai $\mu = 3$.

Maka setelah mendapat $\lambda = 9$, $c = 4$, $\mu=3$ dapat juga diperoleh nilai untuk kinerja pelayanan sebelum perbaikan yaitu probabilitas tidak ada unit yang menunggu sistim, jumlah pelanggan yang diperkirakan dalam antrian, jumlah pelanggan yang diperkirakan dalam sistim, waktu menunggu yang diperkirakan dalam antrian, dan Rata-rata waktu menunggu dalam sistim secara berurutan di bawah ini:

- 1) Probabilitas tidak ada unit yang menunggu sistim: $P_0 = 0,04$
- 2) Jumlah pelanggan yang diperkirakan dalam antrian: $L_q = 1,62$ calon pelanggan menunggu
- 3) Jumlah pelanggan yang diperkirakan dalam sistim: $L = 4,62$ calon pelanggan dalam sistim
- 4) Waktu menunggu yang diperkirakan dalam antrian: $W_q = 11$ menit
- 5) Rata-rata waktu menunggudalam sistim: $W = 30.8$ menit dalam sistim

- c. Berdasarkan data tingkat harapan dan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan petugas bengkel dalam proses penerimaan sebelum perbaikan, dapat ditunjukkan bahwa terdapat tingkat kesesuaian yaitu sebesar 79% yang berasal dari total skor penilaian pelanggan dibagi total skor harapan pelanggan dikalikan 100%. Berarti harapan dan kepentingan pelanggan telah terpenuhi sebesar 79%.

- d. Berdasarkan data tingkat harapan dan penilaian pelanggan terhadap lamanya waktu tunggu pelanggan sebelum dilayani oleh *service advisor* sebelum perbaikan, dapat

ditunjukkan bahwa terdapat tingkat kesesuaian yaitu sebesar 63% yang berasal dari total skor penilaian pelanggan dibagi total skor harapan pelanggan dikalikan 100%. Berarti harapan dan kepentingan pelanggan telah terpenuhi sebesar 63%.

e. Berdasarkan data tingkat harapan dan penilaian pelanggan terhadap arahan yang diberikan pihak bengkel dalam proses penerimaan sebelum perbaikan, dapat ditunjukkan bahwa terdapat tingkat kesesuaian yaitu sebesar 70% yang berasal dari total skor penilaian pelanggan dibagi total skor harapan pelanggan telah terpenuhi sebesar 70%.

f. Berdasarkan data dari diagram kartesius mengenai rata-rata nilai pelaksanaan dan harapan dari ketiga faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam menilai proses penerimaan sebelum perbaikan yaitu penulis mendapatkan hasil analisa sebagai berikut:

- 1) Pada kuadran A, ditunjukkan elemen jasa yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen bengkel, sehingga pelanggan kecewa. Pihak manajemen harus berkonsentrasi untuk meningkatkan kinerja departemen jasa pada elemen ini. Elemen atau atribut jasa yang termasuk dalam kuadran ini adalah elemen 2, yaitu lamanya waktu tunggu pelanggan sebelum dilayani oleh *service advisor*.
- 2) Pada kuadran B, menunjukkan elemen jasa yang dianggap oleh pelanggan telah dilaksanakan oleh pihak bengkel dengan baik, pelanggan merasa puas. Tugas

manajemen bengkel untuk tetap mempertahankan kinerja yang sudah baik ini.

- 3) Pada kuadran C, menunjukkan elemen jasa yang dianggap kurang penting yang dilakukan dengan biasa namun tidak memerlukan perhatian. Elemen 3, yaitu arahan yang diberikan pihak bengkel dalam proses penerimaan pelanggan.
- 4) Pada kuadran D, menunjukkan elemen atau atribut jasa yang dianggap kurang penting oleh pelanggan akan tetapi dilaksanakan dengan sangat baik, sesuatu yang mungkin sangat berlebihan. Elemen atau atribut jasa yang termasuk dalam kuadran ini adalah elemen 1, yaitu pelayanan yang diberikan petugas bengkel dalam proses penerimaan pelanggan.

Sehubungan dengan hasil analisa di atas, bahwa elemen 2 membutuhkan perhatian serta peningkatan kinerja untuk departemen jasa dari pihak manajemen. Sebab pada elemen ini dibutuhkan suatu *improvement* atau suatu ide perbaikan, agar ketidakpuasan dari pelanggan atas lamanya waktu tunggu pelanggan sebelum dilayani dapat bergerak ke arah yang lebih baik. Sedangkan untuk elemen 1 & 3 sudah dilaksanakan dengan baik.

2. Analisa Sesudah Dilakukannya Perbaikan

- a. Berdasarkan data proses kedatangan pelanggan sesudah dilakukannya perbaikan, terlihat jelas bahwa pelanggan *booking* atau pelanggan yang telah membuat janji pada hari sebelumnya untuk membutuhkan jasa servis di Auto2000 Kelapa Gading Jakarta dapat menunggu

antrian secara terpisah dengan pelanggan *regular (nonbooking)* saat penerimaan servis ataupun perbaikan. Pelanggan booking yang telah mendapat antrian booking bisa menunggu antrian untuk bisa dilayani pihak bengkel dengan waktu yang tidak begitu lama.

Dengan adanya perubahan proses kedatangan pelanggan seperti ini, diharapkan ketidakpuasan pelanggan atas waktu tunggu antrian yang begitu lama bisa diminimalisir. Selain itu *service advisor* bisa lebih dimudahkan untuk memberikan waktu estimasi karena pekerjaan lebih teratur dan tidak lagi ada penumpukkan kendaraan di area stall servis maupun area stall penerima servis.

- b. Berdasarkan data waktu pelayanan pelanggan sesudah perbaikan, maka penulis memperoleh data pelanggan yang masuk ke bengkel sekitar 274 pelanggan dengan rata-rata pelanggan yang datang perharinya sekitar 46 orang. Maka diperoleh $\lambda = 8$, angka tersebut berasal dari sekitar 32 orang yang datang sebelum jam 12 dibagi dengan jam kerja dari jam 08.00 -12.00 atau sekitar 4 jam. Dalam hal ini mengikuti distribusi poisson dengan rata-rata 7,95 pelanggan per jam yang dibulatkan menjadi 8 pelanggan per jam yang datang. Dan sekitar 14 orang yang datang setelah jam 12, hal inilah yang menjadikan terjadinya antrian pelanggan booking yang cukup cepat dimana sebelumnya terjadi penumpukkan antrian yang relative panjang, sehingga waktu tunggu pelanggan booking serta regular menjadi sangat lama.

Kondisi seperti itu bisa terjadi karena *booking system* telah berhasil digunakan secara maksimal. Meskipun telah terjadi pengurangan antrian penulis tetap hanya membatasi pengambilan data setengah hari kerja atau sekitar 4 jam kerja, yang dimulai dari jam 08.00-12.00. dengan jumlah pelayanan tetap 4 orang *service advisor*. Maka nilai servernya telah diketahui yaitu $c = 4$. Dan waktu pelayanan untuk setiap pelanggan yang datang sekitar 8 sampai dengan 9 menit maka dalam satu jam seorang *service advisor* dapat melayani 6 orang pelanggan, sehingga di dapat nilai $\mu = 6$.

Maka setelah mendapat $\lambda = 8$, $c = 4$, $\mu = 6$ dapat juga diperoleh nilai untuk kinerja pelayanan sebelum perbaikan yaitu probabilitas tidak ada unit yang menunggu sistim, jumlah pelanggan yang diperkirakan dalam sistim, Waktu menunggu yang diperkirakan dalam antrian, dan Rata-rata waktu menunggu dalam sistim secara berurutan di bawah ini:

- 1) Probabilitas tidak ada unit yang menunggu sistim: $P_0 = 0,36$
- 2) Jumlah pelanggan yang diperkirakan dalam antrian:
 $L_q = 0,03$ calon pelanggan menunggu
- 3) Jumlah pelanggan yang diperkirakan dalam sistim:
 $L = 1,36$ calon pelanggan dalam sistim
- 4) Waktu menunggu yang diperkirakan dalam antrian
 $W_q = 0,22$ menit
- 5) Rata-rata waktu menunggu dalam sistim:
 $W = 10,2$ menit dalam sistim

- c. Berdasarkan dari data tingkat harapan dan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan petugas bengkel dalam proses penerimaan sesudah perbaikan, dapat ditunjukkan bahwa terdapat tingkat kesesuaian yaitu sebesar 110% yang berasal dari total skor penilaian pelanggan dibagi total skor harapan pelanggan dikalikan 100%. Berarti harapan dan kepentingan pelanggan telah terpenuhi sebesar 110%.
- d. Berdasarkan data dari tingkat harapan dan penilaian pelanggan terhadap lamanya waktu tunggu pelanggan sebelum dilayani oleh *service advisor* sesudah dilakukannya perbaikan, dapat ditunjukkan bahwa terdapat tingkat kesesuaian yaitu sebesar 107% yang berasal dari total skor penilaian pelanggan dibagi total skor harapan pelanggan dikalikan 100%. Berarti harapan dan kepentingan pelanggan telah terpenuhi sebesar 107%.
- e. Berdasarkan data tingkat harapan dan penilaian pelanggan terhadap arahan yang diberikan bengkel dalam proses penerimaan sesudah perbaikan, dapat ditunjukkan bahwa terdapat tingkat kesesuaian yaitu sebesar 104% yang berasal dari total skor penilaian pelanggan dibagi total skor harapan pelanggan dikalikan 100%. Berarti harapan dan kepentingan pelanggan telah terpenuhi sebesar 104%.
- f. Berdasarkan data dari diagram kartesius mengenai rata-rata nilai pelaksanaan dan harapan dari ketiga factor yang mempengaruhi pelanggan dalam menilai proses penerimaan setelah adanya perbaikan

an yaitu penulis mendapatkan hasil analisa sebagai berikut:

- 1) Pada kuadran A, ditunjukkan elemen jasa yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen bengkel, sehingga pelanggan kecewa. Pihak manajemen harus berkonsentrasi untuk meningkatkan kinerja departemen jasa pada elemen-elemen ini. Elemen atau distribusi atau atribut jasa yang termasuk dalam kuadran ini adalah elemen 3, yaitu arahan yang diberikan pihak bengkel dalam proses penerimaan pelanggan
- 2) Pada kuadran B, menunjukkan elemen jasa yang dianggap oleh pelanggan telah dilaksanakan pihak bengkel dengan baik, pelanggan merasa puas. Tugas manajemen bengkel untuk tetap mempertahankan kinerja yang sudah baik ini. Elemen atau atribut jasa yang termasuk dalam kuadran ini adalah elemen 2, yaitu lamanya waktu tunggu sebelum dilayani oleh *service advisor*.
- 3) Pada kuadran C, menunjukkan elemen jasa yang dianggap kurang penting yang dilakukan dengan biasa namun tidak memerlukan perhatian.
- 4) Pada kuadran D, menunjukkan elemen atau atribut jasa yang dianggap kurang penting oleh pelanggan akan tetapi dilaksanakan dengan sangat baik, sesuatu yang mungkin sangat berlebihan. Elemen atau atribut jasa yang termasuk dalam kuadran ini adalah elemen 1, yaitu pelayanan yang diberikan petugas bengkel dalam proses penerimaan pelanggan.

Sehubungan dengan data dari diagram kartesius sebelum dan sesudah adanya perbaikan maka didapat hasil analisa bahwa kepuasan akan pelanggan terjadi peningkatan pada elemen 2 dari yang sebelumnya berada pada kuadran A menjadi kuadran B. Elemen 2 tersebut adalah lamanya waktu tunggu pelanggan sebelum dilayani oleh *service advisor*. Sedangkan pada elemen 1 yaitu pelayanan yang diberikan petugas bengkel dalam proses penerimaan pelanggan masih dilaksanakan secara baik. Namun pada elemen 3 terjadi perubahan. Dimana saat pihak manajemen focus terhadap perbaikan pada lamanya waktu tunggu ternyata perhatian pada arahan yang diberikan pihak bengkel dalam proses penerimaan pelanggan menjadi berkurang. Hal ini dapat memungkinkan terjadinya ketidakpuasan pada elemen 3, dimana elemen jasa ini dianggap penting oleh pelanggan.

E. KESIMPULAN

Setelah melihat langsung masalah yang terjadi dan melakukan perbaikan, kesimpulan yang dapat diperoleh adalah.

1. Berkurangnya panjang jumlah antrian pelanggan saat penerimaan *service*. Hal ini dapat dilihat dari berkurangnya jumlah antrian yang tadinya ada 5 orang menunggu menjadi 2 orang pelanggan yang menunggu dalam sistem. Dengan diadakannya *counter*

service khusus *booking* maka rata-rata banyaknya pengantri yang sedang antri di *counter service* dapat dikurangi, yang tadinya ada sekitar 2 orang menunggu setelah dilakukan perbaikan maka menjadi 1 orang menunggu.

2. Waktu tunggu pelanggan saat penerimaan *service* menjadi lebih cepat. Hal ini terlihat dengan berkurangnya lama waktu menunggu dalam antrian yang tadinya 11 menit menjadi 0,22 menit yang menunggu dan berkurangnya rata-rata waktu menunggu dalam sistem dari 30,8 menit menjadi 10,2 menit
3. Kepadatan dari jumlah antrian pelanggan saat penerimaan *service* pada jam-jam sibuk di pagi hari seperti pada pukul 08.00 – 12.00 sudah tidak terlihat lagi. Hal ini disebabkan berkurangnya jumlah pelanggan yang datang sebelum pukul 12.00 yang tadinya berjumlah 38 pelanggan menjadi 32 pelanggan, sedangkan jumlah pelanggan yang datang pada jam tidak sibuk seperti jam 11.00 – 14.00 akan bertambah untuk mengurangi kepadatan antrian pada jam sibuk di pagi hari
4. Kepuasan pelanggan dalam hal waktu pelanggan saat penerimaan *service* terjadi peningkatan. Dengan melihat adanya peningkatan kepuasan pelanggan yang sebelumnya berada di kuadran A menjadi di kuadran B yaitu harapan dari para pelanggan dan pelaksanaan yang telah dilakukan oleh pihak bengkel telah lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Aminullah. 2010. Pendidikan, Pelatihan, dan Prestasi Kerja. PusdikJat Tenaga Teknis Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama. (online), (<http://pusdiklatteknis.depag.go.id/index.php/20100219116/pendidikanpelatihan-dan-prestasi-kerja.html>).
- Marwansyah, 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi ke dua, Bandung ; Alfabeta.
- Sugiyono, 2003. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: PT Alfabeta.
- _____ 2010. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Refika Aditama.
- _____ 2010. Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Penerbite Alfabeta. Bandung.

