

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                              | <b>ii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>                          | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>   | <b>iv</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>v</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>xii</b> |
| <br>  |            |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |            |
| A. Latar belakang penelitian .....                                  | 1          |
| B. Rumusan masalah.....   | 13         |
| C. Tujuan dan kontribusi penelitian.....                            | 13         |
| <br>  |            |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA KONSEPTUAL</b>                |            |
| 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         |
| <br>  |            |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                    |            |
| 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         |
| <br>  |            |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>                                  |            |
| 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 |
| <b>BAB V KESIMPULAN dan SARAN</b>                             |    |
| A. Kesimpulan .....   | 82 |
| B. Saran .....  | 83 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                   | 86 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....   | 89 |