

## ABSTRAK

UD Merdeka motor adalah salah satu bengkel AHASS Honda yang terbesar di Bandung, salah satu permasalahan yang terjadi adalah di waktu tertentu pelanggan tidak ada yang datang, yang mengakibatkan para montir menganggur, persentase utilization montir sangat rendah sekitar 60%. Hal ini dapat merugikan UD Merdeka motor karena membayar gaji mekanik dalam keadaan tidak bekerja, untuk mengatasi permasalahan tersebut, sehingga diperlukan suatu rancangan penentuan jumlah mekanik yang optimal yang dapat melayani keseluruhan pelanggan.

Dirancang usulan perbaikan jumlah montir yang optimal dengan menggunakan model keputusan teori antrian. Data yang dibutuhkan adalah data antar kedatangan pelanggan dan lamanya waktu pelayanan, yang kemudian akan diuji bentuk distribusi dari data tersebut. Untuk menguji setiap skenario jumlah montir, maka dilakukan simulasi dengan menggunakan Promodel. Dari setiap skenario akan diperlihatkan berapa biaya ongkos operasional yang dikeluarkan, dan berapa pendapatan yang diperoleh. Sehingga dari beberapa skenario tersebut dipilih suatu skenario jumlah mekanik yang memberikan keuntungan lebih banyak kepada pihak perusahaan.

Penelitian ini memperlihatkan bahwa jumlah mekanik yang optimal adalah 6 montir, berkurang 1 montir dari keadaan *eksisting*.

Kata kunci : Model keputusan teori antrian, Uji Distribusi Data, Promodel, Model Ongkos.