

**ANALISIS PENGELOLAAN PERSEDIAAN SUKU CADANG DAN
DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN DI AHASS HONDA
DAYA MOTOR AIRMADIDI**

Oleh:

Kesi Natalia Maluengseng

NIM. 21 043 039



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN
TAHUN 2025**

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS PENGELOLAAN PERSEDIAAN SUKU CADANG
DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN DI
AHASS HONDA DAYA MOTOR AIRMADIDI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Akuntansi
Pada Program Studi Akuntansi Keuangan**

Oleh:

Kesi Natalia Maluengseng

NIM. 21043039



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul

ANALISIS PENGELOLAAN PERSEDIAAN SUKU CADANG DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN DI AHASS HONDA DAYA MOTOR AIRMADIDI

Oleh

Nama : Kesi Natalia Maluengseng

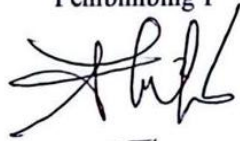
NIM : 21043039

Program Studi : Akuntansi Keuangan

Disetujui Untuk Diujikan

Manado, Juli 2025

Pembimbing 1



Lidya Maramis, SE.,MSA.,Ak
NIDN. 0021108809

Pembimbing 2



E. Deisi Malonda, SE.,MAP
NIP. 196212121990112001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Akuntansi Keuangan



Prof.Dr. Hedy Desiree Rumambi, SE,MM,AK,CA,CSRS
NIP.19700205 199802 2002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul

ANALISIS PENGELOLAAN PERSEDIAAN SUKU CADANG DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN DI AHASS HONDA DAYA MOTOR AIRMADIDI

Telah di pertahankan dihadapan Sidang Tim Penguji akhir
Pada hari rabu, pukul 09:00 – 11:00 di jurusan Akuntansi.

Oleh

Kesi Natalia Maluengseng
21043039

Dan yang bersangkutan dinyatakan

LULUS

Tim Penguji Akhir

Ketua Sidang/Penguji : Dr. Kiet Tumiwa, SE.,MM.,Ak.,CA
NIP.19690101998021001
Penguji I : Loula,L,L Walangitan, SE.,MAP
NIP.196610221994032001
Penguji II : Mohammad R, Talamati, SE.,MSi

Mengetahui
JURUSAN AKUNTANSI

Koordinator Program studi Akuntansi keuangan

Prof.Dr.Hedy D, Rumambi,SE,MM,Ak,CA,CSRS
NIP.19700205 199802 2002



Ketua Jurusan
Raymond Festus Rombot, SE.,MSi
NIP. 197402142003121002

Skretaris Jurusan

Joseph N, Tangon SE.,MSA.,AK.,CA
NIP. 196610121997021001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah orisinal, merupakan hasil karya saya sendiri, Tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam tugas akhir ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustakanya.

Apabila dikemudian hari ditemukan bahwa dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan adanya unsur-unsur plagiasi, saya bersedia tugas akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Manado, Juli 2025

Penulis



Kesi Natana Mafuchgseng

NIM 21043039

ABSTRAK

Kesi Natalia Maluengseng, 2025. **Analisis faktor-faktor pengelolaan persediaan suku cadang dan dampaknya pada kepuasan konsumen di AHASS honda daya motor Airmadidi**. Skripsi, Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Manado. Dibimbing Oleh Pembimbing I: Lidya Maramis,SE.,MSA.,Ak dan Pembimbing II: E. Deisi Malonda, SE.,MAP

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan persediaan suku cadang *fast-moving* dan *slow-moving* serta dampaknya pada kepuasan konsumen di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif.

Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, serta data sekunder yang berasal dari dokumen perusahaan dan data historis pengelolaan persediaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan *fast-moving parts* seperti oli dan busi belum berbasis metode EOQ, ROP, dan Safety Stock, sehingga sering terjadi kekosongan barang. Sementara itu, suku cadang *slow-moving* seperti ECM dan speedometer tidak disimpan secara reguler dan hanya tersedia melalui *hotline order* yang terbatas dan lambat. Hal ini menyebabkan waktu tunggu konsumen menjadi lebih dari 5 hari dan berdampak negatif terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Penelitian ini merekomendasikan optimalisasi sistem pemesanan berbasis data permintaan aktual, penerapan metode pengelolaan persediaan yang efisien, serta penguatan koordinasi antardivisi untuk meningkatkan ketersediaan barang dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Persediaan, *Fast-moving*, *Slow-moving*, Kepuasan Konsumen, EOQ, ROP, Safety Stock, *Hotline Order*, AHASS.

ABSTRACT

*Kesi Natalia Maluenseng, 2025. **Analysis of Spare Parts Inventory Management and Its Impact on Customer Satisfaction.** Undergraduate Thesis, Bachelor of Applied Accounting Program, Department of Accounting, Politeknik Negeri Manado. Supervised by Advisor I: Lidya Maramis, SE., MSA., Ak and Advisor II: E. Deisi Malonda, SE., MAP.*

This study aims to analyze the management of fast-moving and slow-moving spare parts inventory and its impact on customer satisfaction at AHASS Honda Daya Motor Airmadidi. The research employs a qualitative approach with a case study method.

The data sources consist of primary data obtained through in-depth interviews and direct observation, as well as secondary data gathered from company documents and historical inventory records. The data collection techniques include interviews, observation, and documentation. The data were analyzed using the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results indicate that inventory management for fast-moving parts such as oil and spark plugs is not yet based on EOQ, ROP, or safety stock methods, which often leads to stockouts. Meanwhile, slow-moving parts like ECM and digital speedometers are not routinely stocked and are only available via hotline orders, which are infrequent and delayed. This results in customer waiting times exceeding five days and negatively affects customer satisfaction and loyalty.

The study recommends optimizing the ordering system based on actual demand data, implementing efficient inventory control methods, and strengthening interdepartmental coordination to improve part availability and service quality.

Keywords: *Inventory, Fast-moving, Slow-moving, Customer Satisfaction, EOQ, ROP, Safety Stock, Hotline Order, AHASS Honda.*

RIWAYAT HIDUP

Nama : Kesi Natalia Maluengseng
TTL : Sukur, 11 desember 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Alamat : Sukur
No. Telp : 087783942228
Email : kesymaluenseng12@gmail.com

Nama Orang Tua

Ayah : Rudolf Maluengseng
Ibu : Agustina Paath
Pendidikan : SD Inpres sukur
SMP Negeri 1 Airmadidi
SMK Negeri 1 Airmadidi
Politeknik Negeri Manado

Pengalaman : PKL Notaris PPAT Chrisye Juliana Waleleng, SH.MKn,
Magang di PT Daya Motor Airmadidi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Jangan takut gagal, karena kegagalan adalah jalan menuju keberhasilan jika kamu tidak berhenti melangkah.

"Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri."

(Amsal 3:5)

"Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku."

(Filipi 4:13)

"Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan." (Yeremia 29:11)

Persembahan :

Dengan penuh cinta, kerendahan hati, dan terimakasih yang mendalam, skripsi ini penulis persembahkan

Kepada orang-orang terkasih yang selalu menjadi bagian terpenting dalam perjalanan hidup penulis

Yang pertama dan utama, kepada Tuhan Yesus Kristus, sumber kekuatan, damai sejahtera, dan pengharapan dalam setiap langkah kehidupan. Tanpa pertolongan dan penyertaan-nya, penulis tidak akan mampu melewati setiap proses dengan baik. Segala kemuliaan hanya bagi Tuhan

Kepada kedua orangtua tercinta, mama dan papa yang selalu menjadi motivasi terbesar dalam hidup penulis. Terimakasih kasih atas kasih sayang, dukungan, pengorbanan, dan doa yang tidak pernah putus, setiap

tetesan keringat dan perjuangan kalian menjadi alasan penulis untuk terus maju dan menyelesaikan pendidikan ini

Kepada seluruh keluarga besar, yang selal hadir memberikan doa dan semangat yang tulus, Khususnya kepada kaka dan adik, terimakasih karena selalu ada dalam suka dan duka.

Sahabat yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan yang indah selama masa perkuliahan yang menjadi bagian dari proses pembelajaran hidup penulis.

Untuk diri sendiri terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih untuk semua usaha, kerja keras, dan kesabaran, yang tidak pernah berhenti meskipun sering merasa lelah dan ingin menyerah. Skripsi ini adalah bukti bahwa aku mampu melewati segala tantangan dan tidak pernah berhenti berjuang. Semoga ini menjadi pengingat bahwa setiap proses, sekecil apapun, layak dihargai. Percayalah bahwa perjalanan ini baru permulaan menuju masa depan yang lebih baik.

Kepada para dosen dan seluruh staf Politeknik Negeri Manado, khususnya Program Studi Akuntansi Keuangan, yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur di Panjatkan kehadiran Tuhan yang maha kuasa karena kebaikan serta Penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul ***“Aalisis pengelolaan persediaan suku cadang dan dampaknya pada kepuasan konsumen di AHASS honda daya motor airmadidi”***.

Penulis berkerinduan menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvy Kalele, SE.,MSi selaku wakil Direktur Bidang Administrasi Umum dan Keuangan.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama
6. Ivoletti M. Walukow, SE. Msi selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
7. Jerry Sonny Lintong, SE., MAP, CRA., CRP selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi.
8. Prof. Dr. Hedy D. Rumambi, SE., Ak., MM, CA., CSRS selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan.
9. Alpindos Toweula, SE.,MM.,Ak.,CA., BKP selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan.
10. Merry Ligia Sael, SE.,M.Si selaku Koordinator Program Studi Diploma III Akuntansi.
11. Johanes H. Tene, SE.,MSA.,AK.,CA., BKP selaku Kepala Laboratorium Akuntansi Keuangan.
12. Esrie A. N. Limpeleh, SE.,MM selaku Kepala Laboratorium Aplikasi Pengolahan Data.
13. Jacqueline G. Wenas, SE.,MSA selaku Kepala Labaratorium Sistem Informasi Akuntansi.
14. Dr. Ivonne H. Putong, SE.,AK.,M.,Ak CA selaku Kepala Laboratorium Pajak.
15. Antonius A. Tandi, SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku Kepala TUK Akuntansi.

16. Dra. Revleen M. Kaparang, M.Pd selaku Ketua Panitia Magang.
17. Lidya Maramis, SE.,MSA.,Ak selaku Dosen Pembimbing 1
18. Elisabeth Deisi Malonda, SE.,MAP selaku dosen pembimbing 2
19. Nama Dosen Penguji
20. Nama Dosen Wali.
21. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Jurusan Akuntansi.
22. Orang tua tercinta, yang telah menjadi orang tua terbaik. Trimakasih yang tiada terhingga atas kasih sayang dan cinta yang tulus, doa yang tak pernah putus, motivasi, nasehat, perhatian, pengorbanan dan semangat yang diberikan membuat penulis selalu merasa bersyukur dan selalu menjadi motivasi terbesar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
23. Kepada kakak dan adik tercinta lhia aldo fandi olin daren algi nesa dan talita, yang telah menjadi tempat berbagi, penyemangat dalam keheheningan, dan sumber kekuatan dalam setiap proses yang saya lalui. Kehadiran kalian adalah pengingat bahwa saya tidak pernah berjalan sendiri dalam perjalanan panjang ini. Terima kasih atas dukungan, candaan, doa, dan kehangatan yang tak tergantikan.
24. Leonardo Manguntika, yang telah setia mendampingi sejak awal perjalanan perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, pengertian, dan dukungan yang tidak pernah surut. Kehadiranmu menjadi bagian penting dalam proses ini, memberikan semangat di tengah lelah dan keyakinan di saat ragu.
25. Sahabat terkasih, Arsita dan Chelsea, terima kasih atas kehadiran, tawa, dan dukungan yang selalu kalian berikan. Dalam setiap suka dan duka selama masa kuliah, kalian telah menjadi teman berbagi cerita, semangat, dan penguat di saat-saat sulit. Persahabatan kita adalah salah satu bagian berharga dari perjalanan ini.
26. Tim *Crunchy Roots*, Jeanette Daene, Vrensia Telussa, Christy Mantiara dan Viona Komansilan yang senantiasa menyemangati serta memberikan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi terciptanya skripsi yang baik. Akhir kata, Penulis ucapkan terima kasih.

Manado, 30 Juli 2025

Kesi Natalia Maluengsens

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Deskripsi Teori.....	5
2.1.1 Definisi persediaan dan manajemen persediaan.....	5
2.1.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi pengelolaan persediaan	7
2.1.3 Dampak pengelolaan persediaan terhadap kepuasan konsumen	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	15
3.3 Sumber data.....	15
3.4 Teknik Pengumpulan Data	16
3.5 Teknik Analisis Data.....	17
BAB IV HASIL	18

4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	18
4.1.1 Deskripsi PT Daya motor airmadidi.....	18
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan.....	19
4.1.3 Logo Perusahaan	19
4.1.4 Struktur Organisasi	19
4.1.5 Uraian Pekerjaan (Job Description).....	20
4.2 Hasil Penelitian	24
4.2.1 Pengelolaan persediaan suku cadang.....	24
4.2.2 Dampak Pengelolaan Persediaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
4.3 Pembahasan.....	31
4.3.1 Analisis Pengelolaan Persediaan suku cadang	31
4.3.2 Dampak Pengelolaan Persediaan terhadap Kepuasan Konsumen	34
4.3.3 Dampak Finansial dari Kekosongan Persediaan dan Potensi Perbaikan.....	36
4.3.4 Simulasi penerapan metode EOQ, ROP, dan Safety stock.....	38
4.3.5 Implikasi penelitian.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Rekomendasi	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2 .1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4.1 Permintaan suku cadang Fast moving (2022-2024).....	23
Tabel 4.2 Lead time berdasarkan jenis barang.....	24
Tabel 4.3 Analisis Ranking.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir.....	14
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	19
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar pertanyaan wawancara.....	39
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	40
Lampiran 3 Konsultasi bimbingan skripsi.....	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persediaan merupakan komponen strategis dalam operasional perusahaan, khususnya di sektor otomotif, karena secara langsung memengaruhi kelancaran layanan, kepuasan konsumen, dan pencapaian laba. Tidak hanya berfungsi sebagai barang yang tersedia di gudang, persediaan juga merupakan aset lancar yang menjembatani antara permintaan pelanggan dengan kemampuan pelayanan perusahaan. Menurut Rosyidah dan Nugraheni (2025), manajemen persediaan yang baik dapat meminimalisir risiko kekurangan barang (*stockout*), menghindari kelebihan barang (*overstock*), serta meningkatkan perencanaan pengadaan yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan.

Pentingnya pengelolaan persediaan semakin nyata. Dalam konteks layanan purna jual kendaraan bermotor. Ketersediaan suku cadang menjadi indikator utama dalam menilai profesionalisme sebuah bengkel. Pelanggan tidak hanya datang untuk memperbaiki kendaraan, tetapi juga berharap suku cadang yang dibutuhkan tersedia dengan cepat dan tepat. Ketika ketersediaan barang terganggu, seluruh alur pelayanan mulai dari diagnosis kerusakan, proses servis, hingga penyelesaian akan ikut tertunda. Akibatnya, pengalaman konsumen menjadi kurang menyenangkan dan bisa berdampak pada loyalitas mereka (Kotler & Keller, 2022).

Salah satu bengkel resmi yang mengalami tantangan tersebut adalah PT Daya Motor Airmadidi, yang berada di bawah jaringan PT Daya Adicipta Wisesa (DAW) dan merupakan dealer resmi Honda di wilayah Sulawesi Utara. Selain menjual kendaraan bermotor, perusahaan ini juga menyediakan layanan purna jual melalui AHASS (Astra Honda Authorized Service Station). Dengan jumlah pelanggan yang cukup tinggi di Minahasa Utara, keberhasilan layanan sangat bergantung pada pengelolaan suku cadang yang efisien dan responsif.

Namun dalam praktiknya, pengelolaan persediaan di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi sistem maupun pelaksanaannya. Hasil observasi dan dokumentasi perusahaan

menunjukkan bahwa sering terjadi kekosongan suku cadang, baik untuk *fast-moving parts* seperti oli, busi, dan kampas rem, maupun *slow-moving parts* seperti ECM dan speedometer digital. Ketidaksesuaian antara permintaan dan ketersediaan ini menyebabkan konsumen harus menunggu hingga 5 sampai 60 hari, padahal idealnya layanan dapat diselesaikan dalam satu hari kerja.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pengadaan yang digunakan belum berbasis perencanaan yang modern. Saat ini, pengadaan masih mengandalkan metode ranking berdasarkan frekuensi permintaan tanpa memperhitungkan lead time, tren musiman, atau biaya pengadaan. Padahal, menurut Heizer, Render, dan Munson (2020), metode EOQ (Economic Order Quantity), ROP (Reorder Point), dan Safety Stock penting diterapkan untuk menjaga keseimbangan antara kebutuhan operasional dan jumlah stok aktual.

Penelitian Wijaya dan Suriani (2023) menegaskan pentingnya pengelolaan persediaan yang berbasis data historis dan tren musiman, terutama pada industri dengan frekuensi layanan tinggi seperti bengkel otomotif. Tanpa sistem peramalan permintaan dan pengendalian yang akurat, perusahaan hanya akan bersikap reaktif terhadap permintaan pelanggan, bukan proaktif dalam memenuhinya.

Masalah ini semakin kompleks dengan belum optimalnya sistem pencatatan stok di AHASS yang masih menggabungkan metode manual dan digital (Odoo dan DDMS), namun belum berjalan secara *real-time*. Keterlambatan dalam input data dan minimnya kedisiplinan operator menyebabkan perbedaan antara data sistem dan kondisi fisik di gudang, sehingga keputusan pengadaan menjadi tidak tepat (Hakim & Prasetyo, 2024).

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus untuk menggali lebih dalam akar masalah pengelolaan persediaan suku cadang di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi. Harapannya, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi aktual, tetapi juga menawarkan solusi strategis yang dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan persediaan serta kualitas pelayanan, demi tercapainya kepuasan konsumen secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengelolaan Persediaan suku cadang

Dan Dampaknya pada Kepuasan Konsumen di AHASS honda daya motor Airmadidi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan persediaan suku cadang dilakukan di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi, baik untuk *fast-moving* maupun *slow-moving parts*?
2. Bagaimana dampak dari pengelolaan persediaan suku cadang terhadap tingkat kepuasan konsumen di AHASS Honda daya motor airmadidi?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pengkajian faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi pengelolaan persediaan suku cadang dan dampak terhadap kepuasan konsumen di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi, khususnya untuk *fast-moving parts* (seperti oli, busi, kampas rem) dan part *slowmoving* (seperti ECM dan speedometer).

1.4 Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pengelolaan persediaan suku cadang di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi, khususnya pada *fast-moving parts* dan *Slow-moving*.
2. Menganalisis dampak pengelolaan persediaan terhadap kepuasan konsumen, terutama dalam hal ketersediaan barang dan kecepatan pelayanan.

1.5 Manfaat penelitian

1. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini sangat bermanfaat bagi penulis karena dapat meningkatkan kemampuan menganalisis dan memahami pengelolaan persediaan di AHHAS Honda daya motor airmadidi, sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Bagi PT Daya Motor Airmadidi

Penelitian ini bermanfaat bagi AHHAS honda daya motor airmadidikarena dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan mengoptimalkan

pengelolaan persediaan dan meningkatkan kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan pendapatan dan reputasi perusahaan.

3. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Manado

Penelitian ini memberikan manfaat signifikan bagi Politeknik Negeri Manado, terutama dalam pengembangan kurikulum yang lebih relevan dengan kebutuhan industri. Hasil penelitian dapat digunakan untuk memperkaya materi pengajaran di Program Studi Akuntansi keuangan. penelitian ini memperkuat hubungan antara akademik dan industri, khususnya dengan Ahass Honda Daya Motor Airmadidi, yang dapat meningkatkan kualitas pengetahuan praktis mahasiswa dan memberikan solusi inovatif dalam pengelolaan persediaan. Dengan demikian, penelitian ini juga berkontribusi pada reputasi Politeknik Negeri Manado sebagai lembaga pendidikan yang mengutamakan penerapan ilmu pengetahuan dalam dunia industri, serta meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam penelitian terapan yang relevan dengan kebutuhan pasar kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Teori

2.1.1 Definisi persediaan dan manajemen persediaan

a. Persediaan

Persediaan merupakan salah satu aset lancar yang sangat vital dalam kegiatan operasional perusahaan, baik di sektor dagang, manufaktur, maupun jasa. Persediaan mencakup semua barang berwujud yang dimiliki perusahaan untuk dijual kembali, digunakan dalam proses produksi, atau disediakan guna memenuhi permintaan pelanggan. Keberadaan persediaan menjadi penentu utama kelancaran arus barang, efisiensi logistik, serta kepuasan konsumen. Persediaan juga mencerminkan bentuk investasi jangka pendek yang harus dikelola secara cermat agar tidak menimbulkan overstock (kelebihan barang) maupun stockout (kekurangan barang), yang dapat berdampak negatif terhadap operasional dan keuangan perusahaan.

Menurut Sunaryo dan Lestari (2023), persediaan adalah aset produktif yang menunjang kegiatan produksi dan penjualan, dan pengadaannya harus disesuaikan dengan kebutuhan operasional agar tidak menimbulkan pemborosan. Hakim dan Prasetyo (2024) menyatakan bahwa persediaan kini menjadi komponen logistik yang dinamis, yang harus mampu merespons fluktuasi permintaan pasar. Rosyidah dan Nugraheni (2025) menegaskan bahwa persediaan berfungsi sebagai jembatan antara produksi dan konsumsi, dan menjadi penentu utama kelancaran rantai pasok. Sementara itu, Wijaya dan Suriani (2023) menyebut persediaan sebagai indikator efisiensi logistik dan kesiapan perusahaan menghadapi tantangan pasar. Akbar dan Zulfikar (2024) bahkan menekankan bahwa tanpa pengelolaan persediaan yang baik, perusahaan dapat mengalami stagnasi pasokan dan gangguan layanan yang berujung pada kerugian dan penurunan reputasi.

Dengan demikian, persediaan bukan hanya sekadar barang yang disimpan di gudang, tetapi merupakan aset strategis yang memengaruhi keberhasilan operasional, stabilitas produksi, arus kas, hingga loyalitas pelanggan.

Pengelolaan persediaan yang akurat, efisien, dan adaptif terhadap perubahan pasar menjadi kunci penting bagi keberlangsungan dan daya saing perusahaan.

b. Pengertian manajemen persediaan

Manajemen persediaan adalah proses perencanaan dan pengawasan terhadap persediaan barang atau bahan yang digunakan dalam operasi bisnis untuk memastikan ketersediaan yang optimal guna memenuhi permintaan tanpa menimbulkan kelebihan stok atau kekurangan barang.

Menurut (Heizer & Render, 2020) manajemen persediaan adalah suatu sistem yang digunakan untuk mengelola tingkat persediaan secara efisien dengan tujuan mengoptimalkan biaya dan memastikan ketersediaan produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sedangkan menurut (J. L. Krajewski et al., 2021; L. J. Krajewski et al., 2021), manajemen persediaan mencakup kebijakan dan prosedur yang digunakan oleh organisasi dalam mengelola pembelian, penyimpanan, dan (J. Heizer & Render, 2020) penggunaan bahan baku, barang setengah jadi, maupun barang jadi dalam suatu rantai pasok.

c. Jenis-jenis Persediaan

1) Persediaan bahan baku

Persediaan bahan baku merupakan komponen utama yang digunakan dalam proses produksi. Dalam industri otomotif, bahan baku dapat berupa suku cadang dan komponen kendaraan yang diperlukan untuk perbaikan dan perawatan (J. Heizer & Render, 2020)

2) Persediaan barang dalam proses

Barang dalam proses adalah produk yang sedang dalam tahap produksi atau perakitan, tetapi belum menjadi barang jadi yang siap dijual. Dalam konteks bengkel AHASS Honda Daya Motor Airmadidi, ini bisa mencakup kendaraan yang sedang dalam perbaikan dengan suku cadang yang belum terpasang sepenuhnya

3) Persediaan barang tidak bergerak (dead stock)

Persediaan barang tidak bergerak adalah stok yang sudah lama tidak terjual atau jarang digunakan. Dead stock dapat menyebabkan biaya

penyimpanan yang tinggi dan memerlukan strategi pengelolaan agar tidak menumpuk dalam gudang.

4) Persediaan pengaman (safety atock)

Safety stock adalah cadangan tambahan yang disimpan untuk mengantisipasi ketidakpastian dalam permintaan atau keterlambatan pasokan. Dengan memiliki safety stock, perusahaan dapat menghindari kehabisan stok yang dapat menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan

5) Persediaan musiman

Persediaan musiman adalah stok yang disiapkan untuk menghadapi fluktuasi permintaan berdasarkan musim atau tren tertentu. Dalam industri otomotif, ini dapat berupa peningkatan stok suku cadang tertentu saat musim liburan atau musim hujan.

2.1.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi pengelolaan persediaan

1) Permintaan konsumen

Permintaan yang fluktuatif dari konsumen sangat memengaruhi jumlah stok yang harus disediakan oleh perusahaan. Perusahaan harus memiliki strategi dalam memprediksi kebutuhan pelanggan agar tidak mengalami kekurangan atau kelebihan persediaan.

2) Lead time

Lead time adalah waktu yang dibutuhkan untuk memesan dan menerima barang dari pemasok. Waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi kelancaran operasional dan ketersediaan barang di bengkel

3) Biaya persediaan

Terdapat tiga komponen utama dalam biaya persediaan, yaitu biaya pemesanan, biaya penyimpanan, dan biaya kekurangan stok. Pengelolaan yang baik dapat membantu mengurangi beban biaya ini dan meningkatkan efisiensi perusahaan

4) Kualitas Barang

Barang dengan kualitas yang buruk dapat menyebabkan tingginya tingkat retur dan ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, pemilihan pemasok yang berkualitas menjadi faktor penting dalam pengelolaan persediaan

5) Sistem informasi dan teknologi

Sistem manajemen persediaan berbasis teknologi seperti penggunaan software ERP, dapat meningkatkan akurasi pencatatan stok mempercepat proses pemesanan serta mengurangi human error

2.1.3 Dampak pengelolaan persediaan terhadap kepuasan konsumen

1) Ketersediaan suku cadang

Manajemen persediaan yang baik memastikan ketersediaan suku cadang sehingga konsumen tidak mengalami keterlambatan dalam perbaikan kendaraan mereka.

2) Kepuasan pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan meningkat ketika mereka mendapatkan layanan yang cepat dan efisien. Pengelolaan persediaan yang buruk dapat menyebabkan keterlambatan dan mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap bengkel.

3) Loyalitas pelanggan

Konsumen yang puas cenderung kembali untuk menggunakan jasa di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi. Ketersediaan barang yang konsisten dan layanan yang baik berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pelanggan.

2.1.4 Metode Analisis Ranking dalam Pengelolaan Persediaan

Metode analisis ranking merupakan pendekatan yang digunakan dalam manajemen persediaan untuk menetapkan urutan prioritas pengadaan barang berdasarkan indikator tertentu seperti tingkat penggunaan, urgensi kebutuhan, atau nilai strategis barang. Tujuan dari metode ini adalah membantu pengambilan keputusan yang efisien dalam situasi keterbatasan sumber daya, dengan memastikan bahwa barang-barang yang paling penting tersedia lebih dulu.

Menurut Wibowo dan Fitriani (2022), metode ini dilakukan dengan mengidentifikasi kriteria utama yang relevan dengan tujuan pengendalian persediaan, lalu memberikan bobot dan skor pada setiap barang. Hasil penghitungan skor akan menentukan urutan barang dari yang paling prioritas hingga yang paling rendah, yang kemudian dijadikan dasar untuk keputusan pembelian atau pengadaan ulang.

Langkah-langkah umum dalam metode analisis ranking adalah:

1. Menentukan kriteria evaluasi (misalnya frekuensi permintaan kontribusi terhadap penjualan, atau nilai ekonomis barang).
2. Menetapkan bobot masing-masing kriteria sesuai kepentingannya.
3. Menghitung skor setiap barang berdasarkan bobot dan data aktual.
4. Menyusun daftar ranking dari skor tertinggi ke terendah.

Metode ini bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing organisasi. Penggunaannya sering kali dikombinasikan dengan metode lainnya seperti klasifikasi ABC untuk menghasilkan sistem pengendalian persediaan yang lebih efektif.

2.1.5 Metode pencatatan dan penilain persediaan

1. Metode Pencatatan Persediaan

1) Metode Perpetual

Metode ini mencatat setiap transaksi masuk dan keluar barang secara real-time. Data persediaan selalu diperbarui, dan laporan stok dapat diakses kapan saja. Menurut Heizer & Render (2020), metode ini memberikan keakuratan yang tinggi dan sangat sesuai dengan penggunaan sistem berbasis teknologi atau software ERP.

2) Metode Periodik

Persediaan hanya dihitung dan dicatat secara berkala, biasanya pada akhir periode akuntansi. Jumlah persediaan akhir ditentukan dengan melakukan stok fisik, dan digunakan untuk menghitung Harga Pokok Penjualan (HPP). Metode ini lebih sederhana, namun tidak memungkinkan pemantauan stok secara real-time (Kieso, Weygandt & Warfield, 2020).

2. Metode penilaian persediaan

1) FIFO (First In First Out)

Barang yang masuk pertama diasumsikan keluar lebih dulu. FIFO menghasilkan nilai persediaan akhir yang lebih tinggi ketika harga sedang naik, sehingga laba kotor lebih tinggi. Sesuai dengan PSAK 14 dan umum diterapkan di Indonesia.

2) Metode Rata-Rata (Average Method)

Harga per unit persediaan dihitung dari rata-rata tertimbang seluruh barang yang tersedia. Metode ini memberikan nilai yang moderat antara FIFO dan LIFO. Metode ini juga diperbolehkan dan banyak digunakan di perusahaan yang menggunakan metode periodik (Hansen & Mowen, 2023).

2.1.6 Metode Manajemen Persediaan

Metode manajemen persediaan bertujuan untuk mengatur ketersediaan barang secara efisien, sehingga perusahaan dapat memenuhi kebutuhan operasional tanpa menimbulkan biaya persediaan yang berlebihan. Beberapa metode penting yang sering digunakan dalam manajemen persediaan antara lain:

1. Economic Order Quantity (EOQ) adalah metode untuk menentukan jumlah pembelian yang paling ekonomis agar biaya total persediaan (biaya pemesanan dan biaya penyimpanan) berada pada tingkat minimum. Rumus EOQ klasik dikembangkan oleh Wilson:

$$EOQ = \sqrt{(2DS / H)}$$

Dimana:

D = Permintaan tahunan (unit)

S = Biaya pemesanan per unit

H = Biaya penyimpanan per unit per tahun

Menurut Wisner et al. (2021), penggunaan EOQ membantu dalam menetapkan ukuran pembelian optimal yang tidak hanya menekan biaya tetapi juga menjaga kestabilan operasional.

2. Safety Stock

Safety stock adalah cadangan persediaan yang disimpan untuk mengantisipasi ketidakpastian dalam permintaan dan waktu pengiriman (lead time). Fungsinya adalah mencegah kekosongan stok (stockout) yang dapat mengganggu kelancaran produksi atau pelayanan. Penentuan safety stock mempertimbangkan fluktuasi permintaan dan keandalan pemasok (Heizer et al., 2020).

3. Reorder Point (ROP)

ROP adalah titik pemesanan ulang, yaitu jumlah persediaan minimum yang menandai kapan perusahaan harus memesan kembali barang sebelum stok habis. Rumus dasar ROP:

$$\text{ROP} = \text{Lead Time} \times \text{Average Demand}$$

ROP memastikan bahwa barang dipesan pada saat yang tepat agar tiba sebelum stok habis, dengan mempertimbangkan lead time dan tingkat permintaan. Penerapan ROP sangat penting dalam sistem yang tidak menggunakan pencatatan real-time karena membantu menjaga kontinuitas operasional

2.2 Penelitian Terdahulu

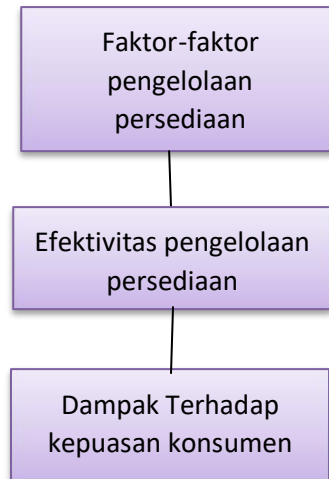
Tabel 2.1 Penelitian Terahulu

Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Pah, C.V et al (2023)	Analisis Metode Pengelolaan Persediaan Dalam Meningkatkan Efisiensi Harga Pokok Penjualan Pada Perusahaan Dagang	Analisis kuantitatif dengan perbandingan metode FIFO, LIFO, dan Average	Metode FIFO menghasilkan nilai persediaan akhir tertinggi, sehingga harga pokok penjualan lebih rendah dan laba kotor serta laba bersih lebih tinggi dibandingkan metode LIFO dan Average	Fokus pada analisis metode pengelolaan persediaan	Tidak membahas dampak langsung terhadap konsumen
(Purwati , 2020)	Analisis Pengendalin Persediaan Barang Dagang Menggunakan Metode Economic Order Quantity (EOQ) pada Distributor PT. Asia Paramitha Indah Tegal	Analisis kuantitatif menggunakan metode EOQ	Penerapan metode EOQ menghasilkan total biaya persediaan yang lebih efisien dibandingkan kebijakan perusahaan sebelumnya	Membahas pengendalian persediaan untuk efisiensi biaya	Tidak menyoroti dampak terhadap konsumen
(Ba'in Siregar et al., 2025)	Analisis Efektivitas Pemeriksaan dalam Pengelolaan Persediaan Barang Dagang pada PT. Genta Swara Prima	Pendekatan deskriptif kuantitatif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen	Pengelolaan persediaan yang baik dapat mengoptimalkan tingkat persediaan dan meningkatkan efisiensi operasional	Menekankan pentingnya pengelolaan persediaan	Tidak secara spesifik meneliti dampak terhadap konsumen

(Rahman & Nursyah, 2023)	Pengaruh Praktik Manajemen Persediaan terhadap Kinerja Perusahaan yang Dimediasi oleh Pengetahuan Manajemen Persediaan: Studi Empiris pada Toko Ritel di D.I. Yogyakarta	Pengumpulan data melalui kuesioner dan analisis menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) dengan program AMOS	Terdapat pengaruh signifikan antara praktik manajemen persediaan dan pengetahuan manajemen persediaan terhadap kinerja perusahaan	Membahas hubungan antara manajemen persediaan dan kinerja perusahaan	Tidak meneliti dampak langsung terhadap konsumen
(Dirtaniawan, 2023)	Analisis Pengendalian Persediaan Barang Dagang	Metode deskriptif kualitatif	Penerapan metode EOQ menghasilkan total biaya persediaan	Fokus pada pengendalian persediaan	Tidak menyoroti dampak terhadap konsumen

2.3 Kerangka Berpikir Penelitian

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber, data olahan 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Creswell (2021), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari pengalaman individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Pendekatan kualitatif sesuai dengan penelitian ini karena bertujuan untuk memahami pengelolaan persediaan suku cadang dan dampaknya pada kepuasan konsumen di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Yin (2020) menjelaskan bahwa studi kasus merupakan metode penelitian yang memungkinkan peneliti untuk memahami suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata dengan cara yang mendalam. Dengan demikian, penelitian ini akan mengkaji bagaimana pengelolaan persediaan dilakukan di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi serta dampaknya pada kepuasan konsumen.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi objek penelitian dalam konteks pengelolaan persediaan dan kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan mulai dari maret hingga mei 2025 dengan tujuan untuk memperoleh data yang akurat dan menggambarkan kondisi nyata perusahaan dalam mengelola persediaan.

3.3 Sumber data

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari AHASS Honda Daya Motor Airmadidi melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, tanpa menggunakan penyebaran kuesioner. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan persediaan, seperti , staf gudang, dan konsumen. Data ini bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengelolaan persediaan suku cadang serta dampaknya pada kepuasan konsumen.

Pendekatan ini digunakan karena pihak perusahaan tidak memberikan izin untuk melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen maupun karyawan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh dari perusahaan seperti dokumen perusahaan, dan data historis tentang pengelolaan persediaan. Data sekunder ini berguna untuk memberikan gambaran umum mengenai kebijakan perusahaan dalam mengelola persediaan serta untuk mendukung analisis dari data primer yang dikumpulkan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan persediaan, yaitu staf gudang dan konsumen di AHASS Daya Motor Airmadidi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh data yang lebih mendalam mengenai proses pengelolaan persediaan serta dampaknya terhadap kepuasan konsumen.

2. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung di lokasi penelitian, yaitu AHASS Honda Daya Motor Airmadidi, dengan tujuan untuk memahami secara nyata dan mendalam proses pengelolaan persediaan yang berlangsung di lapangan. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data objektif mengenai aktivitas dan praktik yang berkaitan dengan pengelolaan persediaan, serta bagaimana pengaruhnya terhadap kelancaran pelayanan kepada konsumen.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi tertulis, visual, maupun arsip yang berkaitan dengan pengelolaan persediaan di AHASS Daya Motor Airmadidi. Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah dokumen-dokumen perusahaan yang relevan guna mendukung dan memperkuat data dari wawancara serta observasi. Melalui teknik dokumentasi ini, peneliti memperoleh bukti tertulis dan pendukung yang konkret untuk menggambarkan kondisi aktual di lapangan, serta memperkuat keabsahan hasil penelitian secara keseluruhan.

3.5 Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pertama dalam analisis data, yang bertujuan untuk menyaring dan memfokuskan data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi ke dalam kategori yang lebih terorganisir dan relevan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bertujuan untuk menyusun informasi yang telah dipilih dalam bentuk yang lebih terstruktur, sehingga mudah dianalisis dan dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data disajikan, tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan ini merupakan proses penting dalam menganalisis data untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengelolaan persediaan dan dampaknya terhadap konsumen. Pada tahap ini, pola atau hubungan antara pengelolaan persediaan dan kepuasan konsumen diidentifikasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.3.5 4.1.1 Deskripsi PT Daya motor airmadidi

PT Daya Motor Airmadidi merupakan salah satu dealer resmi sepeda motor Honda yang berada di bawah jaringan PT Daya Adicipta Wisesa (DAW), main dealer sepeda motor Honda untuk wilayah Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Maluku Utara. Dealer ini berlokasi di Jl. Raya Manado–Bitung, Lingkungan V, Sukur, Kecamatan Airmadidi, Kabupaten Minahasa Utara, Sulawesi Utara. PT Daya Motor Airmadidi berdiri sebagai bagian dari komitmen Honda dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, tidak hanya dalam hal penjualan sepeda motor, tetapi juga dalam layanan purna jual melalui fasilitas bengkel resmi AHHAS (Astra Honda Authorized Service Station). Sejak beroperasi, perusahaan ini telah menjadi salah satu dealer Honda yang cukup dikenal di wilayah Minahasa Utara karena pelayanan yang cepat, profesional, serta tersedianya suku cadang asli Honda

Sebagai bagian dari jaringan AHHAS, PT Daya Motor Airmadidi terus mengikuti standar pelayanan dan manajemen yang ditetapkan oleh Astra Honda Motor (AHM), termasuk dalam hal sistem administrasi bengkel, pelatihan teknisi, manajemen suku cadang, dan penanganan keluhan pelanggan. Perusahaan ini tidak hanya melayani pembelian unit motor baru, tetapi juga menyediakan jasa servis rutin, perbaikan kendaraan, dan konsultasi teknis bagi konsumen Honda.

Selama perkembangannya, PT Daya Motor Airmadidi juga telah mengintegrasikan sistem informasi modern dalam proses pelayanan, termasuk sistem antrean digital, pencatatan servis berkala, hingga pengelolaan data pelanggan. Hal ini sejalan dengan visi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Dengan semangat "One Heart" yang menjadi slogan Honda, PT Daya Motor Airmadidi berkomitmen untuk terus menjadi mitra terpercaya

masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi yang aman, nyaman, dan berkualitas.

4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan

AHASS Honda Daya Motor Airmadidi memiliki visi menjadi bengkel Honda terbaik di Minahasa Utara dengan layanan cepat, profesional, dan memuaskan. Misinya adalah memberikan servis berkualitas, menyediakan suku cadang tepat waktu, meningkatkan SDM, dan memanfaatkan teknologi pelayanan. Tujuannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, menjaga ketersediaan persediaan, serta mendukung efisiensi dan reputasi perusahaan.

4.1.3 Logo Perusahaan

Gambar 4.1 Logo Perusahaan



Sumber : Data perusahaan, 2025

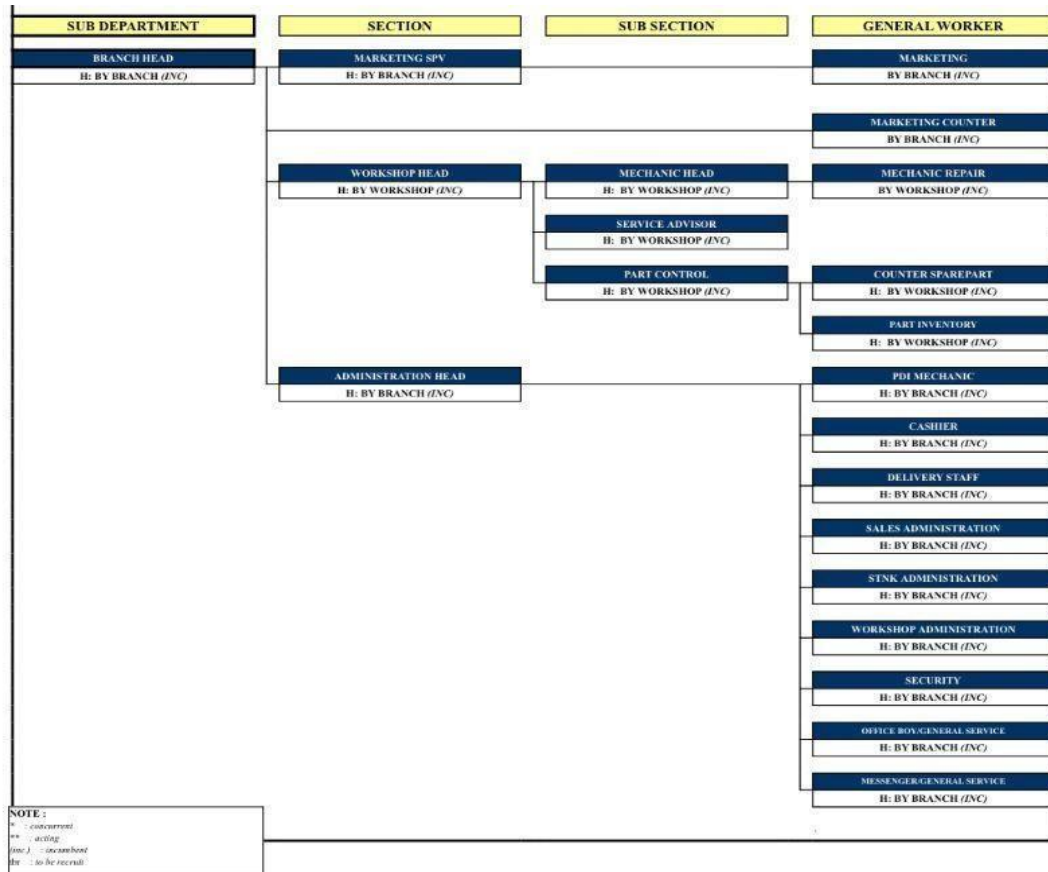
Logo Honda, yang menampilkan huruf "H" bergaya dengan latar belakang merah dan putih, melambangkan semangat, tekad, dan impian Honda. Secara khusus, warna merah pada logo sering dikaitkan dengan semangat juang, jiwa muda, dan gairah yang tinggi, sementara latar belakang putih melambangkan kemurnian dan kesederhanaan, yang merupakan filosofi dasar Honda.

4.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Daya Motor Airmadidi disusun secara hierarkis dan fungsional untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan. Setiap bagian seperti pemasaran, bengkel, dan administrasi memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yang saling berkaitan. Branch Head berada di posisi tertinggi dan mengawasi seluruh aktivitas cabang. Dengan pembagian kerja yang jelas, koordinasi antarbagian menjadi lebih efisien,

sehingga pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan secara profesional sesuai standar AHASS.

Gambar 4.2 Struktur Organisasi



Sumber : Data Perusahaan, 2025

4.1.5 Uraian Pekerjaan (Job Description)

Struktur organisasi PT Daya Motor Airmadidi. Setiap jabatan, seperti Branch Head, Service Advisor, Mekanik, hingga Admin Bengkel, memiliki peran khusus yang saling mendukung. Job description ini membantu memastikan setiap pegawai memahami tanggung jawabnya masing-masing, sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara efisien dan sesuai standar layanan AHHAS.

1) Branch head

Branch Head bertanggung jawab atas seluruh operasional cabang. Ia mengoordinasikan seluruh bagian seperti marketing, workshop, dan administrasi, memastikan bahwa semua target cabang tercapai dengan baik. Selain itu, Branch Head juga menjadi pengambil keputusan

strategis dan bertanggung jawab atas pelaporan kinerja cabang kepada manajemen pusat.

2) Marketing Supervisor (SPV)

Marketing SPV bertugas membina dan mengawasi tim marketing dalam mencapai target penjualan. Ia menyusun strategi pemasaran lokal, memantau aktivitas penjualan, dan melaporkan hasil pencapaian kepada Branch Head. Selain itu, ia juga bertanggung jawab dalam pengembangan sumber daya manusia di bagian pemasaran.

3) Marketing

Tim marketing memiliki tugas utama melakukan penawaran produk kepada pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Mereka juga menjaga hubungan baik dengan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas, serta bertanggung jawab terhadap pencapaian target penjualan yang telah ditetapkan.

4) Marketing Counter

Petugas Marketing Counter bertugas melayani pelanggan yang datang ke counter penjualan. Mereka memberikan informasi produk, menjawab pertanyaan pelanggan, dan membantu proses administrasi penjualan. Posisi ini berperan penting dalam memberikan kesan pertama kepada pelanggan.

5) Workshop Head

Workshop Head memimpin dan mengelola seluruh aktivitas bengkel. Ia memastikan pekerjaan bengkel berjalan sesuai prosedur dan standar kualitas. Selain itu, ia bertanggung jawab dalam mengatur tim mekanik, advisor, dan part control agar pekerjaan berjalan efisien dan efektif.

6) Mechanic Head

Mechanic Head bertanggung jawab dalam pembagian tugas dan pengarahan kepada para mekanik. Ia memastikan bahwa pekerjaan perbaikan kendaraan dilakukan sesuai standar serta menjaga produktivitas dan kualitas hasil kerja timnya.

7) Mechanic Repair

Mechanic Repair bertugas melakukan perbaikan teknis kendaraan sesuai instruksi kerja dan standar operasional. Mereka juga bertanggung jawab atas hasil pekerjaan mereka sendiri dan menjaga kebersihan serta keamanan area kerja.

8) Service Advisor

Service Advisor menjadi penghubung antara pelanggan dan bengkel. Ia menerima keluhan dari pelanggan, memberikan estimasi biaya serta waktu pengerjaan, dan berkoordinasi dengan mekanik untuk memastikan pelayanan berjalan lancar.

9) Part Control

Part Control bertugas mengatur permintaan dan penyediaan sparepart di bengkel. Ia memastikan ketersediaan barang sesuai kebutuhan serta menjalin koordinasi dengan bagian inventory dan counter sparepart untuk kelancaran operasional bengkel.

10) Counter Sparepart

Counter Sparepart bertanggung jawab dalam melayani permintaan sparepart baik dari mekanik maupun pelanggan. Ia mencatat penggunaan sparepart dan menyusun laporan pemakaian setiap hari untuk pengawasan stok.

11) Part Inventory

Petugas Part Inventory melakukan pencatatan dan kontrol stok sparepart. Ia juga bertugas melakukan stok opname secara berkala untuk memastikan kesesuaian antara data dan fisik barang yang tersedia.

12) PDI Mechanic

PDI Mechanic bertugas melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap kendaraan baru sebelum diserahkan ke pelanggan. Pengecekan ini bertujuan memastikan kendaraan dalam kondisi optimal dan sesuai standar pabrik.

13) Administration Head

Administration Head bertugas mengatur seluruh kegiatan administrasi di cabang. Ia memastikan bahwa semua data operasional dan

keuangan tercatat dengan akurat serta bertanggung jawab atas pelaporan administrasi kepada manajemen cabang.

14) Cashier

Cashier bertugas menerima pembayaran dari pelanggan baik untuk pembelian kendaraan, sparepart, maupun jasa servis. Ia juga menyusun laporan transaksi harian dan bertanggung jawab atas kas cabang.

15) Delivery Staff

Delivery Staff memiliki tanggung jawab untuk mengantarkan kendaraan maupun dokumen kepada pelanggan sesuai jadwal. Selain itu, ia juga membantu kegiatan logistik internal dan memastikan kendaraan diterima pelanggan dalam kondisi baik.

16) Sales Administration

Sales Administration bertugas menangani dokumen-dokumen penjualan, termasuk faktur, surat jalan, dan dokumen pendukung lainnya. Ia juga membantu proses administrasi dari awal penjualan hingga kendaraan diserahkan kepada pelanggan.

17) STNK Administration

STNK Administration mengurus proses registrasi kendaraan, mulai dari pengajuan STNK hingga pengambilan plat nomor. Ia juga berkoordinasi dengan instansi pemerintah seperti Samsat untuk memastikan kelengkapan legalitas kendaraan.

18) Workshop Administration

Workshop Administration bertugas mengelola administrasi di area bengkel, seperti input data pekerjaan servis, pencatatan penggunaan sparepart, dan pembuatan faktur servis. Ia juga mendukung proses dokumentasi aktivitas bengkel.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Pengelolaan persediaan suku cadang

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor utama yang secara signifikan mempengaruhi pengelolaan persediaan suku cadang di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi. Masing-masing faktor ini memiliki dampak langsung terhadap kelancaran operasional bengkel serta kepuasan pelanggan.

1. Fluktuasi permintaan konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi langsung, wawancara dengan staf gudang dan konsumen, serta dokumentasi dari data permintaan perusahaan selama tiga tahun terakhir (2022–2024), ditemukan bahwa fluktuasi permintaan merupakan faktor utama yang memengaruhi pengelolaan persediaan suku cadang di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi.

Permintaan konsumen mengalami peningkatan signifikan terutama pada kategori *fast-moving parts*, seperti oli mesin mpx 0,6 , busi, kampas rem, dan filter udara. Namun, peningkatan ini tidak selalu diiringi dengan penyesuaian jumlah stok yang tepat, karena sistem peramalan permintaan belum diterapkan secara optimal.

Tabel 4.1 Data Permintaan Suku Cadang *Fast-Moving* (2022–2024)

Tahun	Oli mesin Mpx 0,6	Busi	Kampas rem	Filter udara
2022	5.650	2.320	3.870	2.150
2023	9.250	4.890	4.110	2.450
2024	9.560	5.420	4.600	2.890

Sumber : Data perusahaan.2025

Berdasarkan wawancara dengan bagian gudang, permintaan terhadap oli mesin dan busi mengalami lonjakan yang cukup tajam terutama pada semester pertama tahun 2023 dan 2024. Kebutuhan yang meningkat ini didorong oleh tren peningkatan servis berkala, namun pengadaan barang tidak mengikuti perubahan tren secara akurat. Hal ini menyebabkan barang yang cepat habis tidak tersedia tepat waktu.

Selain *fast-moving*, ditemukan juga permintaan yang bersifat insidental namun berdampak besar, yaitu pada barang *slow-moving* seperti ECM, kiprok, dan speedometer digital. Barang-barang ini memang tidak sering dicari, tetapi

ketika dibutuhkan dan tidak tersedia, konsumen harus menunggu 30 hingga 60 hari.

Tabel 4.4 Permintaan Suku Cadang Slow-Moving (2022–2024)

Tahun	ECM (Unit)	Speedometer Digital (Unit)	Kiprok (Unit)
2022	6	2	12
2023	8	3	14
2024	7	2	15

Sumber : data perusahaan, 2025

Berdasarkan hasil penelitian dan data permintaan suku cadang *slowmoving* selama tiga tahun terakhir, ditemukan bahwa meskipun permintaan untuk suku cadang seperti ECM, speedometer digital, dan kiprok tergolong rendah (rata-rata 2–8 unit per tahun), keberadaannya sangat vital dalam proses perbaikan kendaraan.

Namun, mekanisme pemesanan melalui hotline order yang berlaku di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi belum berjalan secara optimal. Sistem ini hanya dapat diakses satu kali dalam sebulan, yaitu setiap tanggal 5, dan bersifat terbatas secara kuota. Artinya, ketika barang *slowmoving* dibutuhkan di luar jadwal tersebut, bagian gudang tidak memiliki fleksibilitas untuk segera memenuhi permintaan konsumen.

Masalah ini diperparah oleh fakta bahwa barang *slow-moving* tidak disimpan dalam stok reguler, dan pemesanannya baru dilakukan setelah ada permintaan langsung dari konsumen. Dengan lead time yang bisa mencapai 30–60 hari, konsumen terpaksa harus menunggu lama atau diarahkan untuk mencari barang dari luar AHASS. Hal ini sangat bertentangan dengan prinsip layanan purna jual yang profesional, di mana kecepatan dan keandalan dalam penyediaan suku cadang menjadi kunci utama kepuasan pelanggan.

2. Lead Time dari Pemasok

Salah satu faktor krusial dalam pengelolaan persediaan di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi adalah lead time, yaitu waktu yang dibutuhkan sejak pemesanan dilakukan hingga barang diterima di gudang. Lead time sangat menentukan ketersediaan suku cadang di tengah permintaan konsumen yang terus

meningkat setiap tahunnya, terutama untuk kategori fast-moving parts seperti oli mesin, busi, kampas rem, dan filter udara.

Tabel 4.2 Lead Time Berdasarkan Jenis Barang

kategori	Nama part	Rata-rata lead time
Fast-moving	Oli,busi,kampas rem	5-7 hari
slowmoving	ECM,spidometer digital	30-60 hari

Sumber : data olahan, 2025

Meskipun suku cadang fast-moving memiliki lead time yang relatif singkat (5–7 hari), dalam praktiknya, lead time aktual sering kali lebih lama dari estimasi tersebut. Hal ini disebabkan oleh dua faktor utama: keterlambatan pemesanan dan tidak adanya sistem Reorder Point (ROP) yang berbasis permintaan aktual.

Sebagai contoh, data permintaan tahun 2024 menunjukkan bahwa oli mesin dibutuhkan sebanyak 9.560 unit, meningkat hampir dua kali lipat dari tahun 2022. Namun, sistem pemesanan masih bersifat reaktif. Gudang melakukan pemesanan ketika stok benar-benar habis, bukan saat mencapai batas minimum. Akibatnya, meskipun lead time dari distributor hanya 5 hari, konsumen sering kali harus menunggu 6 hari atau lebih karena proses administrasi dan persetujuan internal memperpanjang waktu tunggu.

Selain itu, tidak semua barang dapat langsung dipesan secara bebas. Beberapa barang hanya tersedia melalui sistem hotline order yang kuotanya terbatas dan tidak bisa digunakan setiap saat. Kondisi ini memperparah lead time terutama untuk part dengan tingkat permintaan yang tidak rutin tapi berdampak besar, seperti speedometer atau ECM.

3. Penggunaan Metode Analisis Ranking dalam Pengadaan Persediaan

Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan persediaan di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi adalah fluktuasi permintaan konsumen yang tidak menentu dari waktu ke waktu. Permintaan yang tinggi pada periode tertentu, terutama terhadap suku cadang fast-moving seperti oli, busi, dan kampas rem, menuntut adanya sistem pengadaan barang yang efisien dan adaptif.

Untuk menjawab tantangan tersebut, perusahaan menerapkan metode analisis ranking sebagai dasar dalam pengambilan keputusan pengadaan suku cadang. Metode ini digunakan untuk memprioritaskan barang berdasarkan

frekuensi pemakaian, urgensi teknis, dan nilai strategis terhadap proses servis. Barang dengan skor tertinggi mendapat prioritas lebih tinggi untuk dipesan, sedangkan barang dengan skor rendah hanya dipesan melalui hot line order. Metode ini dinilai praktis karena memungkinkan gudang untuk mengefisienkan anggaran pengadaan dan menghindari overstock barang yang tidak laku.

Tabel 4.3 Analisis rangking

No	Nama barang	Frekuensi pemakaian/bulan	Urgensi
1	Oli mesin	700 unit	Tinggi
2	busi	500 unit	Tinggi
3	Kampas rem	450 unit	Tinggi
4	kiprok	100 unit	Sedang
5	Spedo meter	10 unit	Rendah

Sumber : data olahan.2025

4. Sistem Pencatatan dan Pengawasan Persediaan

Penelitian lapangan di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi mengungkapkan bahwa sistem pencatatan dan pengadaan persediaan masih menghadapi beberapa kendala signifikan yang berdampak langsung pada ketersediaan barang dan kepuasan konsumen. Berikut poin-poin penting yang ditemukan:

a) Pencatatan Persediaan Masih Belum Konsisten Real-Time

Meskipun perusahaan telah menggunakan sistem digital (Odoo dan DDMS), pencatatan keluar-masuk barang sering kali tidak dilakukan secara real-time. Beberapa staf masih mengandalkan catatan manual sebelum data diinput ke sistem, yang menyebabkan ketidaksesuaian antara stok fisik dan sistem. Hal ini membuka peluang terjadinya selisih stok dan kesalahan saat pengecekan.

b) Kurangnya Disiplin Pengguna Sistem

Kesalahan pencatatan kerap terjadi bukan karena sistemnya buruk, tetapi karena kelalaian staf dalam menginput data secara akurat dan tepat waktu. Minimnya pelatihan serta supervisi terhadap admin gudang menyebabkan sistem yang ada tidak dimanfaatkan secara optimal.

4.2.2 Dampak Pengelolaan Persediaan terhadap Kepuasan Konsumen

Pengelolaan persediaan yang baik memiliki dampak langsung terhadap kepuasan konsumen. Hasil wawancara dengan beberapa pelanggan menunjukkan bahwa kepuasan mereka sangat dipengaruhi oleh ketersediaan suku cadang saat melakukan servis kendaraan. Berikut adalah beberapa temuan penting:

1. Kecepatan dan Ketepatan Servis

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, kecepatan dan ketepatan pelayanan servis di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi sangat bergantung pada ketersediaan suku cadang, terutama untuk kategori fast-moving parts seperti oli, busi, dan kampas rem. Ketika barang tersedia secara langsung di gudang, proses servis berjalan lancar tanpa hambatan, dan konsumen merasa puas karena waktu tunggu menjadi lebih singkat.

Namun, jika barang tidak tersedia, proses servis menjadi tertunda, menyebabkan antrean pekerjaan menumpuk dan membuat konsumen menunggu lebih lama dari yang seharusnya. Kondisi ini tidak hanya memengaruhi efisiensi operasional bengkel, tetapi juga persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan AHASS sebagai bengkel resmi Honda.

Berikut kutipan hasil wawancara dengan dua konsumen:

“Saya datang untuk servis ganti oli dan kampas rem, tapi ternyata oli MPX lagi kosong. Disuruh datang lima hari lagi, padahal ini servis rutin.

Kalau bengkel resmi, saya kira pasti barangnya lengkap.”

(Wawancara Konsumen Bpk andri, Servis Rutin, 12 Maret 2025)

“Saya pernah pesan speedometer digital untuk motor saya, katanya harus hotline order dan butuh waktu sebulan lebih. Saya tunggu sampai

45 hari baru datang. Terpaksa motor dipakai tanpa speedometer dulu.”

(Wawancara Konsumen Bpk ferdi, Penggantian Part Mesin Dalam, 20 Februari 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan yang belum akurat dan minimnya stok cadangan berdampak langsung pada waktu tunggu konsumen, dan memicu keluhan dari pelanggan. Hal ini juga berdampak pada kepercayaan konsumen terhadap bengkel. Mereka mulai meragukan profesionalisme layanan ketika barang yang seharusnya tersedia dengan mudah

justru harus menunggu waktu lama atau dipesan dari luar sistem lokal. Kelangkaan suku cadang menyebabkan beberapa konsumen disarankan untuk membeli suku cadang dari luar, yang berisiko menggunakan produk non-original. Kondisi ini sangat kontraproduktif terhadap citra AHASS sebagai bengkel resmi yang mengedepankan penggunaan part asli Honda.

2. Ketidakpuasan Akibat Kekurangan Barang

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa ketidakpuasan konsumen paling banyak terjadi ketika barang yang mereka butuhkan tidak tersedia saat datang ke AHASS. Kekosongan barang ini terjadi baik pada kategori fast-moving parts seperti oli dan busi, maupun pada part mesin dalam seperti ECM, kiprok, dan speedometer digital.

Kondisi ini menimbulkan dampak psikologis dan emosional bagi konsumen. Beberapa konsumen merasa kecewa dan mempertanyakan kredibilitas AHASS sebagai bengkel resmi, karena barang-barang yang tergolong standar pun sering kosong. Dalam kasus tertentu, konsumen bahkan diarahkan oleh petugas untuk membeli suku cadang di toko luar, yang berisiko tidak original. Dari dokumentasi internal, diketahui bahwa pada bulan Maret 2024 terjadi kekosongan oli MPX selama 5 hari, yang menyebabkan puluhan konsumen menjadwalkan ulang servis berkala. Sementara itu, untuk speedometer digital, waktu tunggu bisa mencapai lebih dari 60 hari karena harus dipesan melalui sistem hotline order pusat yang hanya dapat digunakan setiap tanggal 5 setiap bulan.

Kondisi ini sangat mengganggu kelancaran pelayanan dan menurunkan kepercayaan pelanggan. Beberapa konsumen menyatakan ketidakpuasan mereka secara langsung dalam wawancara:

“Saya sudah jauh-jauh datang servis dari desa, ternyata kampas rem kosong. Malah disuruh beli di luar. Kalau beli di luar kan takut bukan asli. Kenapa AHASS tidak siap barangnya?”

(Wawancara Konsumen Ibu Ani, Keluhan Fast-Moving Part, 3 April 2025)

“Saya sudah dua kali ke sini untuk ganti ECM, tapi katanya belum datang dari pusat. Sudah hampir dua bulan saya tunggu. Saya pikir kalau AHASS pasti cepat, ternyata sama saja.”

(Wawancara Konsumen Bpk marson, Keluhan Part Mesin Dalam, 25 Maret 2025)

Kekosongan suku cadang yang berulang ini menjadi penyebab utama konsumen merasa kecewa, dan dalam beberapa kasus, memutuskan untuk mencari alternatif bengkel lain yang lebih siap dalam menyediakan kebutuhan mereka.

3. Pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan yang tidak konsisten berdampak langsung terhadap loyalitas konsumen di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi. Ketika konsumen mengalami ketidaknyamanan akibat keterlambatan suku cadang, mereka mulai mempertimbangkan untuk tidak kembali ke bengkel tersebut, meskipun AHASS adalah bengkel resmi Honda.

Dalam banyak kasus, konsumen yang sebelumnya rutin melakukan servis berkala di AHASS mulai menunda kunjungan atau berpindah ke bengkel umum lain yang lebih siap dari segi ketersediaan barang. Hal ini disebabkan oleh pengalaman berulang seperti barang yang kosong, waktu tunggu yang terlalu lama, atau ketidakpastian informasi dari bagian pelayanan.

Konsumen mengharapkan bahwa sebagai bengkel resmi, AHASS dapat menjamin ketersediaan suku cadang, terutama untuk kebutuhan standar seperti oli, kampas rem, dan busi. Namun, ketika ekspektasi tersebut tidak terpenuhi, kepercayaan terhadap profesionalisme bengkel mulai menurun. Ketiadaan sistem yang responsif terhadap permintaan konsumen membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak mendapatkan pelayanan yang setara dengan citra perusahaan.

Secara keseluruhan, pengelolaan persediaan yang tidak tepat waktu dan tidak berbasis data permintaan nyata telah menimbulkan dampak jangka panjang, yaitu berkurangnya tingkat loyalitas pelanggan. Bila kondisi ini tidak segera diperbaiki, maka akan berdampak terhadap penurunan jumlah pelanggan tetap dan hilangnya potensi repeat order dari konsumen.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Analisis Pengelolaan Persediaan suku cadang

1. Analisis ketidasesuaian antara permintaan dan perencanaan stok

Pengelolaan persediaan suku cadang di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi menghadapi tantangan berbeda antara fast-moving parts dan slow-moving parts. Berdasarkan hasil penelitian, pendekatan strategis yang berbeda sangat diperlukan untuk masing-masing kategori barang agar ketersediaan stok tetap terjaga dan kepuasan konsumen meningkat. Pengelolaan *Fast-Moving Parts*: Perlu Diterapkan EOQ, ROP, dan Safety Stock

Suku cadang *fast-moving* seperti oli, busi, kampas rem, dan filter udara memiliki tingkat permintaan tinggi setiap bulannya. Berdasarkan data historis (2022–2024), permintaan terus meningkat, namun tidak diimbangi dengan strategi pengelolaan stok yang tepat. Saat ini, sistem pemesanan bersifat reaktif: barang baru dipesan ketika stok hampir habis, tanpa mempertimbangkan fluktuasi permintaan maupun *lead time*.

Untuk mengatasi masalah ini, metode perhitungan kebutuhan optimal sangat disarankan, yaitu:

Economic Order Quantity (EOQ): digunakan untuk menentukan jumlah pemesanan yang paling ekonomis agar biaya total persediaan (pemesanan dan penyimpanan) minimal. EOQ membantu menghindari frekuensi pemesanan terlalu sering maupun terlalu jarang.

Reorder Point (ROP): digunakan untuk menentukan titik batas stok minimal di mana pemesanan ulang harus dilakukan. Dengan mempertimbangkan lead time rata-rata (5–7 hari), ROP dapat menghindari kekosongan stok karena keterlambatan pasokan.

Safety Stock: penting untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan dan keterlambatan pengiriman. Safety stock berfungsi sebagai cadangan tambahan agar pelayanan tetap berjalan meskipun terjadi lonjakan permintaan.

Penerapan ketiga metode ini secara terpadu dan berbasis data permintaan aktual akan membuat pengelolaan persediaan fast-moving lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan konsumen. Hal ini sejalan dengan teori dari Heizer & Render (2020) bahwa sistem pengendalian stok harus bersifat preventif, bukan reaktif, agar pelayanan konsisten dan kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Pengelolaan *Slow-Moving Parts*: Perlu Optimalisasi Sistem Hotline Order Berbeda dengan fast-moving parts, suku cadang *slow-moving* seperti ECM, kiprok, dan speedometer digital memiliki permintaan rendah (2–15 unit per tahun), namun berdampak tinggi saat dibutuhkan. Saat ini, AHASS hanya memesan suku cadang ini melalui sistem hotline order yang dibuka satu kali setiap bulan (tanggal 5) dan bersifat kuota terbatas. Hal ini mengakibatkan lead time sangat lama, yaitu 30–60 hari, yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen.

Karena jumlah permintaan yang rendah tidak efisien untuk disimpan secara reguler, sistem hotline order sebenarnya merupakan solusi logis. Namun, sistem ini belum dioptimalkan secara maksimal, dengan kendala seperti:

- 1) Jadwal pemesanan terlalu terbatas
- 2) Kuota pemesanan yang tidak fleksibel
- 3) Kurangnya alternatif pengadaan darurat untuk kasus mendesak

Oleh karena itu, perlu ada perbaikan sistem hotline order, seperti:

- 4) Menyediakan dua kali siklus pemesanan per bulan untuk suku cadang critical
- 5) Menyusun daftar barang slow-moving prioritas berdasarkan urgensi fungsional
- 6) Menyiapkan stok pengaman minimal untuk suku cadang yang pernah mengalami permintaan berulang
- 7) Memperbaiki koordinasi antara bagian gudang dan part control agar permintaan segera diajukan sebelum tanggal pemesanan Dengan penguatan sistem hotline order dan data historis permintaan sebagai dasar kebijakan, pengelolaan slow-moving parts akan menjadi lebih tanggap terhadap kebutuhan konsumen tanpa harus menimbulkan overstock.

3. Pengadaan Metode Analisis Ranking

Berdasarkan hasil penelitian, AHASS Honda Daya Motor Airmadidi masih menggunakan metode analisis ranking sederhana dalam menentukan prioritas pengadaan suku cadang. Barang yang sering digunakan seperti oli dan busi mendapatkan peringkat tinggi, sementara part seperti ECM dan speedometer berada di urutan bawah dan hanya dipesan melalui sistem hotline order.

Masalah utamanya adalah metode ranking tidak mempertimbangkan lead time, fluktuasi musiman, atau urgensi permintaan mendadak. Barang dengan peringkat rendah tetap bisa sangat dibutuhkan, terutama saat terjadi kerusakan mesin, tetapi karena tidak tersedia, konsumen harus menunggu lama.

Padahal menurut Wibowo & Fitriani (2022), analisis ranking sebaiknya dikombinasikan dengan pendekatan kuantitatif seperti EOQ dan ROP untuk menghasilkan keputusan pengadaan yang lebih akurat dan efisien. Dalam kasus AHASS, metode ranking yang tidak berbasis data historis permintaan atau risiko stockout menyebabkan stok tidak sesuai kebutuhan lapangan.

Selain itu, metode ini juga tidak fleksibel terhadap perubahan tren servis dan sering menyebabkan kekosongan barang yang berdampak pada kepuasan konsumen. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa beberapa konsumen kecewa karena part yang dianggap tidak prioritas justru sangat dibutuhkan.

Dengan demikian, ketergantungan pada sistem ranking yang kaku dan tidak berbasis analisis data yang lengkap menjadi salah satu penyebab utama pengelolaan persediaan yang tidak efektif di AHASS, dan perlu segera dievaluasi.

4. Analisis Sistem Pencatatan dan Pengawasan Persediaan

AHASS Honda Daya Motor Airmadidi telah menerapkan sistem pencatatan persediaan secara perpetual dengan dukungan aplikasi seperti DDMS dan Odoo. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pencatatan belum sepenuhnya dilakukan secara real-time, sehingga masih terjadi selisih antara stok fisik dan data sistem. Masalah utama bukan pada sistem yang digunakan, tetapi pada konsistensi proses input data dan keterlambatan pencatatan. Hal ini berpengaruh saat bagian pengadaan memeriksa data stok untuk menentukan kebutuhan barang. Tanpa data yang akurat dan terkini, keputusan pemesanan menjadi kurang tepat, yang dapat menyebabkan kekosongan barang di gudang.

Menurut Heizer & Render (2020), sistem pencatatan perpetual akan efektif jika didukung oleh pengawasan yang rutin dan pembaruan data yang disiplin. Oleh karena itu, masukan yang perlu dipertimbangkan adalah peningkatan dalam hal pelatihan teknis penggunaan sistem, serta penjadwalan pengecekan berkala agar data stok tetap akurat. Selain itu, upaya seperti stok opname bulanan yang sudah dilakukan perlu terus dilanjutkan dan dikembangkan

menjadi sistem kontrol stok mingguan untuk barang *fast-moving* agar perbedaan data dan barang fisik bisa ditekan lebih cepat.

Dengan demikian, meskipun sistem pencatatan sudah menggunakan pendekatan yang tepat, penguatan dalam implementasi dan pengawasan teknis akan membantu meningkatkan akurasi stok dan mendukung kelancaran pengadaan barang sesuai kebutuhan.

4.3.2 Analisis Dampak Pengelolaan Persediaan terhadap Kepuasan Konsumen

Pengelolaan persediaan yang belum optimal di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi memberikan dampak langsung terhadap tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan wawancara, konsumen menyatakan ketidakpuasan mereka saat barang tidak tersedia saat dibutuhkan. Hal ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan, yang menurut Kotler & Keller (2022), menjadi penyebab utama menurunnya kepuasan pelanggan.

Konsumen yang datang untuk servis rutin mengharapkan proses yang cepat, namun ketika part seperti oli, kampas rem, atau bahkan komponen mesin dalam tidak tersedia, mereka harus menjadwalkan ulang atau menunggu sehari-hari. Situasi ini menimbulkan rasa kecewa dan mengganggu persepsi terhadap profesionalisme bengkel. Seperti dalam hasil wawancara, ada konsumen yang akhirnya disarankan membeli di luar, yang menimbulkan keraguan atas keaslian suku cadang.

Dari sisi teori, Rosyidah dan Nugraheni (2025) menekankan bahwa ketersediaan barang dan kecepatan layanan merupakan dua indikator utama kepuasan konsumen dalam layanan purna jual. Ketika pengelolaan stok tidak didasarkan pada data permintaan atau tidak terintegrasi secara sistematis, maka keterlambatan dalam pelayanan menjadi hal yang sulit dihindari.

Selain itu, efek jangka panjang dari pengelolaan persediaan yang tidak responsif adalah menurunnya loyalitas pelanggan. Konsumen yang merasa kecewa cenderung mencari alternatif bengkel lain. Hal ini sesuai dengan wawancara, di mana konsumen menyatakan ragu untuk kembali karena pengalaman negatif yang berulang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan persediaan yang tidak konsisten dan kurang adaptif tidak hanya menghambat operasional, tetapi juga berdampak serius terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Penerapan sistem persediaan berbasis permintaan aktual dan

integrasi informasi real-time menjadi hal mendesak untuk diperbaiki agar perusahaan dapat memenuhi ekspektasi konsumen secara berkelanjutan.

4.3.3 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian ini

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis terhadap pengelolaan persediaan suku cadang fast-moving dan slow-moving serta dampaknya terhadap kepuasan konsumen, dengan pendekatan kualitatif studi kasus di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak kendala dalam manajemen persediaan, seperti kekosongan barang, lead time panjang, hingga keterlambatan input sistem, yang berujung pada ketidakpuasan konsumen. Penelitian ini juga menekankan perlunya penerapan metode EOQ, ROP, dan Safety Stock untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan beberapa persamaan dan perbedaan:

1. Penelitian oleh Pah, C.V. et al. (2023) berfokus pada analisis efisiensi biaya melalui perbandingan metode pencatatan persediaan seperti FIFO, LIFO, dan Average dalam konteks perusahaan dagang. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam membahas metode pengelolaan persediaan, namun berbeda dalam pendekatannya yang bersifat kuantitatif dan lebih menekankan pada aspek keuangan, bukan pada dampaknya terhadap konsumen.
2. Purwati (2020) menggunakan metode EOQ untuk menganalisis efisiensi pengendalian persediaan pada perusahaan distributor. Meskipun sama-sama membahas metode EOQ, penelitian ini lebih menekankan pada penghematan biaya total persediaan tanpa mengkaji pengaruhnya terhadap pelayanan atau kepuasan pelanggan. Penelitian Anda lebih mendalam karena menghubungkan langsung manajemen persediaan dengan kepuasan pelanggan.
3. Ba'in Siregar et al. (2025) melakukan analisis efektivitas pemeriksaan dalam pengelolaan persediaan barang dagang menggunakan pendekatan kuantitatif. Fokus utama mereka adalah efisiensi operasional dan kontrol internal, sementara dalam penelitian Anda fokus diperluas hingga pada respon konsumen dan ketepatan pengadaan barang di bengkel otomotif.

4. Rahman dan Nursyamsiah (2023) menganalisis pengaruh praktik manajemen persediaan terhadap kinerja perusahaan ritel dengan menggunakan model SEM. Penelitian ini menekankan pada hubungan antara pengetahuan manajerial dan kinerja perusahaan. Berbeda dengan penelitian Anda yang menitikberatkan pada aspek layanan purna jual serta pengalaman langsung konsumen sebagai indikator keberhasilan pengelolaan persediaan.
5. Dirtaniawan (2023) juga menerapkan metode EOQ dalam konteks pengendalian persediaan barang dagang dan lebih menekankan pada penurunan biaya logistik. Meskipun terdapat kesamaan dalam penggunaan metode EOQ, penelitian ini tidak menggali aspek pelayanan konsumen secara langsung. Sementara itu, penelitian Anda membuktikan bahwa manajemen persediaan yang tidak tepat dapat menurunkan kepuasan bahkan loyalitas pelanggan.

Secara umum, penelitian terdahulu lebih dominan menekankan pada aspek efisiensi biaya, metode pencatatan, dan efektivitas internal perusahaan dalam mengelola persediaan. Penelitian ini lebih komprehensif karena tidak hanya menyoroti manajemen persediaan dari sisi teknis, tetapi juga mengevaluasi dampaknya terhadap konsumen secara langsung, serta mengusulkan solusi strategis melalui metode perhitungan EOQ, ROP, dan Safety Stock yang berbasis data permintaan aktual.

4.3.4 Dampak Finansial dari Kekosongan Persediaan dan Potensi Perbaikan

Kekosongan persediaan suku cadang tidak hanya berdampak pada ketidakpuasan konsumen, tetapi juga menimbulkan kerugian finansial yang signifikan bagi AHASS Honda Daya Motor Airmadidi. Kekosongan ini terjadi karena sistem pengelolaan persediaan masih bersifat reaktif dan belum sepenuhnya didasarkan pada metode perencanaan stok yang modern seperti EOQ (Economic Order Quantity), ROP (Reorder Point), dan Safety Stock.

1 Kerugian Finansial Akibat Kehilangan Penjualan

Data dokumentasi perusahaan menunjukkan bahwa pada Maret 2024, terjadi kekosongan oli MPX 0,6 selama lima hari. Selama periode tersebut, sekitar 65 transaksi servis berkala dibatalkan atau ditunda. Jika diasumsikan satu

transaksi menghasilkan pendapatan rata-rata Rp150.000, maka potensi kehilangan pendapatan mencapai: $65 \text{ transaksi} \times \text{Rp}150.000 = \text{Rp}9.750.000$

Hal serupa juga terjadi pada suku cadang slow-moving seperti ECM dan speedometer digital. Barang-barang ini tidak tersedia secara reguler dan hanya dipesan melalui hotline order yang terbatas dan lambat. Dalam satu kasus, konsumen yang hendak mengganti ECM senilai Rp1.300.000 membatalkan pemasangan karena harus menunggu lebih dari 40 hari. Peristiwa seperti ini mengindikasikan bahwa perusahaan tidak hanya kehilangan pendapatan langsung, tetapi juga berisiko kehilangan pelanggan secara permanen.

Secara estimatif, bila kekosongan barang terjadi sebanyak 10 hingga 15 kali dalam setahun, dengan potensi kehilangan pendapatan per kejadian antara Rp5 juta hingga Rp15 juta, maka kerugian tahunan akibat kekosongan barang bisa mencapai Rp100 juta hingga Rp200 juta. Hal ini menjadi salah satu faktor penyebab tidak tercapainya target pendapatan bulanan dan tahunan perusahaan.

2 Dampak terhadap Pencapaian Target Perusahaan

Berdasarkan wawancara dengan bagian administrasi cabang, kekosongan barang merupakan salah satu alasan utama mengapa AHASS Honda Daya Motor Airmadidi beberapa kali tidak mencapai target unit servis dan pendapatan. Dalam sistem AHASS, pencapaian target bulanan sangat tergantung pada kelancaran operasional bengkel, termasuk ketersediaan suku cadang. Ketika barang tidak tersedia, konsumen batal melakukan servis, dan hal ini langsung memengaruhi indikator kinerja utama (Key Performance Indicator/KPI) cabang.

3 Analisis pengadaan Metode yang Efektif

Sebagai perbandingan, wawancara juga dilakukan kepada beberapa konsumen yang melakukan servis pada saat semua suku cadang tersedia dan layanan berjalan lancar. Berikut kutipan pernyataan konsumen yang merasakan dampak positif dari ketersediaan barang:

“Waktu saya datang untuk servis dan ganti kampas rem, semua barang langsung tersedia. Pelayanan juga cepat, kurang dari satu jam motor sudah selesai. Menurut saya ini yang seharusnya dilakukan oleh bengkel resmi.”

(Wawancara Konsumen Bpk Alex, Servis Berkala, 9 April 2025)

“Saya sempat tanya, kenapa sekarang lebih cepat dapat barang dibanding tahun lalu. Katanya sekarang mereka pakai sistem pemesanan otomatis dari pusat. Jadi saya puas, karena tidak perlu datang dua kali hanya untuk ganti busi atau oli.”

(Wawancara Konsumen Ibu Lilis, Penggantian Fast-Moving Part, 15 Mei 2025)

Pernyataan konsumen di atas menggambarkan bahwa penerapan sistem pengelolaan persediaan yang berbasis data permintaan aktual dan perencanaan stok preventif berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Ketika barang tersedia tepat waktu, proses pelayanan menjadi efisien, dan konsumen cenderung loyal serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain.

4.3.5 Simulasi penerapan metode EOQ, ROP, dan Safety stock

Untuk mengatasi kekosongan barang yang sering terjadi, salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah penggunaan metode manajemen persediaan seperti Economic Order Quantity (EOQ), Reorder Point (ROP), dan Safety Stock. Berikut adalah simulasi penerapannya berdasarkan data permintaan oli mesin di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi tahun 2024.

1. Economic Order Quantity (EOQ)

$$\text{Rumus EOQ : } = \sqrt{\frac{DS}{H}}$$

$$\text{EOQ} =$$

Keterangan:

- D = Permintaan tahunan = 9.560 unit
- S = Biaya pemesanan per kali order = Rp100.000
- H = Biaya simpan per unit per tahun = Rp2.000

Perhitungan :

$$\text{EOQ} = \sqrt{\frac{2 \times 9.560 \times 100}{2.000}} = \sqrt{\frac{1.912.000.000}{2.000}} = \sqrt{956.000} = 977 \text{ unit}$$

Penjelasan:

Jumlah pembelian yang optimal untuk oli mesin adalah 977 unit per pemesanan. Jumlah ini menyeimbangkan antara biaya pemesanan dan biaya penyimpanan, sehingga meminimalkan total biaya persediaan.

Frekuensi pemesanan pertahun

Rumus: $\text{frekuensi pemesanan} = \frac{D}{EOQ}$

Perhitungan : $\text{Frekuensi} = \frac{9560}{977} \approx 9,8$ kali/tahun

Penjelasan:

Artinya, dalam satu tahun, AHASS idealnya melakukan sekitar 10 kali pemesanan oli, atau sekali setiap $\pm 1,2$ bulan. Ini membantu memastikan stok tetap tersedia tanpa terlalu sering melakukan pemesanan yang menambah biaya administrasi.

2. Reorder point

Rumus : $\text{ROP} = \text{Lead time} \times \text{rata-rata permintaan harian}$
Keterangan :

- Lead time = 6 hari
- Permintaan harian = $9.560 \div 365 = 26$ unit/hari

Perhitungan

$$\text{ROP} = 6 \times 26 = 156 \text{ unit}$$

Penjelasan :

Reorder point adalah titi stok optimal dimana pemesanan harus segera dilakukan. Ketika stok oli tersisa 156 unit, bagian gudang langsung memesan untuk menghindari kekosongan barang selama tunggu lead time

3. Safety stock

Rumus : $\text{safety stock} = z \times \sigma \times \sqrt{\text{leadtime}}$

Keterangan :

- $Z = 1,64$ (untuk tingkat service level 95 %)
- σ = standar deviasi permintaan harian
- Lead time = 6 hari

Perhitungan =

$$\text{Safety stock} = 1,64 \times 5 \times \sqrt{6} \approx 1,64 \times 5 \times 2,45 \approx 20 \text{ unit}$$

Penjelasan :

Safety stock berfungsi sebagai cadangan tambahan untuk mengantisipasi lonjakan permintaan atau keterlambatan barang, dalam

kasus ini, minimal 20 unit oli mesin untuk harus disimpan sebagai bufferstock.

4.3.6 Implikasi penelitian

Hasil penelitian ini secara teoritis menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan yang tidak efektif, seperti ketidaktepatan dalam pemesanan dan pencatatan, berdampak pada terganggunya layanan dan menurunnya kepuasan konsumen. Hal ini berpotensi mengurangi jumlah pelanggan, menurunkan pendapatan jasa servis, dan secara tidak langsung berdampak pada laba perusahaan. Dari sudut pandang akuntansi, pengelolaan persediaan yang kurang akurat juga memengaruhi pencatatan HPP, nilai persediaan akhir, dan laporan laba rugi. Oleh karena itu, integrasi manajemen persediaan yang baik dengan sistem akuntansi sangat penting untuk menjaga efisiensi biaya dan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi mengenai analisis faktor faktor pengelolaan persediaan dan dampak pada kepuasan konsumen, dapat disimpulkan hal-hal berikut :

1. Fluktuasi permintaan konsumen merupakan faktor dominan yang memengaruhi pengelolaan persediaan, khususnya pada suku cadang fastmoving. Permintaan yang tinggi tidak diimbangi dengan sistem peramalan permintaan yang akurat, sehingga sering terjadi kekosongan barang.
2. Lead time dari pemasok, terutama untuk suku cadang slow-moving seperti ECM dan speedometer digital, masih tergolong lama (30–60 hari). Hal ini menghambat kecepatan layanan karena barang baru tiba jauh setelah dibutuhkan.
3. Sistem pemesanan dan pengadaan yang digunakan masih mengandalkan metode analisis ranking sederhana tanpa mempertimbangkan tren permintaan musiman dan lead time, sehingga pengadaan belum responsif terhadap kebutuhan nyata di lapangan.
4. Pencatatan persediaan belum berjalan secara real-time, karena masih terdapat penggunaan metode manual oleh sebagian staf gudang. Hal ini menyebabkan ketidaksesuaian antara data sistem dan stok fisik, sehingga keputusan pemesanan menjadi tidak akurat.
5. Sistem hotline order untuk suku cadang slow-moving belum optimal, karena hanya dapat digunakan sekali dalam sebulan dan memiliki batasan kuota. Kondisi ini membuat konsumen harus menunggu lama atau diarahkan untuk membeli di luar, yang menurunkan kepercayaan terhadap AHASS sebagai bengkel resmi.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan pengelolaan persediaan dan kepuasan konsumen di AHASS Honda Daya Motor Airmadidi. Rekomendasi ini ditujukan sebagai upaya perbaikan berkelanjutan bagi perusahaan.

1. Menerapkan Metode EOQ, ROP, dan Safety Stock Secara Terintegrasi
AHASS perlu mulai menerapkan metode Economic Order Quantity (EOQ) untuk menentukan jumlah pemesanan optimal, Reorder Point (ROP) untuk menentukan titik pemesanan ulang, dan Safety Stock untuk mengantisipasi ketidakpastian permintaan serta keterlambatan pasokan. Dengan metode ini, pengadaan suku cadang fast-moving dapat lebih tepat waktu, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan konsumen.
2. Mengoptimalkan Sistem Hotline Order untuk Suku Cadang Slow-Moving
Meningat lamanya lead time untuk suku cadang slow-moving seperti ECM dan speedometer digital, AHASS perlu memperbaiki sistem hotline order. Disarankan agar hotline order dapat dilakukan lebih dari satu kali dalam sebulan, dan kuota permintaan diperluas untuk part-part kritis agar konsumen tidak harus menunggu terlalu lama.
3. Mengembangkan Sistem Forecasting Permintaan yang Akurat
Dibutuhkan sistem peramalan permintaan berbasis data historis dan tren musiman, terutama untuk barang fast-moving. Forecasting ini akan membantu bagian gudang dan part control mengantisipasi lonjakan permintaan dan menghindari kekosongan barang saat dibutuhkan.
4. Meningkatkan Sistem Pencatatan Persediaan Secara Real-Time
Sistem DDMS dan Odoo yang sudah digunakan perlu dimaksimalkan penggunaannya agar seluruh pencatatan keluar-masuk barang dilakukan real-time. Diperlukan pelatihan dan pengawasan rutin terhadap staf gudang agar tidak terjadi keterlambatan input atau selisih data antara stok fisik dan sistem.
5. Melakukan Evaluasi Berkala dan Survei Kepuasan Konsumen
AHASS sebaiknya rutin melakukan survei kepuasan pelanggan khususnya terkait ketersediaan suku cadang dan kecepatan pelayanan. Data hasil

survei dapat dijadikan dasar evaluasi pengelolaan stok serta strategi peningkatan layanan untuk menjaga loyalitas konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A., & Zulfikar, M. (2024). *Manajemen Rantai Pasok dan Kinerja Operasional*. Jakarta: Pustaka Bisnis Indonesia.
- Ba'in Siregar, dkk. (2025). Analisis Efektivitas Pemeriksaan dalam Pengelolaan Persediaan Barang Dagang pada PT Genta Swara Prima. *Jurnal Ilmu Akuntansi Terapan*, 5(2), 101–110.
- Creswell, J. W. (2021). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Edisi 5). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dirtaniawan, R. (2023). Analisis Pengendalian Persediaan Barang Dagang. *Jurnal Manajemen & Akuntansi*, 7(1), 45–53.
- Hakim, R., & Prasetyo, B. (2024). Implementasi Sistem Informasi dalam Pengendalian Persediaan Barang. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi*, 6(1), 22–29.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management* (12th ed.). New York: Pearson.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2023). *Cost Management: Accounting and Control* (9th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D. (2020). *Intermediate Accounting* (IFRS Edition). New Jersey: Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2021). *Operations Management: Processes and Supply Chains* (12th ed.). New Jersey: Pearson.
- Purwati, S. (2020). Analisis Pengendalian Persediaan Barang Dagang Menggunakan Metode EOQ pada Distributor PT Asia Paramitha Indah Tegal. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(1), 78–88.
- Rahman, A., & Nursyamsiah, D. (2023). Pengaruh Praktik Manajemen Persediaan terhadap Kinerja Perusahaan yang Dimediasi oleh Pengetahuan Manajemen Persediaan. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 12(1), 55–66.
- Rosyidah, N., & Nugraheni, R. (2025). Pengelolaan Persediaan dalam Industri Jasa Otomotif. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 9(1), 34–42.
- Sunaryo, D., & Lestari, M. (2023). *Manajemen Operasional dan Logistik*. Bandung: Mitra Wacana Media.
- Wijaya, H., & Suriani, D. (2023). Strategi Pengendalian Persediaan pada Bengkel Resmi. *Jurnal Logistik dan Rantai Pasok*, 8(2), 65–74.
- Wibowo, T., & Fitriani, N. (2022). Penerapan Metode Analisis Ranking dalam Pengendalian Persediaan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(3), 87–95.
- Wisner, J. D., Tan, K. C., & Leong, G. K. (2021). *Principles of Supply Chain Management: A Balanced Approach* (5th ed.). Boston: Cengage.
- Yin, R. K. (2020). *Studi Kasus: Desain dan Metode* (Edisi 6). Jakarta: Rajawali Pers.

LAMPIRAN

Lampiran 1

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

(staf gudang)

No.	Aspek Penelitian	Pertanyaan yang Diajukan
1	Fluktuasi Permintaan Konsumen	1. Apakah permintaan suku cadang dari konsumen sering berubah-ubah? 2. Bagaimana Anda mengantisipasi perubahan permintaan tersebut?
2	Lead Time dari Pemasok	1. Berapa lama waktu rata-rata barang yang dipesan sampai ke gudang? 2. Apakah lead time dari pemasok pernah menyebabkan keterlambatan servis?
3	Metode Analisis Ranking	1. Apakah AHASS menggunakan metode tertentu untuk menentukan barang prioritas dalam pengadaan? 2. Bagaimana sistem ranking memengaruhi pemesanan barang?
4	Sistem Pencatatan Stok (DDMS dan Odoo)	1. Bagaimana proses pencatatan barang masuk dan keluar dilakukan? 2. Apakah sistem seperti DDMS atau Odoo membantu Anda dalam mengelola stok?
5	Hotline Order dan Pengadaan Barang Langka	1. Apa yang Anda lakukan jika barang yang dibutuhkan tidak tersedia di gudang? 2. Berapa lama waktu tunggu untuk barang yang dipesan melalui hotline order?
6	Peramalan dan Pengendalian Stok	1. Apakah ada sistem atau cara tertentu untuk meramalkan kebutuhan suku cadang di masa depan? 2. Apakah perusahaan menyimpan stok pengaman (safety stock)?
7	Kepuasan dan Keluhan Konsumen	1. Apa saja keluhan yang sering disampaikan konsumen terkait ketersediaan barang? 2. Bagaimana pengaruh kekosongan barang terhadap loyalitas konsumen?

8	Evaluasi dan Solusi Pengelolaan Persediaan	1. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki dalam pengelolaan persediaan saat ini? 2. Apakah ada usulan untuk sistem yang lebih efisien dalam pengadaan barang?
---	--	---

Lampiran 2

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

(untuk konsumen)

No.	Aspek Penelitian	Pertanyaan yang Diajukan
1	Ketersediaan Suku Cadang	1. Apakah suku cadang yang Anda butuhkan tersedia saat Anda datang ke AHASS? 2. Jenis suku cadang apa yang paling sering tidak tersedia menurut pengalaman Anda? 3. Ketika barang tidak tersedia, bagaimana pihak AHASS menanggapi situasi tersebut?
2	Dampak Ketersediaan terhadap Waktu Pelayanan	1. Apakah proses servis berjalan cepat saat semua suku cadang tersedia? 2. Pernahkah Anda harus menunggu lebih dari satu hari karena suku cadang tidak tersedia? 3. Jika harus menunggu, berapa lama waktu yang dibutuhkan hingga suku cadang tersedia dan servis selesai?
3	Sistem Hotline Order dan Barang Slow Moving	1. Apakah Anda pernah diberitahu bahwa suku cadang yang dibutuhkan harus dipesan melalui hotline order? 2. Jika ya, berapa lama Anda menunggu hingga suku cadang tersebut tersedia? 3. Bagaimana pendapat Anda tentang sistem pemesanan hotline order yang hanya bisa dilakukan setiap tanggal 5?
4	Kepuasan Terhadap Pelayanan	1. Secara umum, apakah Anda puas dengan pelayanan servis yang diberikan AHASS? 2. Apakah staf AHASS memberikan penjelasan yang memadai ketika barang tidak tersedia?
5	Loyalitas dan Kepercayaan Konsumen	1. Setelah mengalami kekosongan suku cadang, apakah Anda masih ingin kembali menggunakan jasa servis di AHASS? 2. Apakah Anda pernah mencari alternatif (toko lain/bengkel umum) karena barang di AHASS tidak tersedia?

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf gudang di AHASS HONDA DAYA MOTOR AIRMADIDI maka didapatkan informasi sebagai berikut :

Nama informan : Aprilio hektoyan Sambuaga

Jabatan : Staf gudang

Tempat : AHASS HONDA DAYA MOTOR AIRMADIDI

PERTANYAAN DAN JAWABAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Apakah permintaan suku cadang dari konsumen sering berubah-ubah?

Jawaban: Ya, permintaan suku cadang cukup fluktuatif, terutama untuk fastmoving parts seperti oli dan busi. Ada bulan-bulan tertentu di mana permintaan naik drastis, seperti menjelang libur panjang atau awal bulan saat konsumen melakukan servis rutin.

2. Bagaimana Anda mengantisipasi perubahan permintaan tersebut?

Jawaban: Kami mengandalkan data permintaan bulan sebelumnya dan melakukan pengadaan barang berdasarkan analisis ranking. Namun, sistem forecasting belum optimal, sehingga kadang masih terjadi kekosongan.

3. Berapa lama waktu rata-rata barang yang dipesan sampai ke gudang?

Jawaban: Untuk barang fast-moving, rata-rata lead time sekitar 5–7 hari. Tapi untuk part yang impor atau jarang digunakan seperti ECM atau speedometer, lead time bisa mencapai 30 hingga 60 hari.

4. Apakah lead time dari pemasok pernah menyebabkan keterlambatan servis?

Jawaban: Sering terjadi, terutama pada part mesin dalam. Jika barang harus di-hotline order, konsumen bisa menunggu 1–2 bulan. Hal ini membuat pelayanan servis terhambat.

5. Apakah AHASS menggunakan metode tertentu untuk menentukan barang prioritas dalam pengadaan?

Jawaban: Ya, kami menggunakan metode analisis ranking berdasarkan frekuensi pemakaian dan urgensi teknis. Barang-barang yang sering digunakan akan mendapat prioritas tinggi untuk dipesan.

6. Bagaimana sistem ranking memengaruhi pemesanan barang?

Jawaban: Sistem ini membantu menyusun prioritas. Tapi kekurangannya, barang slow-moving kadang tidak tersedia saat dibutuhkan karena hanya bisa dipesan lewat hotline order.

7. Bagaimana proses pencatatan barang masuk dan keluar dilakukan?

Jawaban: Pencatatan dilakukan menggunakan sistem DDMS dan Odoo. Namun, pencatatan tidak selalu real-time karena kadang staf mencatat manual dulu baru input ke sistem.

8. Apakah sistem seperti DDMS atau Odoo membantu Anda dalam mengelola stok?

Jawaban: Sangat membantu, apalagi jika digunakan dengan disiplin. Namun kadang ada kesalahan input karena kelalaian atau belum update data, sehingga stok di sistem tidak sesuai fisik.

9. Apa yang Anda lakukan jika barang yang dibutuhkan tidak tersedia di gudang?

Jawaban: Kami melakukan pemesanan lewat sistem hotline order ke pusat. Konsumen diberi tahu untuk menunggu atau dijadwalkan ulang setelah barang datang.

10. Berapa lama waktu tunggu untuk barang yang dipesan melalui hotline order?

Jawaban: Rata-rata 30 sampai 60 hari tergantung jenis barang dan waktu pemesanan. Hotline order hanya bisa dilakukan setiap tanggal 5 setiap bulannya.

11. Apakah ada sistem atau cara tertentu untuk meramalkan kebutuhan suku cadang di masa depan?

Jawaban: Saat ini belum ada sistem forecasting khusus. Kami masih menggunakan data historis dan analisis permintaan manual. 12. Apakah perusahaan menyimpan stok pengaman (safety stock)? Jawaban: Tidak semua barang. Hanya beberapa fast-moving parts yang kami simpan lebih, seperti oli dan busi. Barang slow-moving tidak ada safety stock karena keterbatasan ruang dan biaya.

12. Apa saja keluhan yang sering disampaikan konsumen terkait ketersediaan barang?

Jawaban: Konsumen sering mengeluh jika suku cadang seperti kampas rem, oli, atau speedometer tidak tersedia. Mereka juga kecewa jika harus menunggu lama karena barang belum datang.

13. Bagaimana pengaruh kekosongan barang terhadap loyalitas konsumen?

Jawaban: Sangat berpengaruh. Beberapa konsumen pindah ke bengkel lain karena tidak mau menunggu. Ada juga yang beli part di luar, padahal belum tentu original.

14. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki dalam pengelolaan persediaan saat ini?

Jawaban: Perlu sistem peramalan permintaan yang lebih akurat dan pemesanan yang tidak menunggu stok habis. Juga perlu peningkatan disiplin input data ke sistem agar stok lebih akurat.

15. Apakah ada usulan untuk sistem yang lebih efisien dalam pengadaan barang?

Jawaban: Sebaiknya menggunakan metode EOQ dan ROP supaya pemesanan lebih teratur. Sistem hotline order juga sebaiknya dibuat lebih fleksibel agar tidak hanya bisa digunakan sebulan sekali.

INFORMAN : KONSUMEN

TEMPAT : AHASS HONDA DAYA MOTOR AIRMADIDI

PERTANYAAN DAN JAWABAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Apakah suku cadang yang Anda butuhkan tersedia saat Anda datang ke AHASS?

Jawaban: Tidak selalu. Terkadang suku cadang yang saya butuhkan tidak tersedia saat itu juga.

2. Jenis suku cadang apa yang paling sering tidak tersedia menurut pengalaman Anda?

Jawaban: Biasanya suku cadang mesin dalam, seperti kampas kopling dan gear set. Kadang juga oli tertentu sering habis.

3. Ketika barang tidak tersedia, bagaimana pihak AHASS menanggapi situasi tersebut?

Jawaban: Mereka menjelaskan bahwa barang harus dipesan terlebih dahulu, dan menawarkan untuk menghubungi kembali jika barang sudah tersedia.

4. Apakah proses servis berjalan cepat saat semua suku cadang tersedia?

Jawaban: Ya, jika semua suku cadang tersedia, servis bisa selesai dalam satu hari, bahkan beberapa jam saja.

5. Pernahkah Anda harus menunggu lebih dari satu hari karena suku cadang tidak tersedia?

Jawaban: Ya, saya pernah menunggu sampai lima hari karena barang harus dipesan terlebih dahulu.

6. Jika harus menunggu, berapa lama waktu yang dibutuhkan hingga suku cadang tersedia dan servis selesai?

Jawaban: Rata-rata saya menunggu 3–6 hari tergantung jenis barangnya. Setelah barang datang, servis biasanya langsung dilakukan.

7. Apakah Anda pernah diberitahu bahwa suku cadang yang dibutuhkan harus dipesan melalui hotline order?

Jawaban: Ya, pernah. Mereka bilang barang hanya bisa dipesan lewat hotline karena stok pusat juga terbatas.

8. Jika ya, berapa lama Anda menunggu hingga suku cadang tersebut tersedia?

Jawaban: Sekitar 5 sampai 7 hari, karena pemesanan hanya bisa dilakukan pada tanggal tertentu.

9. Bagaimana pendapat Anda tentang sistem pemesanan hotline order yang hanya bisa dilakukan setiap tanggal 5?

Jawaban: Menurut saya itu terlalu lama dan tidak fleksibel. Seharusnya bisa dipesan kapan saja agar konsumen tidak menunggu terlalu lama.

10. Secara umum, apakah Anda puas dengan pelayanan servis yang diberikan

AHASS?

Jawaban: belum terlalu puas karena sering kehabisan stok

11. Apakah staf AHASS memberikan penjelasan yang memadai ketika barang tidak tersedia?

Jawaban: Ya, mereka cukup informatif dan sopan dalam menjelaskan kondisi stok.

12. Setelah mengalami kekosongan suku cadang, apakah Anda masih ingin kembali menggunakan jasa servis di AHASS?

Jawaban: Masih, karena saya percaya dengan kualitas servisnya. Tapi saya harap ke depannya suku cadang lebih lengkap.

13. Apakah Anda pernah mencari alternatif (toko lain/bengkel umum) karena barang di AHASS tidak tersedia?

Jawaban: Pernah, saya sempat mencari ke toko suku cadang lain agar tidak perlu menunggu terlalu lama di AHASS.