

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era sekarang bisnis menjadi hal yang dipikirkan untuk menjadi acuan dalam membuka lapangan kerja bagi orang-orang yang tidak memiliki pekerjaan. Persaingan yang ketat juga dapat menyebabkan setiap bisnis harus memiliki keunggulan agar dapat dibedakan dari bisnis yang lainnya. Upaya yang dapat dilakukan untuk memiliki keunggulan adalah meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan kenyamanan bagi *customer*, kecepatan dalam bekerja, serta meningkatkan kualitas produk atau jasa.

Dalam bisnis ini, bengkel dianggap penting untuk membuka peluang usaha. Menurut data Badan Pendapatan Daerah, perkembangan jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2019 mencapai 1.009.443 unit di Kota Bandung. Bengkel merupakan tempat untuk melakukan perawatan atau pemeliharaan, perbaikan dan modifikasi kendaraan motor agar dapat digunakan dalam jangka waktu yang relatif lama. Bengkel menjadi salah satu bisnis yang banyak ditemukan mulai dari bengkel resmi dan tidak resmi.

Bengkel CV. UM Motor berdiri pada tahun 2018 dengan dua mekanik yang bekerja pada saat itu dan merupakan salah satu bengkel motor tidak resmi yang menjadi salah satu bengkel pilihan yang dipilih oleh konsumen untuk merawat kendaraan mereka. Di tahun 2021 bengkel CV. UM Motor telah memiliki 5 orang mekanik yang bisa memberikan pelayanan yang baik kepada para customer yang kendaraannya sedang diperbaiki atau di modifikasi di bengkel tersebut.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti dari mekanik yaitu orang yang ahli dengan mesin. Mekanik merupakan seseorang yang ahli menggunakan perangkat keras untuk memperbaiki dan merawat mesin. Mekanik dibagi menjadi beberapa macam, diantaranya seperti mekanik mobil, mekanik sepeda, mekanik sepeda

motor mekanik pesawat terbang, mekanik mesin diesel mekanik boiler, mekanik umum, serta mekanik pendinginan udara dan pembekuan.

Bengkel CV. UM Motor menjadi salah satu bisnis dari tahun 2018 yang bergerak dibidang pelayanan jasa dalam memperbaiki motor (mekanik sepeda motor) yang berada di Bandung. Bengkel CV. UM Motor menerima pengecekan berkala, penggantian oli, perbaikan mesin kendaraan, pembuatan komponen, dan perakitan komponen. Tingkat permintaan untuk perbaikan motor semakin meningkat dan menuntut pemilik bengkel untuk dapat meningkatkan kualitas dari masing-masing mekanik tersebut. Dengan adanya peningkatan untuk memperbaiki motor, maka peneliti membuat penelitian untuk mengetahui siapa yang menjadi mekanik terbaik serta menentukan kriteria-kriteria yang digunakan untuk melakukan pemilihan tersebut. Pemilihan mekanik dilakukan pertama kali oleh peneliti karena sebelumnya tidak pernah dilakukan pemilihan ini di bengkel tersebut.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bengkel, maka diadakan penilaian bagi mekanik di bengkel. Penilaian ini berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan peneliti. Dari penilaian ini, digunakan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk menentukan mekanik terbaik yang ada di bengkel CV. UM Motor.

AHP merupakan suatu metode untuk membuat urutan alternatif keputusan dan pemilihan alternatif yang terbaik pada saat pengambilan keputusan dengan beberapa tujuan atau kriteria untuk mengambil keputusan tertentu. AHP memasukkan pertimbangan dan nilai-nilai pribadi secara logis. Proses ini bergantung pada imajinasi, pengalaman dan pengetahuan untuk menyusun hierarki suatu masalah dan pada logika, intuisi, dan pengalaman untuk memberikan pengalaman-pengalaman (Saaty, 1993).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengadakan penelitian mengenai **“Pemilihan Mekanik Terbaik Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* di Bengkel CV. UM Motor”** untuk menentukan siapa mekanik terbaik setiap enam bulan sekali. Hasil survey yang dilakukan untuk mengetahui kinerja

mekanik menggunakan kuesioner *pairwise comparison* dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

## 1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang masalah maka dapat dirumuskan permasalahan yang dapat dijadikan pokok pembahasan yaitu sebagai berikut:

- a. Apa saja kriteria yang dipakai untuk menilai mekanik terbaik?
- b. Siapakah mekanik terbaik yang ada di CV. UM Motor?

## 1.3 Asumsi Dan Pembatasan Masalah

Agar pembahasan masalah tidak meluas dan menyimpang dari tujuan penelitian, maka diperlukan suatu pembahasan masalah dan asumsi yang diperlukan sebagai berikut:

- a) Pemilihan hanya untuk kelima mekanik yang berada di bengkel motor CV. UM Motor.
- b) Penelitian tidak mengukur dari kesejahteraan.
- c) Penilaian hanya untuk mekanik terbaik.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengurangi pelebaran pembahasan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kriteria dalam menentukan mekanik terbaik dan melihat dari kelima mekanik tersebut yang terpilih menjadi mekanik terbaik. Penelitian ini menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan responden yaitu Kepala Bengkel, *Owner* Bengkel, dan Admin Bengkel yang ada di bengkel CV. UM Motor.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

1. Bagi peneliti

untuk mengetahui perbedaan pengetahuan antara teori yang telah dipelajari dengan kenyataan di dunia kerja dan merupakan syarat untuk

memperoleh gelar sarjana pada jurusan Teknik Industri di Universitas Sangga Buana YPKP.

## 2. Bagi bengkel

Bagi bengkel yaitu sebagai bahan pertimbangan dan bahan masukan agar dapat meningkatkan kualitas jasa serta meningkatkan kepuasan konsumen.

### 1.6 Sistematika Penulisan

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang pengertian mekanik atau mekanik, teori-teori yang mendukung pada proses penelitian, serta pengertian dari proses *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

#### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang bagaimana penelitian ini dilaksanakan, dan urutan proses serta metode apa yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ditemukan.

#### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan tentang pembahasan dari data-data yang telah terkumpul selama melakukan kegiatan studi lapangan dan pengisian kuesioner oleh kepala bengkel, admin bengkel, dan *owner* bengkel serta kegiatan lain yang menghasilkan data yang menunjang untuk penelitian ini. Serta membuat langkah-langkah pemecahan masalah dengan menggunakan metode untuk memecahkan masalah.

## BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang data-data yang telah diolah dan dianalisis serta dideskripsikan untuk mencapai kesimpulan.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian dan saran untuk bengkel agar bengkel dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.