

DAFTAR ISI

SURAT BUKTI PENELITIAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Empiris	8
2.2 Konsep Dasar <i>Lean</i>	15
2.3 <i>Lean Service</i>	16
2.4 Konsep <i>Waste</i>	17
2.5 Jenis-jenis <i>Waste</i>	18
2.6 <i>Value Stream Mapping</i>	20
2.7 <i>Stopwatch Time Study</i> (Metode Jam Henti).....	21
2.7.1 Uji Keseragaman Data	22
2.7.2 Uji Kecukupan Data.....	23
2.7.3 Perhitungan Waktu Siklus Rata-rata.....	24
2.8 <i>5 Whys Analysis</i>	24
2.9 Diagram <i>Fishbone</i>	25
2.10 Metode Borda.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian	28
3.2 Alur Penelitian	28
3.3 Deskripsi Alur Penelitian.....	30
3.3.1 Tahap Identifikasi Masalah.....	30
3.3.2 Tahap Pengumpulan Data.....	31
3.3.3 Tahap Pengolahan Data	33
3.3.4 Tahap Pengolahan Data	36
3.3.5 Kesimpulan dan Saran	36
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	37
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	37
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	38

4.1.3	Jasa Perusahaan.....	38
4.2	Pengumpulan Data.....	39
4.2.1	Proses Bisnis Internal Jasa <i>Public Training</i>	39
4.2.2	Waktu Siklus Proses Jasa <i>Public Training</i>	41
4.2.3	Identifikasi <i>Waste</i>	42
4.3	Pengolahan Data	43
4.3.1	Pengolahan Waktu Siklus Proses Jasa <i>Public Training</i>	43
4.3.2	<i>Current State Value Stream Mapping</i>	49
4.3.3	Identifikasi <i>Waste</i> Dominan.....	52
4.3.4	<i>Waste Waiting</i> pada Proses Jasa <i>Public Training</i>	54
4.3.5	Menentukan Penyebab <i>Waste</i> dengan <i>5 Whys Analysis</i>	55
4.3.6	Menentukan Penyebab <i>Waste</i> dengan Diagram <i>Fishbone</i>	56
BAB V PEMBAHASAN		57
5.1	Analisis <i>Current State Value Stream Mapping</i>	57
5.2	Analisa <i>Waste</i> Dominan.....	58
5.3	Analisa Penyebab <i>Waste</i> Dominan dengan Diagram <i>Fishbone</i>	59
5.4	Usulan Perbaikan Berdasarkan Analisa Penyebab <i>Waste</i>	61
5.5	<i>Future State Value Stream Mapping</i>	69
BAB VI PENUTUP		72
6.1	Kesimpulan	72
6.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....		74
LAMPIRAN.....		76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2 Perbedaan Prinsip <i>Lean Manufacturing</i> dan <i>Lean Service</i>	16
Tabel 3.1 Kuesioner Pembobotan <i>Waste</i>	32
Tabel 3.2 Perhitungan Metode Borda	34
Tabel 4.1 Data Waktu Aktivitas Penerimaan Permintaan Klien.....	41
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Identifikasi <i>Waste</i>	42
Tabel 4.3 Rekapitulasi Uji Keseragaman Data Jasa <i>Public Training</i>	45
Tabel 4.4 Rekapitulasi Uji Kecukupan Data Jasa <i>Public Training</i>	46
Tabel 4.5 Rekapitulasi Waktu Siklus Aktivitas pada Proses Jasa <i>Public Training</i>	48
Tabel 4.6 Rekapitulasi Waktu Siklus Proses Jasa <i>Public Training</i>	49
Tabel 4.7 Identifikasi Aktivitas pada Proses Jasa <i>Public Training</i>	49
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Jumlah Ranking untuk Tiap Jenis	52
Tabel 4.9 Hasil Penentuan Bobot.....	53
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Ranking	53
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Bobot.....	54
Tabel 4.12 <i>Whys</i> Menunggu Data Klien yang Sudah Mendaftar Pada Faktor Manusia. 55	55
Tabel 4.13 <i>Whys</i> Menunggu Data Klien yang Sudah Mendaftar Pada Faktor Prosedur 55	55
Tabel 4.14 <i>Whys</i> Menunggu Persetujuan Direktur untuk Harga Pada Faktor Manusia . 55	55
Tabel 4.15 <i>Whys</i> Menunggu Persetujuan Direktur untuk Harga Pada Faktor Teknologi	55
Tabel 5.1 Rekapitulasi Waktu per Tipe Aktivitas pada Proses Jasa <i>Public Training</i>	57
Tabel 5.2 Perbandingan Waktu Siklus Proses Jasa <i>Public Training</i> Sebelum dan Sesudah Perbaikan.....	70
Tabel 5.3 Perbandingan Persentase Aktivitas Sebelum dan Sesudah Perbaikan.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Permintaan PT Expertindo Bulan Mei 2017 Sampai Bulan April 2018	2
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Peserta PT Expertindo Bulan Januari 2018 Sampai April 2018	3
Gambar 2.1 <i>The Seven Wastes</i>	18
Gambar 2.2 Transposisi 7 Tipe <i>Waste</i> Lini Manufaktur ke Administratif	20
Gambar 2.3 Diagram <i>Fishbone</i>	26
Gambar 3.1 Alur Penelitian	29
Gambar 4.1 Alur Proses Bisnis Internal Jasa <i>Public Training</i>	39
Gambar 4.2 Peta Kendali Keseragaman Data Proses Penerimaan Permintaan Klien	45
Gambar 4.3 <i>Current State Value Stream Mapping</i>	51
Gambar 4.4 Diagram <i>Fishbone Waste Waiting</i> pada Aktivitas Menunggu Data Klien yang Sudah Mendaftar	56
Gambar 4.5 Diagram <i>Fishbone Waste Waiting</i> pada Aktivitas Menunggu Persetujuan Direktur untuk Harga	56
Gambar 5.1 Grafik Bobot <i>Waste</i>	59
Gambar 5.2 SOP Prospek Training PT Expertindo Wilayah Yogyakarta	62
Gambar 5.3 SOP Pra Pelaksanaan <i>Public Training</i> PT Expertindo	63
Gambar 5.4 SOP Pelaksanaan <i>Public Training</i> Expertindo	64
Gambar 5.5 Contoh <i>Template SOP</i>	65
Gambar 5.6 Usulan SOP Prospek <i>Public Training</i> Expertindo Wilayah Yogyakarta....	66
Gambar 5.7 Usulan SOP Pra Pelaksanaan <i>Public Training</i> Expertindo	67
Gambar 5.8 Usulan SOP Pelaksanaan <i>Public Training</i> Expertindo	68
Gambar 5.9 <i>Future State Value Stream Mapping</i>	71