

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang penelitian	1
B. Rumusan masalah.....	13
C. Tujuan dan kontribusi penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA KONSEPTUAL	
A. Kajian Pustaka	
1. Manajemen Operasional.....	15
2. Sejarah <i>Lean Service</i>	16
3. Konsep <i>Lean Service</i>	17
4. Konsep Dasar <i>Waste</i>	19
5. Perhitungan <i>Matriks Lean (Process Cycle Efficiency)</i>	25
6. <i>Seven Waste Relationship</i>	26
7. <i>Value Stream Mapping (VSM)</i>	27
8. Langkah-langkah untuk Menerapkan VSM.....	29
9. Diagram <i>5 Whys</i>	30
10. Metode Borda.....	31
11. Diagram pareto	32
12. 5S (<i>Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke</i>)	34
B. Rerangka Konseptual	36
C. Penelitian Terdahulu	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
B. Desain Penelitian.....	44
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Metode Analisis	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil perusahaan.....	52
B. Visi dan misi	52

C. Struktur organisasi	53
D. Pengumpulan data	55
1. Pemetaan proses	55
2. Waktu siklus dan identifikasi <i>waste</i>	62
E. Pengolahan data	
1. Uji keseragaman data	65
a. Menghitung rata-rata	66
b. Menghitung standar deviasi	66
c. Menghitung BKA dan BKB	66
2. Uji kecukupan data	68
3. Perhitungan waktu siklus	69
4. <i>Current state value stream mapping</i>	72
5. Identifikasi <i>waste</i> dominan	73
6. Menentukan penyebab <i>waste</i> dengan <i>5 why</i>	78
7. <i>5 s</i>	79
BAB V KESIMPULAN dan SARAN	
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	89