

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia otomotif roda dua tiap tahun melaju cukup pesat, semakin maju dan semakin modern. Salah satu pendukung dunia otomotif yaitu bengkel, karena bengkel merupakan tempat terbaik untuk reparasi kendaraan dan tentunya ditangani dengan orang yang sudah ahli di bidangnya. Usaha bengkel sepeda motor adalah usaha yang melakukan perbaikan sepeda motor agar dapat kembali berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan pemilik atau bentuk asli dari sepeda motor tersebut (Yuda, 2015) dalam (Simaskot, Arief, & Susilawati, 2017). Melihat perkembangan dunia otomotif yang melaju cukup pesat maka para pengusaha bengkel harus bisa mengikuti perkembangan dunia otomotif saat ini. Pengusaha bengkel dituntut tetap dapat melayani para pelanggan dengan perkembangan dunia otomotif yang semakin berkembang. Dengan adanya perkembangan tentunya dunia otomotif akan semakin modern dan semakin banyak produk-produk motor keluaran terbaru. Hal ini harus diimbangi juga dengan kualitas-kualitas bengkel yang ada ditengah air. Bengkel yang baik harus bisa melayani dan menyelesaikan keluhan pelanggan yang dialami pada kendaraannya dengan tepat.

Berkaitan dengan perkembangan dunia otomotif yang ada di Indonesia, maka berikut adalah penyajian data penjualan kendaraan roda dua (sepeda motor) yang bersumber dari AISI (Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia) sepanjang tahun 2016 -2019 dengan merk Honda, Yamaha, Kawasaki, Suzuki, dan TVS :

Tabel 1.1
Data Penjualan Motor di Indonesia tahun 2016-2019.

Tahun	Merk	Jumlah Unit	Total
2016	Honda	4.380.888	5.931.285
	Yamaha	1.394.078	
	Kawasaki	97.622	
	Suzuki	56.824	
	TVS	1.873	
2017	Honda	4.385.888	5.886.103
	Yamaha	1.348.211	
	Kawasaki	78.637	
	Suzuki	72.191	
	TVS	1.176	
2018	Honda	4.759.202	6.383.111
	Yamaha	1.455.088	
	Suzuki	89.508	
	Kawasaki	78.982	
	TVS	331	
2019	Honda	4.910.688	6.487.430
	Yamaha	1.434.217	
	Suzuki	71.861	
	Kawasaki	69.766	
	TVS	898	

Sumber : Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) 2020.

Berdasarkan data penjualan motor tahun 2016-2019, meskipun terjadi penurunan dari total penjualan motor tahun 2017, namun dapat dilihat pada tahun 2018 mengalami peningkatan yang cukup pesat yaitu sebesar 497.008 unit dari keseluruhan merk yang dimuat oleh AISI (Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia). Dengan adanya peningkatan penjualan motor yang cukup baik tentunya akan berdampak pada kelangsungan operasional usaha bengkel yang akan naik nantinya. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya pengguna motor sehingga menjadikan peluang baik bagi para pemilik usaha bengkel. Semakin meningkatnya para pengguna motor tentu akan lebih baik jika diimbangi dengan

peningkatan pada tempat perawatan motor yaitu bengkel, agar kebutuhan para pengguna motor dapat terpenuhi dengan baik.

Peningkatan jumlah penjualan motor di Indonesia tentu diikuti dengan semakin banyak kebutuhan akan *spare part* motor. Karena setiap kendaraan tentu akan mengalami fase dimana membutuhkan perawatan ataupun penggantian *spare-part* agar kendaraan tersebut tetap dalam keadaan yang optimal. Semakin banyak *spare part* yang dibutuhkan pasar, maka semakin banyak juga individu maupun organisasi yang mendistribusikan barang atau *supplier*. Dalam hal ini para pengusaha bengkel sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan tangan konsumen harus lebih selektif dalam memilih *supplier*, agar tetap mendapat barang dengan mutu terbaik yang akan diterima konsumen nantinya. *Supplier* secara langsung berpengaruh terhadap kualitas produk dan juga harga yang diberikan oleh *supplier* berpengaruh terhadap harga jual yang diberikan hingga ke tangan konsumen. Perkembangan segmentasi konsumen mengharuskan pemilik usaha untuk menentukan suatu sistem distribusi lebih dari satu. Akan tetapi, semakin banyak *supplier* semakin sulit untuk dikontrol dan dapat tercipta konflik akibat bersaing memperebutkan pelanggan (Hardianti, 2011). Mengenai hal tersebut dapat diketahui bahwa *supplier* sangat penting bagi kelangsungan hidup suatu usaha yang dijalankan.

Kegiatan pemilihan *supplier* membutuhkan waktu yang tidak sedikit, karena harus benar-benar memenuhi kriteria yang dibutuhkan perusahaan, mulai dari proses evaluasi, observasi lapangan agar dapat mengetahui bagaimana kondisi *supplier* yang dipilih. Dalam kegiatan pengadaan barang yang dilakukan

untuk meningkatkan nilai tambah ada beberapa hal yang perlu diperhatikan ialah dari tingkat efisiensi dan efektifitas dalam menunjang proses kelancaran usaha yang dijalankan. Jika hal tersebut tidak dapat dipenuhi maka proses kelancaran usaha akan terhambat karena terdapat aktivitas dalam pengadaan barang yang kurang efektif seperti kurang lengkapnya barang, harga yang tidak bersaing dan juga keputusan-keputusan lain yang dinilai kurang tepat. Pemilihan *supplier* dalam pengadaan barang yang tepat akan dapat mendukung proses operasional dan kelancaran usaha, karena kebutuhan-kebutuhan tentu akan terpenuhi sesuai permintaan.

Bengkel Mulya Jaya Motor (MJM) berdiri sejak tahun 1993, merupakan sebuah bengkel khusus perawatan motor dan bengkel ini juga melayani penggantian serta menyediakan *spare part* berbagai macam merk kendaraan khususnya untuk pabrikan Jepang seperti Honda, Yamaha, Suzuki, dan Kawasaki. Bengkel MJM sangat mengutamakan mutu dalam proses pengerjaan agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Pada dasarnya kepuasan konsumen merupakan salah satu hal terpenting dalam suatu usaha maupun bisnis. Kepuasan konsumen dalam usaha bisnis bengkel dipengaruhi dari kualitas jasa yang diberikan dan juga kualitas produk yang dijual. Menurut Kotler dan Keller (2009;138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Dalam hal tersebut tidak lepas dari peranan para *supplier* untuk memenuhi aspek kebutuhan barang pada usaha bengkel. Karena *supplier* merupakan mitra bisnis yang memiliki peranan penting dalam

ketersediaan barang (*spare part*) dan kelangsungan maupun kelancaran usaha. Kesalahan dalam pemilihan *supplier* akan berdampak pada usaha itu sendiri, dikarenakan barang (*spare part*) merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas mutu suatu bengkel.

Kriteria *supplier* yang masuk kriteria yang diinginkan oleh bengkel MJM yaitu *supplier* yang dapat memberikan efisiensi terbaik agar dapat menjadi alternatif terbaik. Bengkel MJM memiliki beberapa *supplier* untuk memenuhi proses pengadaan barang yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data *Supplier Spare Part* Pada Bengkel Mulya Jaya Motor.

No	Nama <i>Supplier</i>	Keterangan
1	Bintang Timor	Menyuplai <i>Spare Part</i> Mesin sejak 5 tahun terakhir
2	Anton Jaya	Menyuplai <i>Spare Part</i> Mesin sejak 4 tahun terakhir
3	Sentral Parttindo	Menyuplai <i>Spare Part</i> Mesin sejak 2 tahun terakhir
4.	Boomparttor	Menyuplai <i>Spare Part</i> Mesin sejak 3 tahun terakhir
5.	Cv Dasi	Menyuplai <i>Spare Part</i> Mesin sejak 2 tahun terakhir.

Sumber : Mulya Jaya Motor 2020.

Data diatas merupakan *supplier spare part* motor pada bengkel Mulya Jaya Motor, dan sudah dijelaskan rentang waktu kerja sama dengan para *supplier*. Kelebihan dan kekurangan tentunya tidak terlepas dari masing-masing *supplier* yang ada. Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan pemilihan *supplier* agar dapat mendukung proses berjalannya usaha yang lebih baik.

Proses pemilihan *supplier* pada bengkel MJM masih subyektif yaitu menitikberatkan pada harga saja dan mengesampingkan faktor lain. Hal tersebut

dilakukan agar mendapatkan *profit* yang signifikan, seharusnya faktor lain juga perlu diperhatikan karena memiliki keterkaitan dalam mendukung suatu kelancaran suatu usaha. Menurut Pujawan dan Mahendrawathi (2010;165) memilih *supplier* merupakan kegiatan strategis, terutama apabila *supplier* tersebut akan memasok item yang kritis dan/ atau akan digunakan dalam jangka panjang sebagai *supplier* penting. Kriteria *supplier* tersebut tidak hanya mampu menambah nilai dimasa sekarang (*current value*) saja dan menambah nilai pada masa yang akan datang (*future value*). Dengan pemilihan *supplier* yang tepat dapat memperlancar proses pengadaan barang, dan menjaga ketersediaan barang berkualitas untuk mendukung berjalannya suatu usaha. Menurut Pujawan dan Mahendrawathi (2010;174) kinerja *supplier* perlu dimonitor secara kontinyu. Hal tersebut untuk mengetahui proses pengadaan tetap berjalan dengan baik serta mengetahui bahwa operasional usaha berjalan dengan lancar.

Berdasarkan seluruh rangkaian proses operasional di bengkel MJM mulai dari proses pengadaan barang hingga dapat dijual ke tangan konsumen, peneliti akan membahas mengenai kriteria *supplier* pengadaan barang yang mampu memenuhi secara pengiriman, kualitas, pelayanan, harga dan pembayaran agar kebutuhan di bengkel dapat terpenuhi dengan baik. Serta meranking dan melakukan pembobotan mulai dari kriteria yang ada hingga pada alternatif *supplier* manakah yang terpenting dalam proses pemilihan *supplier spare part* bengkel MJM, agar dapat mengetahui kriteria maupun alternatif mana yang perlu di untuk prioritaskan. Menurut Pujawan dan Mahendrawathi (2010;165) Kriteria pemilihan adalah salah satu hal penting dalam pemililihan *supplier*. Karena

terdapat beberapa masalah yang terjadi dalam proses pemilihan *supplier* pada bengkel MJM, yang hanya berfokus dan menitikberatkan pemilihan *supplier* pengadaan barang pada harga saja dan mengesampingkan faktor-faktor penentu lain. Maka, muncul juga beberapa permasalahan yang sering terjadi pada proses pengadaan barang pada bengkel MJM, yaitu sering berganti-ganti *supplier* sehingga peneliti mencantumkan *supplier* selama 5 tahun terakhir seperti yang ditampilkan pada tabel 1.2. Menurut Shahroudi dan Rouydel (2012) Pemilihan *supplier* adalah salah satu kegiatan paling penting dari suatu perusahaan, karena pembelian bahan baku dan komponen mewakili 40% - 80% dari total biaya produk dan berdampak terhadap kinerja perusahaan. Maka perlu dipertimbangkan untuk memilih *supplier* pengadaan barang yang tepat dan lebih selektif lagi.

Adapun alternatif dalam pemilihan *supplier* yang digunakan untuk mengembangkan sistem pengambilan keputusan dengan adanya perangsangan tiap alternatif terhadap kriteria dan pembobotan yang diberikan pada tiap kriteria dapat menggunakan Metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*). Metode AHP adalah pengambilan keputusan multikriteria dengan dukungan metodologi yang telah diakui dan diterima sebagai prioritas secara teori dapat memberikan jawaban yang berbeda dalam pengambilan keputusan serta memberikan peringkat pada alternatif solusinya menurut Kazibudzki dan Tadeusz (2013). Metode AHP merupakan model suatu pendukung keputusan yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty. Menurut Syukron (2014:255) *Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah sebuah hirarki fungsional dalam pengambilan keputusan dengan *input* utamanya adalah persepsi manusia. Peralatan utama AHP adalah memiliki sebuah hirarki

fungsional dengan input utamanya persepsi manusia. Dengan hirarki, suatu masalah kompleks dan tidak terstruktur dapat dipecahkan kedalam kelompok-kelompoknya dan diatur menjadi suatu bentuk hirarki. Menurut Saaty, (1993), hirarki didefinisikan sebagai suatu representasi dari sebuah permasalahan yang kompleks dalam suatu struktur multi level dimana level pertama adalah tujuan, yang diikuti level faktor, kriteria dan sub kriteria, dan seterusnya kebawah hingga level terakhir dari alternatif. Selain itu, AHP mempunyai kemampuan untuk memecahkan masalah yang multi obyektif dan multikriteria yang berdasarkan pada perbandingan preferensi dari setiap elemen dalam hirarki sehingga menjadikan model ini sebagai model pengambilan keputusan yang komprehensif.

Permasalahan pemilihan *supplier* dapat disederhanakan dalam sebuah struktur hirarki sehingga dapat lebih mudah dipahami melalui metode AHP. Metode ini berusaha memahami kondisi yang ada dan membantu melakukan prediksi mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan permasalahan tersebut menjadikan sebuah penelitian dalam upaya untuk mendukung proses pengambilan keputusan dari kriteria pemilihan *supplier* pengadaan barang (*spare part*) yang dibutuhkan oleh Bengkel MJM untuk mendukung kelancaran operasional pada Bengkel MJM, maka diajukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Pemilihan *Supplier Spare Part* Motor Pada Bengkel Mulya Jaya Motor Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, di dapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai :

1. Bagaimana pengambilan keputusan pengadaan barang (*spare part*) dengan menggunakan pendekatan *Analytical Hierarchy Process* pada usaha bengkel Mulya Jaya Motor?
2. Apa saja faktor prioritas yang mempengaruhi sistem pengambilan keputusan dalam proses pemilihan *supplier* pada usaha bengkel Mulya Jaya Motor?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk menganalisis sistem pengambilan keputusan pada proses pengadaan barang (*spare part*) dengan menggunakan pendekatan *Analytical Hierarchy Process* pada usaha bengkel Mulya Jaya Motor.
2. Untuk menganalisis faktor prioritas yang mempengaruhi sistem pengambilan keputusan dalam proses pemilihan *supplier* pada usaha bengkel Mulya Jaya Motor.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dengan adanya penelitian yang dilakukan antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian bagi bengkel Mulya Jaya Motor adalah untuk menjadi bahan pertimbangan ataupun rekomendasi dalam mengatasi permasalahan pengadaan barang (*spare part*) pada proses pemilihan *supplier* yang baik dan

tepat agar dapat mendukung kelancaran operasional usaha pada Bengkel Mulya Jaya Motor.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini berguna sebagai upaya untuk membantu pemecahan masalah yang terjadi dilapangan melalui penerapan ilmu-ilmu yang didapatkan semasa berada dibangku kuliah, dan diharapkan dapat memberikan kontribusi serta dapat memberikan pemikiran maupun ide yang bermanfaat serta berguna sebagai landasan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih lanjut dengan pokok permasalahan yang sama yaitu proses pengambilan keputusan *supplier* pengadaan barang.

