

BAB I

PENDAHULUAN

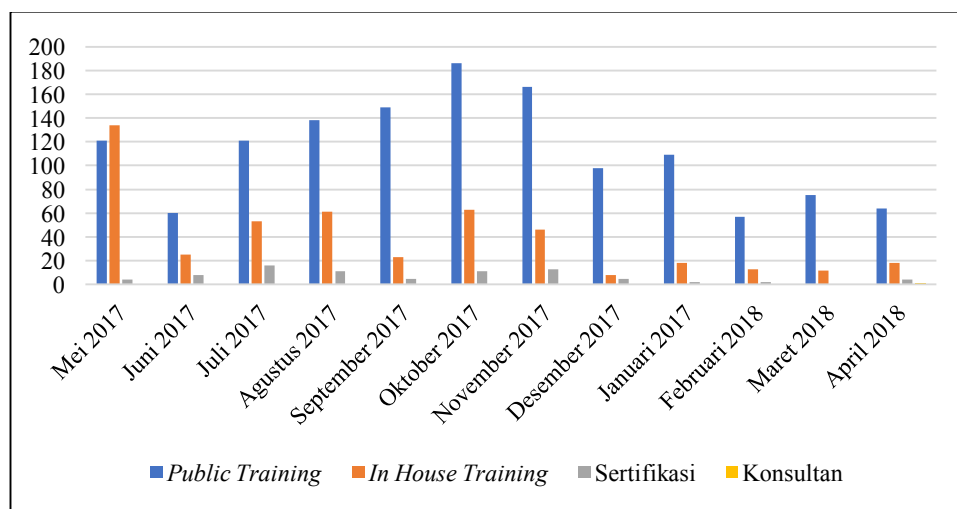
1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini memberikan dampak terhadap industri yang tumbuh dan berkembang dengan sangat pesat. Hal ini ditunjang karena adanya perkembangan teknologi yang sangat dinamis. Begitu pula dengan Indonesia yang menjadikan sektor industri sebagai salah satu mata pencaharian penduduknya. Berbagai perusahaan bersaing dengan ketat guna menghadapi kompetitor agar tetap mampu bersaing dalam pasar global. Di negara maju, perkembangan sektor jasa justru melebihi sektor manufaktur dan industri barang (Santosa, 2004). Hal ini menunjukkan bahwa sektor jasa semakin diperlukan oleh manusia.

Dunia industri jasa di Indonesia mengalami perkembangan dari tahun ke tahunnya dan merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam perekonomian dan ketenagakerjaan di Indonesia. Berdasarkan perhitungan Produk Domestik Regional Bruto menurut lapangan usaha, laju pertumbuhan industri jasa di Daerah Istimewa Yogyakarta selalu positif dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 5,20 persen dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 (Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, 2017).

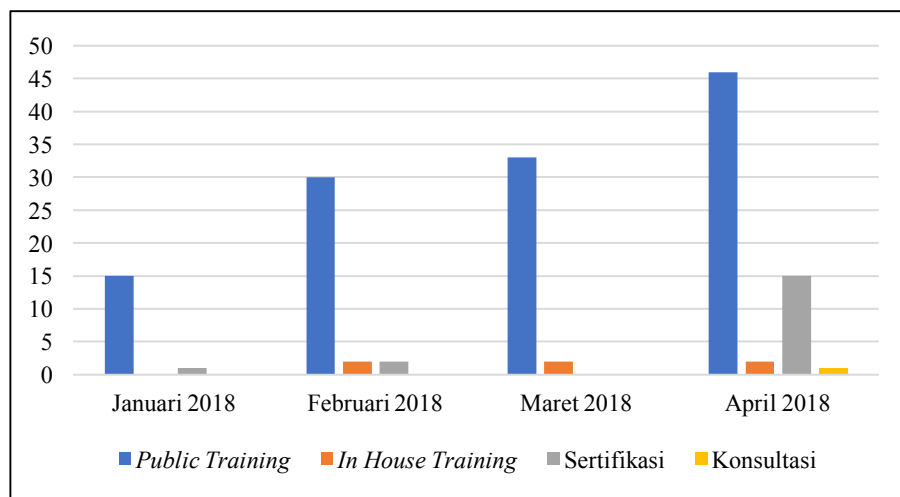
Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah PT Expertindo. PT Expertindo merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa *training*, sertifikasi, dan konsultan yang berbadan hukum PT. PT Expertindo didirikan berdasarkan akta notaris nomor AHU-0067791.AH.01.09 Tahun 2013 tanggal 16 Juli 2013. Perusahaan ini menyediakan jasa *training* dan konsultasi bagi

perusahaan, instansi pemerintah, instansi pendidikan, lembaga nonpemerintah maupun perorangan dalam berbagai bidang antara lain *human resources & development, business & management, engineering, oil & gas, electricity & energy, information technology, finance, law*, dan lain-lain.



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Permintaan PT Expertindo Bulan Mei 2017 Sampai Bulan April 2018

PT Expertindo memiliki 4 produk jasa yang ditawarkan, yaitu *public training, in house training*, sertifikasi, dan konsultasi. Keempat jasa tersebut memiliki jumlah permintaan yang berbeda-beda setiap bulannya. Seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.1, berdasarkan data dari bulan Mei 2017 sampai Bulan April 2018, jasa *public training* merupakan jasa yang memiliki jumlah rata-rata permintaan tertinggi yaitu sejumlah 112 permintaan per bulan. Angka tersebut jauh lebih tinggi dari rata-rata permintaan jasa lainnya. Adapun jumlah rata-rata permintaan pada jasa lainnya yaitu 40 permintaan per bulan untuk jasa *in house training* dan 7 permintaan per bulan untuk jasa sertifikasi. Sedangkan untuk jasa konsultasi sendiri hanya memiliki 1 permintaan pada Bulan April 2018.



Gambar 1.2 Grafik Jumlah Peserta PT Expertindo Bulan Januari 2018 Sampai April 2018

Kemudian dari hasil rekapan jumlah peserta PT Expertindo yang dapat dilihat pada grafik Gambar 1.2, diketahui bahwa pada periode Bulan Januari 2018 sampai Bulan April 2018, jumlah rata-rata peserta tertinggi yaitu sebanyak 31 peserta per bulan dimiliki oleh jasa *public training*. Jumlah ini jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata jumlah peserta pada jasa lainnya, yaitu 2 peserta per bulan pada jasa *in house training* dan 5 peserta per bulan pada jasa sertifikasi.

Dari kedua grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa jasa *public training* merupakan jasa yang paling sering dilayani oleh PT Expertindo. Di tengah persaingan global yang semakin tinggi, perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, penting bagi PT Expertindo untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada jasa *public training*.

Dalam proses pelayanannya, jasa *public training* memiliki 2 jenis jasa, yaitu jasa *public training* dengan proses negoisasi dan tanpa negoisasi. Khususnya pada jasa *public training* dengan proses negoisasi, PT Expertindo menemui berbagai permasalahan yang harus dihadapi. Berdasarkan hasil observasi terhadap proses jasa *public training* dan wawancara dengan pihak perusahaan, permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan yaitu ditemukan beberapa permasalahan berupa adanya waktu tunggu yang lama dalam proses meminta persetujuan direktur. Waktu tunggu tersebut merupakan salah satu pemborosan yang mengakibatkan proses jasa *public training* menjadi tidak efisien.

Berkaitan dengan masalah yang dihadapi oleh perusahaan, menurut Harliwantip (2014), salah satu metode yang dapat digunakan dalam perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kinerja adalah pengaplikasian konsep *lean*. Begitu pula menurut Taqwanur (2011), di tengah persaingan global yang semakin tinggi, setiap organisasi dituntut untuk meningkatkan kinerja secara berkelanjutan agar mampu bersaing untuk menjaga kelangsungan usahanya dan salah satu metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pada suatu organisasi adalah dengan penerapan konsep *lean*.

Konsep *lean* melakukan pendekatan secara sistemik untuk mengidentifikasi dan menghilangkan pemborosan (*waste*) dan aktivitas-aktivitas yang tidak bernilai tambah (*non-value added activities*). *Waste* sendiri diartikan sebagai sesuatu yang tidak memiliki nilai tambah pada produk atau jasa (Hines & Taylor, 2000). Adanya permasalahan berupa *delay* yang terjadi di dalam proses jasa *public training* termasuk ke dalam aktivitas yang tidak bernilai tambah maka diperlukan adanya perbaikan untuk menghilangkan aktivitas tersebut.

Menurut Bowen & Youngdahl (1998), saat ini prinsip *lean* telah diaplikasikan secara lebih luas di perusahaan-perusahaan jasa untuk meningkatkan kinerja pelayanan terhadap konsumen dengan mengeliminasi *waste*. Begitu pula menurut V., Suresh, & Aramvalarthan (2016), *lean* dapat berhasil diimplementasikan di sektor jasa dan terbukti dapat mengarahkan ke hasil yang bermanfaat secara finansial dan kepuasan pelanggan yang sangat baik.

Melalui penelitian ini, diharapkan bahwa prinsip *lean* dapat digunakan untuk mengidentifikasi serta mengetahui besaran *waste* yang terjadi di PT Expertindo, khususnya dalam proses jasa *public training* dengan negoisasi. Selain itu diharapkan juga penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi PT Expertindo sebagai bahan pertimbangan untuk meminimalisir terjadinya *waste* yang paling dominan terjadi dan membutuhkan perbaikan segera berdasarkan faktor penyebab terjadinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, berikut merupakan rumusan masalah yang dapat diangkat dari penelitian yang dilakukan:

1. Apa jenis *waste* serta berapa besaran *waste* yang dominan terjadi pada proses jasa *public training* dengan negoisasi di PT Expertindo?
2. Apa usulan perbaikan yang direkomendasikan untuk meminimasi *waste* dominan pada proses jasa *public training* dengan negoisasi di PT Expertindo?
3. Berapa besar pengurangan *waste* yang dihasilkan berdasarkan usulan perbaikan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang dilakukan:

1. Mampu mengidentifikasi dan menghitung besaran *waste* yang dominan terjadi pada proses jasa *public training* dengan negoisasi di PT Expertindo.
2. Memberikan usulan perbaikan untuk meminimasi *waste* dominan pada proses jasa *public training* dengan negoisasi di PT Expertindo.
3. Mengetahui besaran pengurangan *waste* yang dihasilkan berdasarkan usulan perbaikan.

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian diperlukan agar pembahasan yang dilakukan dan penarikan kesimpulan menjadi lebih terarah. Berikut merupakan beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Ruang lingkup kajian dilakukan hanya pada proses bisnis jasa *public training* dengan negoisasi di PT Expertindo.
2. Alur proses bisnis jasa *public training* dengan negoisasi di PT Expertindo diasumsikan tidak berubah.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak perusahaan maupun bagi pembaca. Berikut merupakan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Perusahaan dapat mengetahui *waste* yang terdapat pada proses jasa *public training* di PT Expertindo.
2. Memberikan masukan terhadap PT Expertindo untuk memperbaiki kinerja proses pelayanan agar dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya *waste* di PT Expertindo.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar lebih terstruktur penulisan tugas akhir ini maka sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Membuat kajian singkat tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II

STUDI PUSTAKA

Berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian. Disamping itu juga untuk memuat uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Mengandung uraian tentang, kerangka dan bagan alir penelitian, teknik yang dilakukan, model yang dipakai, pembangunan dan pengembangan model, bahan atau materi, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai.

BAB IV**PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada sub bab ini berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana menganalisa data tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik. Yang dimaksud dengan pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh. Pada sub bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil yang akan ditulis pada sub bab V yaitu pembahasan hasil.

BAB V**PEMBAHASAN**

Melakukan pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB IV**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian, sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk dikaji pada penelitian lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**