

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perekonomian Indonesia terbagi dalam tiga sektor menurut kegiatannya yang berkaitan satu sama lain, salah satunya yaitu sektor sekunder. Dalam *sector* sekunder terdapat perusahaan manufaktur yang dimana perusahaan manufaktur merupakan perusahaan yang aktivitas produksi atau usahanya tidak membeli barang jadi dari *supplier*, namun aktivitasnya menghasilkan produk yang dapat digunakan atau dibutuhkan dalam suatu konstruksi atau pasar. Perusahaan manufaktur memiliki banyak macam atau tipe salah satunya adalah otomotif (bengkel), yang dimana proses produksi perusahaan otomotif (bengkel) ini dapat dilihat dari segi tata letak fasilitas dan pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan yang bertujuan untuk mengefisiensikan dan mengefektivitaskan proses produksi agar berjalan dengan benar tanpa adanya gangguan dalam jangka panjang. Tata letak yang efektif dapat membantu perusahaan mencapai strategi yang mendukung *feed back* yang diinginkan dari luar. Agar produksi barang dan jasa terjamin kelancarannya yang perlu dijamin keberadaan dan manfaat tata letak (*layout*) seperti desain, fasilitas baik dari pelayanan maupun peralatan dan inventaris, maka dari itu perlunya pertimbangan penempatan, penyimpanan dan perlindungannya.

Dalam sebuah perusahaan milik negara maupun perusahaan swasta pasti memiliki tata letak (*layout*) dalam pengerjaan produksi, tata letak (*layout*) setiap

perusahaan berbeda-beda yang sudah ditetapkan oleh perusahaan masing-masing dan hal tersebut berpengaruh kepada efektivitas pelayanan yang dihasilkan saat melakukan pengerjaan. Seperti perusahaan manufaktur jasa, dimana perusahaan melakukan tindakan atau kegiatannya menawarkan pelayanan bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Efektivitas merupakan efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan dimensi produktivitas yang mengarah kepada pencapaian untuk kerja maksimal seperti pencapaian yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Sedangkan pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dalam sebuah aktivitas perusahaan yang meliputi proses pemenuhan kebutuhan antara konsumen dan pemberi layanan (karyawan) untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan tanpa mengandung keliruan. Ketepatan waktu dan reliabilitas penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka. Dalam penetapan kualitas pelayanan terdapat penilaian berdasarkan pada prioritas pelanggan, keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, nyata dan jaminan. Selain itu, peningkatan pelayanan juga bisa dipengaruhi oleh banyak hal salah satunya yaitu faktor kondisi ruangan. Untuk mendapatkan efektivitas pelayanan yang tinggi, peningkatan kebutuhan dalam tata letak juga perlu diperhatikan guna secara fisik maupun *non*-fisik bagi karyawan dan juga konsumen.

Seperti pernyataan penelitian terdahulu tentang tata letak (*layout*) yang dikutip dari jurnal Faishal Ulhaq (2017) pada penelitian Prakoso, Pratama Ali,

bahwa penerapan *layout*-nya berpengaruh pada efisiensi tata ruang yang digunakan perusahaan sehingga pengawasan dalam aktivitas produksinya dapat lebih mudah. Pada penelitian Evy Ratnasari (2019), mengatakan bahwa untuk memberikan pelayanan *service* maupun perawatan kendaraan sangat dibutuhkan kompetensi karyawan yang memumpuni, dimana selain memiliki pengetahuan dan keterampilan juga harus memiliki sikap yang baik dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada konsumen. Hal ini sejalan dengan pendapat yang mengatakan bahwa kompetensi tidak hanya mengandung pengetahuan, keterampilan dan sikap namun penting juga pada penerapan dari pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan. Sedangkan menurut Angraini dan Nina (2018) dalam penelitiannya mengatakan bahwa “Dari hasil uji signifikansi parsial diperoleh hasil bahwa tata ruang kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 4,41%; artinya bahwa secara parsial tata ruang kantor memberikan pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik”.

Keberadaan perusahaan bengkel di Kota Bandung sudah terbilang banyak, salah satu anak perusahaan manufaktur terbesar yang berada di Bandung yaitu *Auto2000* yang menyediakan layanan untuk *dealer* dan bengkel untuk kendaraan mobil roda empat dengan memiliki 8 *branch* atau tempat yang berbeda. Namun, hanya ada satu *branch* yang hanya menyediakan pelayanan jasa saja untuk pengerjaan pada *body* dan cat yaitu *Auto2000 Cibiru Body & Paint*. Berikut data *branch Auto2000* yang tercatat di Kota Bandung :

**Tabel 1.1**  
**Branch Auto2000 di Bandung**

No	Nama Tempat	Pelayanan	Alamat
1.	<i>Auto2000</i> Asia Afrika	<i>Showroom</i> , bengkel dan suku cadang	Jl. Asia Afrika No.125, Bandung, 40112
2.	<i>Auto2000</i> Cibiru	<i>Showroom</i> , bengkel dan suku cadang	Jl. Soekarno-Hatta, Cibiru, 759, Bandung, 40614
3.	<i>Auto2000</i> Cibiru <i>Body &amp; Paint</i>	Bodi dan cat	Jl. Soekarno-Hatta, Cibiru, 751, Bandung, 40614
4.	<i>Auto2000</i> Pasteur	<i>Showroom</i> , bengkel dan suku cadang	Jl. Dr. Djundjungan, 129, Bandung, 40163
5.	<i>Auto2000</i> Rancaekek	<i>Showroom</i> , bengkel dan suku cadang	Jl. Arteri Primer Kampung Cipasir Blok Pereng. Desa, Kelurahan Linggar, Kec.Rancaekek, Bandung, 40394
6.	<i>Auto2000</i> Setiabudi	<i>Showroom</i> , bengkel dan suku cadang	Jl. Setiabudi, 68, Bandung, 40141
7.	<i>Auto2000</i> Soekarno-Hatta	<i>Showroom</i> , bengkel dan suku cadang	Jl. Soekarno-Hatta, 145, Bandung, 40223
8.	<i>Auto2000</i> Suci	<i>Showroom</i> , bengkel dan suku cadang	Jl. P.H.H Mustofa, 6, Bandung, 40125

Sumber : Data *dealer* dan bengkel di Bandung 2023

*Auto2000* Cibiru *Body & Paint* menerapkan standarisasi *layout* yang diberlakukan oleh Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM) oleh PT. Astra Internasional Tbk, dimana *layout* yang ada merupakan standardisasi oleh pihak astra sendiri . Untuk cabang *Auto2000* Cibiru *Body & Paint* sendiri memiliki tata letak kantor dengan jenis *open plan* atau disebut sebagai ruang terbuka yang tidak memiliki pembatas, dimana dalam satu ruangan terdapat tiga jenis pelayanan dengan ruang tunggu menyatu untuk masing-masing pelayanan. Pelayanan yang ada di *Auto2000* Cibiru *Body & Paint* adalah *customer service*

(CS), *service agent* (SA) dan agen asuransi. Tujuan dari penyatuan tiga layanan pada satu ruangan karena jenis tata ruang (*layout*) ini dianggap lebih efektif untuk mengantarkan komunikasi antar pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan yang dilakukan oleh Peneliti, menemukan bahwa pada prakteknya, tata letak ruang yang terjadi justru menurunkan performa pemberian informasi terhadap konsumen. Sehingga karyawan mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi karena harus mengulang pembicaraan atau kalimat yang disampaikan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, peneliti menemukan bahwa tata letak ruang kantor pada *Auto2000 Cibiru Body & Paint* sesuai dengan kebutuhan dan standarisasi yang diberikan oleh PT.Astra Internasional Tbk. Diketahui juga bahwa ruang kantor terletak di depan bengkel, tempat dimana kendaraan di *service* sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Sehingga menimbulkan dampak yaitu ruangan menjadi bising terlebih juga dalam ruangan terdapat dua karyawan *customer service*, 7 karyawan *service agent* dan masing-masing dua orang karyawan agen asuransi serta admin produksi.

Dari penjelasan diatas tentang *layout* dan pelayanan yang ada pada *Auto2000 Cibiru Body & Paint*, berikut merupakan tabel kedatangan kendaraan pada bulan Januari 2023 berdasarkan jenis pelayanan yang tersedia. Terdapatnya 790 perbaikan yang dilakukan, dengan 348 kendaraan yang sudah mem-*booking* perbaikan, kendaraan datang langsung untuk perbaikan dan kendaraan yang ingin melakukan *claim* asuransi.

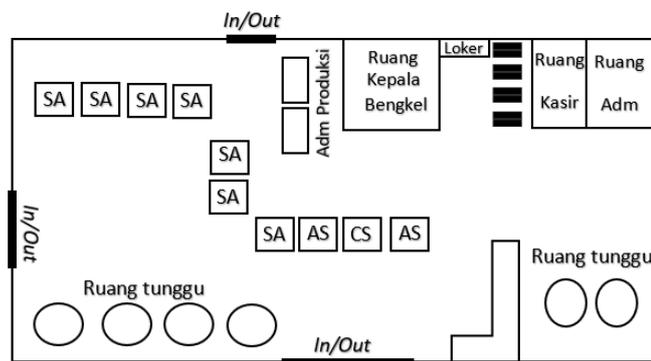
**Tabel 1.2**  
**Total Kendaraan Masuk**

Tanggal	Costumer Service Datang setelah booking			SA (untuk perbaikan) Datang tanpa booking			Claim Asuransi	Jumlah Kendaraan
	Body	Salon	Ganti Ban	Body	Salon	Ganti Ban		
02-Jan-23	10	4	0	10	4	3	4	35
03-Jan-23	8	2	3	9	2	2	3	29
04-Jan-23	10	1	0	7	4	1	4	27
05-Jan-23	9	2	2	7	3	4	5	32
06-Jan-23	9	3	2	10	5	4	7	40
07-Jan-23	10	4	1	8	5	2	3	33
09-Jan-23	12	5	1	7	7	4	4	40
10-Jan-23	10	4	0	10	7	2	5	38
11-Jan-23	8	2	1	8	6	3	4	32
12-Jan-23	12	4	2	7	5	7	2	39
13-Jan-23	13	4	3	8	5	3	6	42
14-Jan-23	10	4	0	8	3	2	3	30
16-Jan-23	11	3	1	7	5	5	7	39
17-Jan-23	10	1	0	9	7	4	5	36
18-Jan-23	9	2	2	9	4	2	6	34
19-Jan-23	9	2	0	8	3	4	4	30
20-Jan-23	9	2	1	11	7	5	4	39
21-Jan-23	10	2	0	7	4	5	2	30
24-Jan-23	11	4	2	11	4	4	6	42
25-Jan-23	9	3	2	8	5	5	3	35
26-Jan-23	10	3	0	8	5	2	5	33
27-Jan-23	8	4	1	9	5	2	5	34
28-Jan-23	10	3	1	7	5	2	4	32
30-Jan-23	10	2	2	10	6	3	3	36
31-Jan-23	9	5	0	7	7	4	7	39
Total kendaraan yang masuk selama bulan Januari								876

Sumber: Data PKB dari TDMS *Auto2000* 2023

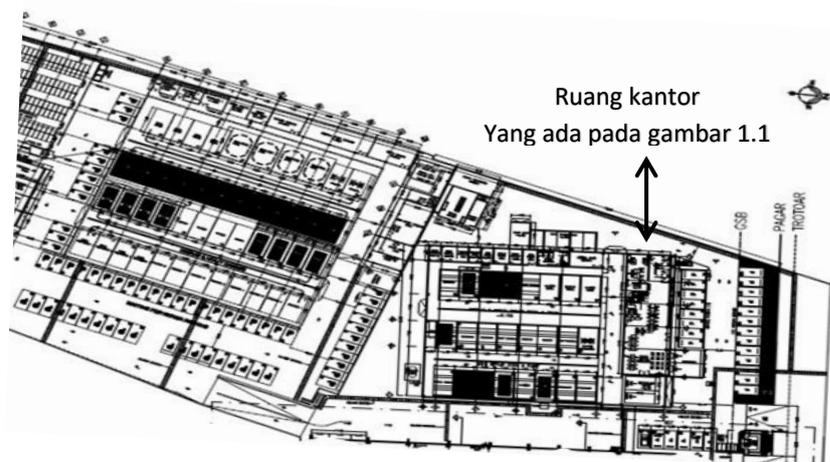
Dari Tabel 1.2 ini menunjukkan banyaknya kendaraan yang masuk untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan dengan rata-rata sehari terdapat 35 kendaraan yang masuk ke *Auto2000* Cibiru *Body & Paint*. Pelayanan yang diberikan oleh *Auto2000* Cibiru *Body & Paint* mencakup tiga divisi yaitu CS, SA dan agen asuransi. Dimana diketahui bahwa divisi yang paling banyak memberikan pelayanan adalah divisi SA (*service agent*) dengan rata-rata pelayanan mencapai 35 kendaraan. Pelayanan yang di berikan oleh SA adalah

menerima konsultasi masalah kendaraan, meng-*check* kondisi kendaraan secara nyata yang dimana memerlukan waktu sekitar 15-20 menit. Setelah melakukan pengecekan, konsumen akan menunggu SA yang menyiapkan surat keterangan pengerjaan kendaraan dan surat kuitansi pembayaran. Selanjutnya, SA akan memberikan surat pengerjaan dan kendaraan kepada mekanik untuk pengerjaan perbaikan, namun tidak dalam ruangan yang sama. Untuk mengetahui bagaimana proses kerja SA berikut merupakan gambar posisi kantor dan bengkel yang diterapkan oleh *Auto2000 Body & Paint* Cibiru :



**Gambar 1.1**

**Posisi Tata Letak Kantor *Auto2000 Body & Paint* Cibiru**



**Gambar 1.2**

**Posisi Tata Letak Bengkel *A2000 Body & Paint* Cibiru**

Meskipun terdapat 7 karyawan SA, namun para konsumen biasanya memilih karyawan SA sesuai dengan keinginannya atau sudah berlangganan. Meskipun karyawan SA lainnya sudah menawarkan jasanya, namun konsumen tetap lebih baik menunggu SA yang di inginkan. Karena hal tersebut konsumen akan menunggu lebih lama di ruang tunggu.

Pada jam masuk kantor, sering terjadinya keterlambatan waktu datang karyawan. Dimana biasanya karyawan hadir 30 menit hingga 1 jam di atas jam masuk kerja, lalu karyawan membutuhkan waktu 5-10 menit untuk merapihkan diri. Dari keterlambatan tersebut, berdampak kepada waktu pelayanan menjadi terlambat sehingga penumpukan konsumen di ruang tunggu.

Ruang tunggu yang disediakan berada dalam satu ruang dengan meja pelayanan SA, CS, agen asuransi dan admin produksi area yang masing-masing melakukan tugasnya. Ketiga pelayanan yang ditempatkan di satu ruangan yang sama memiliki kesamaan yaitu berhadapan dengan konsumen secara langsung. Informasi yang disampaikan pada konsumen tentunya harus cepat, tepat, dan akurat. Namun karena adanya penumpukan kerumunan menyebabkan kebisingan, sehingga tujuan dari masing-masing pelayanan berpotensi untuk tidak tersampaikan dengan baik dan benar atau bisa disebut dengan pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien.

Dari observasi pengamatan dan wawancara peneliti secara langsung pada *Auto2000 Cibiru Body & Paint* masih adanya kondisi pelayanan dan fasilitas penunjangnya yang kurang mencerminkan citra atau budaya perusahaan yang baik dan ternama. Hal tersebut menyebabkan terjadi kurangnya efektivitas

pelayanan yang diberikan terlebih lagi dalam ketanggapan, komunikasi dan ketepatan waktu.

Berdasarkan analisis latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan yang terjadi pada *Auto2000 Cibiru Body & Paint* dengan judul **“Peranan Tata Letak (*layout*) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Di *Auto2000 Body & Paint Cibiru Bandung (PT. Astra Internasional TBK)*”**.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Identifikasi masalah di definisikan sebagai proses dan hasil pengenalan mengenai permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah yaitu menggambarkan permasalahan yang tercakup dalam sebuah penelitian terhadap *variable* yang akan diteliti oleh Peneliti.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka identifikasi masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tata letak 3 pelayanan digabungkan dalam satu ruang kerja.
2. Ruang kerja bersatu dengan ruang tunggu, sehingga terlalu bising.
3. Waktu tunggu dalam antrian terlalu lama.
4. Jumlah konsumen yang dapat dilayani terbatas.
5. Kedatangan karyawan untuk melayani konsumen sering terlambat.

### 1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dengan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *layout* yang di terapkan oleh *Auto2000 Body & Paint* Cibiru Bandung.
2. Bagaimana tingkat efektivitas pelayanan yang ada di *Auto2000 Body & Paint* Cibiru Bandung.
3. Bagaimana pengaruh *layout* terhadap efektivitas pelayanan di *Auto2000 Body & Paint* Cibiru Bandung.
4. Bagaimana perbandingan *layout* *Auto2000 Body & Paint* Cibiru Bandung dengan *layout* ARC.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian di *Auto2000 Body & Paint* Cibiru untuk mengetahui dan menganalisis :

1. *Layout* yang diterapkan oleh *Auto2000 Body & Paint* Cibiru Bandung.
2. Tingkat efektivitas pelayanan yang ada di *Auto2000 Body & Paint* Cibiru Bandung.
3. Pengaruh *layout* terhadap peningkatan efektivitas pelayanan di *Auto2000 Body & Paint* Cibiru Bandung.

4. Perbandingan *layout Auto2000 Body & Paint* Cibiru Bandung dengan *layout ARC*.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna kepada pihak yang terlibat dengan penelitian ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Manfaat teoritis ini mampu memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya mengenai tata letak ruang dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini pada *Auto2000 Body & Paint* Cibiru Bandung yang dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, adalah :

- a. Bagi peneliti
  1. Penelitian ini berguna untuk meningkatkan dan memahami pengetahuan, khususnya dalam tata letak ruang dan efektivitas pelayanan.
  2. Memahami tata letak yang terjadi dan pelayanan yang diterapkan.

3. Menjelaskan manfaat yang berguna untuk memecahkan masalah secara praktis.
  4. Mampu memberikan masukan kepada perusahaan terkait tata letak fasilitas yang ada.
- b. Bagi perusahaan
1. Penelitian ini dapat memberikan saran serta masukan terhadap permasalahan yang terjadi pada tata letak dan efektivitas pelayanan.
  2. Menjadi bahan evaluasi akan mempertimbangkan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan di *Auto2000 Body & Paint* Cibiru Bandung.
- c. Bagi peneliti lain
1. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan referensi bacaan pada bidang manajemen operasi terutama pada teori tata letak dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.
  2. Diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai pembanding dengan topik penelitian yang sejenis yang bersifat melanjutkan maupun melengkapi.