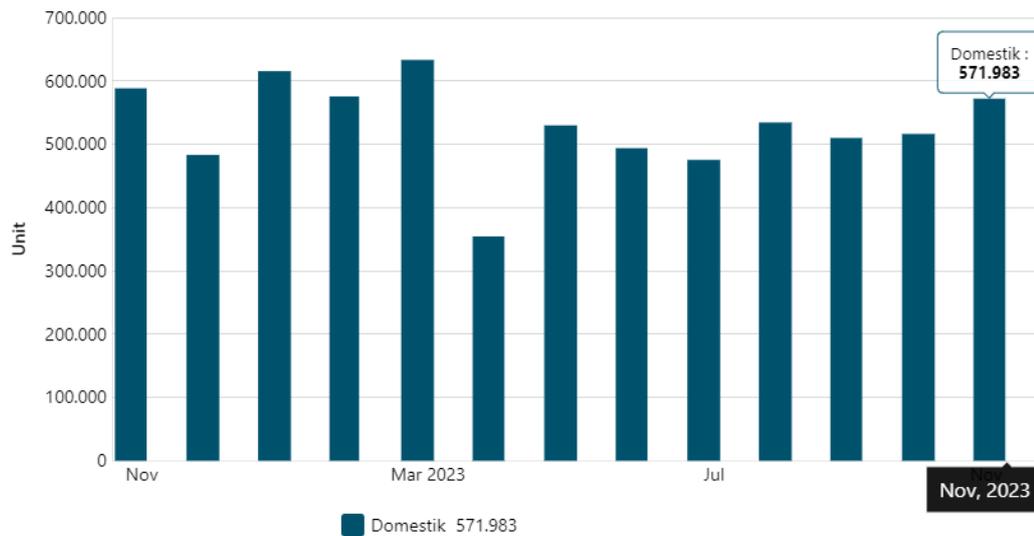


BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri otomotif salah satunya kendaraan motor memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat. Menurut Laporan Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) menunjukkan, penjualan sepeda motor domestik pada November 2023 mencapai 571.983 unit, naik 10,78% dibanding Oktober 2023. Secara kumulatif, penjualan sepeda motor domestik pada Januari-November 2023 mencapai 5.809.959 unit, naik 22,61% dibanding Januari-November 2022 (Annur, 2023).



Gambar 1. 1 Volume Penjualan Sepeda Motor Domestik November 2022-November 2023

Dari tabel diatas, penjualan domestik sepeda motor menunjukkan fluktuasi yang cukup signifikan dari bulan ke bulan yang terjadi sepanjang tahun, beberapa bulan tercatat penjualan yang tinggi hingga mencapai hampir 650.000 unit. Seiring dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor, permintaan terhadap layanan service kendaraan motor juga semakin meningkat. Berbagai jenis usaha dalam industri otomotif sudah juga semakin meningkat. Salah satu persaingan yang terjadi adalah pelayanan servis bengkel. Salah satu upaya perusahaan dalam mempertahankan pasar dalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Fatimah (2022), bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu diimbangi dengan operasional bengkel yang efektif dan efisien. Untuk memenuhi permintaan ini, bengkel servis motor perlu mengadopsi metode yang lebih modern. Diperlukan sebuah sistem manufaktur maju dalam usahanya untuk meningkatkan suatu kualitas produk dan efisiensi biaya produksi, salah satunya adalah Sistem *Just in time* (Willem 2018). Ketepatan cara yang diambil perusahaan dalam menangani persediaan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan Widjojo (2022)/

Just in time (JIT) adalah suatu pendekatan manajemen operasi yang bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi proses produksi atau pelayanan dengan mengurangi pemborosan waktu, bahan, dan tenaga kerja. *Just in time* (JIT) adalah suatu pendekatan manajemen yang bertujuan untuk mengurangi pemborosan dalam rantai pasokan dan

memaksimalkan penggunaan sumber daya (Istiqomah & dkk, 2023). *Just in time* (JIT) merupakan cara kelola tepat waktu pada persediaan dan juga produksi (Oktaviani & dkk, 2022). *Just in time* (JIT) mengadopsi konsep dimana bahan baku yang digunakan untuk aktifitas produksi didatangkan dari pemasok (supplier) secara tepat pada waktu bahan itu dibutuhkan oleh bagian produksi, sehingga akan menghemat bahkan meniadakan biaya persediaan barang, dan biaya penyimpanan barang digudang (Apriyanti & dkk, 2021). *Just in time* dirancang untuk mendapatkan kualitas yang baik, menekan biaya, dan mencapai waktu dan biaya seefisien mungkin dengan menghilangkan pemborosan yang ada (Janson B & Nurcaya 2019). Salah satu dampak adanya *just in time* terhadap keberlangsungan perusahaan adalah adanya pengaruh antara *just in time* terhadap ekonomi perusahaan baik itu menurunkan kerugian maupun menaikkan keuntungan perusahaan (Heitasari, & Effendi 2023). Sistem ini awalnya dikembangkan untuk industri manufaktur, tetapi sejak itu telah diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk layanan service kendaraan motor. Bengkel yang menerapkan JIT berusaha untuk memberikan layanan perawatan kendaraan motor dengan tepat waktu, menghindari stok yang berlebihan, dan menjaga kualitas pelayanan. Hampir semua bengkel motor resmi sudah mengadopsi sistem JIT, namun berbeda halnya dengan jenis dengan karakteristik bengkel variasi, bengkel harian, bengkel *custom* dan bengkel *bore up*, dimana beberapa bengkel diluar bengkel resmi masih belum seutuhnya menerapkan JIT. Penerapan JIT pada bengkel meliputi produksi perbaikan, penyimpanan, pengiriman, *quality control*, dan sumber daya mekanik.

Salah satu bengkel yang mengadopsi penerapan sistem jasa servis motor *Just in time* adalah Bengkel Fans Motor di Jember. Meskipun penerapan JIT menawarkan potensi manfaat yang signifikan, namun Bengkel ini masih belum mengetahui sejauh mana sistem ini telah sesuai dan diterapkan dalam operasionalnya. Oleh karena itu, penelitian ini akan fokus pada evaluasi penerapan JIT di Bengkel Fans Motor Jember guna menilai keberhasilan implementasi sistem ini dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Pemahaman yang mendalam tentang Evaluasi Penerapan Sistem jasa servis Motor *Just in time* di bengkel ini akan memberikan wawasan tentang potensi keuntungan dan tantangan yang terlibat dalam menerapkan JIT dalam industri layanan kendaraan motor. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan bengkel, meminimalkan pemborosan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam konteks yang semakin kompetitif.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah adalah proses identifikasi dan perumusan permasalahan yang akan menjadi fokus utama dari sebuah penelitian. Ini adalah langkah awal yang sangat penting dalam merencanakan dan merancang sebuah penelitian. Melalui latar belakang dari penelitian ini, rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi penerapan sistem jasa servis motor *Just in time* (JIT) Bengkel Fans Motor Jember saat ini?

2. Apa potensi keuntungan dan tantangan Fans Motor Jember dalam menerapkan sistem *Just in time* (JIT)

1.3 Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan, maka tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan memahami sejauh mana sistem jasa servis motor *Just in time* (JIT) telah berhasil diterapkan dan mengetahui potensi keuntungan dan tantangan di Bengkel Fans Motor Jember

b. Tujuan Khusus

- (1) Untuk mengetahui bagaimana sejauh mana penerapkannya sistem jasa servis motor *Just in time* (JIT) di bengkel Fans Motor Jember
- (2) Untuk mengetahui potensi keuntungan dan tantangan Fans Motor Jember setelah menerapkan sistem *Just in time* (JIT)

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk memahami pengaruh penggunaan *Just in time* dalam mengetahui keberhasilan dengan diterapkannya Sistem Jasa Servi Motor dan mengetahui potensi keuntungan dan tantangan pada Fans Motor Jember. Kemudian, penulis berharap penelitian ini bisa berguna untuk menambah ilmu para mahasiswa maupun peniliti lainnya khususnya mahasiswa pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

b. Praktis

(1) Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana menyampaikan dan memperluas ilmu yang diperoleh selama perkuliahan serta untuk mengetahui keberhasilan dengan diterapkannya Sistem jasa servis Motor *Just in time* (JIT) di Bengkel Fans Motor Jember

(2) Bagi Perusahaan

Dengan hasil penelitian ini diharapkan perusahaan dapat lebih memaksimalkan sistem *Just in time* dan dapat mengetahui hal – hal apa saja yang harus diperhatikan dalam *Just in time*

(3) Bagi Pelanggan

Penelitian ini diharapkan dapat merasakan dampak positif dari Implementasi sistem *Just in time* pada jasa servis bengkel motor