

ABSTRAK

Nama : Erika Fetricia
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Usulan Perbaikan Sistem Kerja Untuk Peningkatan Efisiensi Waktu Proses Menggunakan Metode Lean Service di PT XYZ
Dosen Pembimbing : Mega Bagus Herlambang S.T, M.T, Ph.D

Lean Service merupakan suatu metode yang dapat diterapkan untuk mengidentifikasi pelayanan dan menghilangkan pemborosan yang dapat menghambat operasional dan merugikan perusahaan jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor target waktu tidak tercapai, serta memberikan usulan perbaikan waktu dan sistem kerja yang efektif dan efisien sehingga dapat meminimasi biaya lembur. Penelitian ini menggunakan pendekatan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*) untuk perbaikan kualitas dengan melihat cara proses yang sudah ada sebelumnya. Analisa dilakukan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari pengamatan langsung pada obyek penelitian, hasil wawancara dan pengolahan data menggunakan SIPOC, OPC, *Value Stream Mapping* (VSM), Diagram Sebab Akibat (*FishBone*), 5W+1H, Diagram Pareto dan *Process Cycle Efficiency* (PCE). Dari hasil Analisa terdapat *waste* (pemborosan) dalam aktivitas *non value-added* yang terjadi pada proses *shipping* adalah *unnecessary motion* sebesar 34%, *waiting do for next step* sebesar 26%, *error* sebesar 20%, *unclear communication* sebesar 11%, *transport of document* sebesar 6%, dan *process step approvals* sebesar 3%. Mempersingkat waktu proses *shipping* dari 1200 menit menjadi 1071 menit dengan menghilangkan pemborosan aktivitas yang tidak memberi nilai tambah. Perbandingan *process cycle efficiency current* sebesar 23% dan *future* sebesar 26%, hal ini menunjukkan bahwa PT. XYZ meningkat sebesar 3% dan sudah berada pada tipe proses *Creative*. Hasil dari perbaikan tersebut mengakibatkan biaya lembur menjadi lebih efisien sebesar 19.43% setiap bulannya atau sebesar Rp.16.258.918.

Kata Kunci : *Lean Service, DMAIC, Waste, Process Cycle Efficiency*

ABSTRACT

Lean Service is a method that can be applied to identify services and eliminate waste that can hamper operations and harm service companies. This study aims to determine the factors that target time is not achieved, and provide suggestions for improving time and work systems that are effective and efficient so as to minimize overtime costs. This study uses the DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, and Control) approach to improve quality by looking at the existing processes. The analysis was carried out based on data and information obtained from direct observation of the research object, interviews and data processing using SIPOC, OPC, Value Stream Mapping (VSM), Cause and Effect Diagram (FishBone), 5W + 1H, Pareto Diagram and Process Cycle Efficiency (PCE). From the analysis results, there is waste in non-value-added activities that occur in the shipping process, namely unnecessary motion by 34%, waiting do for next step by 26%, error by 20%, unclear communication by 11%, transport of document by 6%, and 3% process step approvals. Shorten shipping processing time from 1200 minutes to 1071 minutes by eliminating waste of activities that do not add value. Comparison of process cycle efficiency current is 23% and future is 26%, this shows that PT. XYZ increased by 3% and is already in the Creative process type. The results of these improvements resulted in more efficient overtime costs by 19.43% per month or Rp. 16,258,918.

Keywords : Lean Service, DMAIC, Waste, Process Cycle Efficiency