

ABSTRAK

Industri otomotif, khususnya kendaraan motor, memegang peranan penting dalam mobilitas masyarakat, yang ditunjukkan oleh peningkatan penjualan sepeda motor di Indonesia sebesar 22,61% pada periode Januari-November 2023 dibanding tahun sebelumnya. Peningkatan jumlah kendaraan ini sejalan dengan meningkatnya permintaan layanan servis motor, memicu persaingan dalam industri bengkel. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional, penerapan sistem Just in Time (JIT) menjadi solusi potensial. JIT bertujuan mengurangi pemborosan dan meningkatkan efisiensi dengan mengatur persediaan dan produksi secara tepat waktu. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengevaluasi penerapan JIT di Bengkel Motor, hal ini bertujuan untuk menilai keberhasilan implementasinya dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem jasa servis motor *Just in Time* telah berhasil diterapkan, serta mengidentifikasi potensi keuntungan dan tantangan yang dihadapi. Objek Penelitian ini adalah Bengkel Servis Fans Motor Jember. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dengan wawancara dan observasi langsung, dianalisis menggunakan analisis framework dan analisis tekstual untuk memberikan wawasan mendalam tentang penerapan JIT di bengkel tersebut. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem Just in Time (JIT) di Bengkel Fans Motor efektif, dengan input 74,16 dan output 70,58, menunjukkan keefektifan di atas rata-rata. Proses layanan yang sederhana memungkinkan perbaikan cepat dan tepat, didukung oleh ketersediaan suku cadang yang memadai dan sistem stok yang terkontrol. Meskipun prinsip-prinsip JIT belum sepenuhnya dipahami, arahan pemilik bengkel telah meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi waktu tunggu perbaikan. Penerapan standar kualitas ketat, peralatan inspeksi canggih, dan pelatihan berkala bagi teknisi meningkatkan presisi kerja dan kualitas layanan, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Bengkel juga menawarkan produk berkualitas tinggi sesuai dengan preferensi dan anggaran pelanggan, serta memberikan saran profesional untuk membantu pengambilan keputusan yang tepat. Evaluasi rutin terhadap kepuasan pelanggan dan pengecekan ulang produk dilakukan untuk meminimalkan cacat, memastikan layanan perbaikan yang handal dan hubungan yang terpercaya dengan pelanggan.

Kata Kunci: Manajemen Operasional, *Just in Time*, Jasa Servis Bengkel Motor

ABSTRACT

The automotive industry, especially motorbikes, plays an essential role in community mobility, as shown by the increase in motorbike sales in Indonesia of 22.61% in January-November 2023 compared to the previous year. This increase in the number of vehicles aligns with the increasing demand for motorbike service services, triggering competition in the repair shop industry. To improve service quality and operational efficiency, implementing a Just in Time (JIT) system is a potential solution. JIT aims to reduce waste and increase efficiency by managing inventory and production promptly. Therefore, this research will evaluate the implementation of JIT in motorbike workshops. This aims to assess the success of its implementation and identify areas that require improvement. This research aims to evaluate the extent to which the Just in Time motorbike service system has been successfully implemented and identify potential benefits and challenges. The object of this research is the Jember Motorcycle Fan Service Workshop. A descriptive qualitative approach was used with interviews and direct observation, analyzed using framework analysis and textual analysis to provide in-depth insight into the implementation of JIT in the workshop. Research shows that the implementation of the Just in Time (JIT) system in the Fan Motor Workshop is effective, with an input of 74.16 and an output of 70.58, indicating above-average effectiveness. A simple service process enables fast and precise repairs, supported by adequate spare parts availability and a controlled stock system. Although the principles of JIT are not yet fully understood, the workshop owner's guidance has increased operational efficiency and reduced repair wait times. Implementing strict quality standards, advanced inspection equipment and regular training of technicians improves work precision and service quality, thereby increasing customer satisfaction and loyalty. The workshop also offers high-quality products according to customer preferences and budgets and provides professional advice to help make the right decisions. Regular evaluation of customer satisfaction and product re-checking are carried out to minimize defects and ensure reliable repair services and trusted customer relationships.

Keywords: Operational Management, Just in Time, Motorcycle Workshop Service