

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Batasan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
1.6.1. Manfaat Praktis	10
1.6.2. Kegunaan Teoritis	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Konsep Dasar <i>Lean</i>	11
2.1.2 <i>Lean Service</i> – Menentukan <i>Waste</i> di Sektor Jasa	16
2.1.3 <i>Value stream Mapping</i>	19
2.1.3.1 Konsep Nilai (<i>Value</i>) dan <i>Waste</i>	20
2.1.3.2 <i>Big Picture Mapping</i>	22
2.1.4 Teori Pelatihan	26
2.2 Penelitian Terdahulu	28

2.3	Kerangka Penelitian.....	32
BAB III. METODELOGI PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran variabel	34
3.3	Populasi dan Sampel.....	36
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5	Metode Analisis Data.....	38
3.5.1	Analisa <i>current state mapping</i>	40
3.5.2	Perhitungan <i>Lead Time</i> dan Process	40
3.5.3	Analisis <i>Value Added</i> dan <i>Non-Value Added</i>	42
3.5.4	Analisa <i>Waste</i>	43
3.5.5	Perencanaan <i>Future State Mapping</i>	43
BAB IV. METODELOGI PENELITIAN		
4.1	Profil Perusahaan	46
4.1.1	Sejarah Perusahaan	46
4.1.2	Lingkup dan Bidang Usaha.....	48
4.1.3	Sumber Daya.....	50
4.1.4	Tantangan Bisnis.....	51
4.1.5	Proses Bisnis.....	54
4.2	Hasil penelitian	56
4.2.1	Identifikasi Proses Bisnis	57
4.2.2	Pemetaan Proses Pelatihan <i>in-house</i> Secara Detail	60
4.2.3	<i>Lead Time</i> Penyelenggaraan Proses Pelatihan <i>In-house</i>	62
4.2.4	Pembuatan <i>Current State Mapping</i>	66
4.2.5	Penggambaran <i>Current State Mapping</i>	69
4.2.6	Identifikasi <i>Waste Current State</i> Proses Penyelenggaraan Pelatihan <i>In-House</i>	72
4.2.7	Analisa Permasalahan	75
	4.2.7.1 <i>Fishbond</i> Diagram.....	75
	4.2.7.2 <i>Root Cause Analysis</i> (RCA).....	76
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	77

4.3.1 Rancangan <i>Future State</i>	77
4.3.2 Pembuatan Kaizen Blitz	78
BAB V. METODELOGI PENELITIAN	
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	93
DARTAR RIWAYAT HIDUP	97

