



**RANCANGAN PENERAPAN LEAN SERVICE DI DEPARTEMEN
SERVICE CONTROL GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN
TERHADAP PELANGGAN INTERNAL DI GEDUNG KANTOR
PUSAT PT XYZ TBK**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu Syarat untuk menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Teknik Industri

Oleh

MEILAN AGUSTIN

NIM : 5531011011

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA**

2012

PENGESAHAN TESIS

Judul : Rancangan Penerapan Lean Service Di Departemen Service
Control Guna Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan
Internal Gedung Kantor Pusat PT. XYZ TBK

Nama : Meilan Agustin

NIM : 5531011011

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 1 September 2012

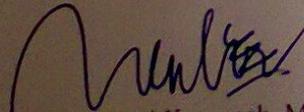
Mengesahkan

Pembimbing I

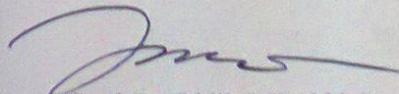
(Dr. Tota Pirdo Kasih, ST., MEng)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri


(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

Direktur
Program Pascasarjana


(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Rancangan Penerapan Lean Service Di Departemen Service
Control Guna Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan
Internal Gedung Kantor Pusat PT. XYZ TBK

Nama : Meilan Agustin

NIM : 5531011011

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 1 September 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Pembimbing yang telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 1 September 2012



(Meilan Agustin)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul:

RANCANGAN PENERAPAN LEAN SERVICE DI DEPARTEMEN SERVICE CONTROL GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN INTERNAL DI GEDUNG KANTOR PUSAT PT XYZ TBK

Penulis sangat merasakan besarnya karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT atas kekuatan serta kemampuan dalam menyelesaikan tesis ini. Pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga selesainya tesis ini.

1. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.
2. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT, selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana.
3. Dr. Tota Pirdo Kasih, ST., MEng, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan maupun kritiknya bagi penyelesaian tesis ini.
4. Dosen-dosen Pascasarjana Program Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana yang telah berkenan memberikan ilmunya serta masukannya dalam penyusunan tesis ini.
5. Jajaran Staf Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana.
6. Manager Departemen Service Control PT. XYZ TBK beserta para stafnya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian ditempat anda bekerja.

7. Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas doa, semangat serta nasehat yang kalian berikan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Dian Elok Pertiwi, ST, selaku kekasih hati yang selalu mendoakan serta memberikan curahan kasih sayang kepada penulis hingga selesainya tesis ini. Terima kasih untuk dorongannya yang tiada pernah padam.
9. Abang Nazran dan Adek Ufan, 2 jagoan kecil yang selalu menjadi obat pelipur lara ketika penat melanda. *Love u Boys !!*
10. Sahabat-sahabat MTI 07, terima kasih untuk waktu yang indah dan penuh makna selama kita bersama-sama menyelesaikan apa yang pernah menjadi cita-cita kita.

Penulis menyadari, bahwasannya tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Saran, kritik serta masukan yang membangun akan selalu penulis terima. Akhir kata penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Jakarta, 11 September 2012

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Meilan Agustin

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstract	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6

BAB II. DASAR TEORI	8
2.1 Latar Belakang <i>Lean</i> Konsep	8
2.1.1 Lima prinsip <i>Lean</i>	9
2.1.2 <i>Seven Waste</i>	10
2.2 <i>Lean</i> di industri Jasa (<i>Service</i>)	11
2.2.1 Tantangan Dalam Implementasi <i>Lean</i>	11
2.3 <i>Lean Tools</i>	12
2.3.1 5S	12
2.3.2 <i>Value Stream Mapping</i>	13
2.3.3 <i>Fishbone Diagram</i> (<i>Ishikawa Diagram</i>)	15
2.3.4 <i>Process Mapping</i>	15
2.3.5 <i>Visual Management</i>	17
2.5 Departemen <i>Service Control</i>	18
2.5.1 Lingkup Kerja Bagian Performansi	19
BAB III. METODOLOGI	20
3.1 Metode Pengumpulan Data	20
3.2 Prosedur Penelitian	21
3.2.1 Menentukan perumusan masalah dan tujuan penelitian	21
3.2.2 Identifikasi Populasi	21
3.2.3 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	21
3.3 Uji Validitas dan Reabilitas	24
3.4 Kualitas Pelayanan	25

3.5 Nilai SERVQUAL	26
3.6 Kerangka Pemecahan Masalah	27
BAB IV. DATA DAN ANALISIS	28
4.1 Data Jumlah <i>Work Order</i>	28
4.2 Proses Komplain	29
4.3 Gudang Suku Cadang	32
4.3.1 Kondisi Gudang	34
4.4 <i>Visual Management</i>	39
4.5 Data Hasil Kuesioner	40
4.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas	40
4.5.2 Nilai Rata-Rata Harapan, Kinerja dan <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan	42
BAB V. PEMBAHASAN	41
5.1 <i>Process Mapping</i> Proses Komplain Penggantian Lampu	45
5.1.1 <i>Future State Process Mapping</i>	48
5.2 Gudang Suku Cadang	50
5.2.1 Faktor-Faktor Utama Penyebab Masalah Gudang	53
5.3 Penggunaan <i>Visual Management</i>	56
5.3.1 Area Ruangan <i>Central Control Monitoring System (CCMS)</i>	56
5.3.2 Area Gudang <i>Spare Part</i>	58
5.4 Kuesioner Kualitas Pelayanan	60

5.4.1 Atribut Kesopanan Teknisi Ketika Melakukan Perbaikan.....	61
5.4.2 Atribut Penyelesaian Komplain Dilakukan Secara Tepat Terhadap Masalah	62
5.4.3 Atribut Teknisi Menjawab Pertanyaan Dari <i>User</i>	62
5.4.4 Lamanya Waktu untuk Memperbaiki Perangkat	62
5.4.5 Atribut Penjadwalan Ulang Jika Komplain Tidak Bisa Diselesaikan Saat Itu	63
5.5 Kondisi Sebelum dan Sesudah Penggunaan <i>Lean Service</i>	63
5.6 Keterbatasan Penelitian	65
5.7 Rancangan Proses Penanganan Komplain	66
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	67
6.1 Kesimpulan	67
6.2 Saran	67



 UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Process Mapping Pembuatan Jerrycan	17
Tabel 3.1 Kuesioner Kualitas Pelayanan	23
Tabel 4.1 Jumlah Work Order Perode Jan – Des 2011	28
Tabel 4.2 Process Mapping Proses Komplain Penggantian Lampu	31
Tabel 4.3 Total Aktivitas Proses Penanganan Komplain Pengantian Lampu ..	32
Tabel 4.4 Data Pengeluaran Suku Cadang Periode Jan – Des 2011 per Bagian	33
Tabel 4.5 Data Pengeluaran Suku Cadang Mechanical and Electrical Periode Jan – Des 2011 per Perangkat	34
Tabel 4.6 Kebutuhan Untuk Adanya <i>Visual Management</i>	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.8 <i>Gap Score</i> Antara Aspek Harapan dan Kinerja	42
Tabel 4.9 Lima Atribut Dengan <i>Gap Score</i> Antara Aspek Harapan dan Kinerja	44
Tabel 5.1 Future State Process Mapping Komplain Penggantian Lampu	49
Tabel 5.2 Total Aktivitas Future State Process Mapping	50
Tabel 5.3 Atribut Dengan Nilai Kesenjangan Terbesar	61
Tabel 5.4 Sebelum dan Sesudah Penggunaan <i>Lean Service</i>	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Value Stream Mapping	14
Gambar 2.2 Cause-Effect Diagram Kualitas Pelayanan Dept. Service Control	15
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Departemen Service Control	19
Gambar 3.1. Kerangka Pemecahan Masalah	27
Gambar 4.1 Alur Proses Komplain Departemen Service Control	29
Gambar 4.2 Kedatangan Barang dari Vendor	35
Gambar 4.3 Contoh Barang yang Tidak Ada Kode Identifikasi	36
Gambar 4.4 Contoh Barang Lama yang Menjadi Sumber Debu	37
Gambar 4.5 Alur Proses Pengadaan Barang	38
Gambar 5.1 Rata-Rata <i>Work Order</i> Periode Jan-Des 2011	46
Gambar 5.2 Diagram Tulang Ikan dari Masalah Kondisi Gudang	51
Gambar 5.3 Contoh Kartu Stok	55
Gambar 5.4 Contoh <i>Visual Management</i>	57
Gambar 5.5 Papan Informasi Stok Suku Cadang	59
Gambar 5.6 Rancangan Prosedur Penanganan Komplain	66

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Resmi Kepada Responden	Lampiran 1
Kuesioner	Lampiran 2
Uji Validitas dan Reabilitas	Lampiran 3

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



UNIVERSITAS
MERCU BUANA