



**PENERAPAN LEAN SERVICE PADA PROSES  
PENYELENGGARAAN JASA PELATIHAN  
DI PT. TUV RHEINLAND INDONESIA  
DIVISI ACADEMY AND LIFE CARE**

**TESIS**

**MUKHSIN SAFIQ**

**55116120086**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**2019**

## ABSTRACT

*Lean service is a systematic approach to identifying and eliminating waste to create an effective and efficient internal service system and improve service to customer. The Purpose of this study is to determine non-value added activity that inhibits business processes and determines improvements in the process of organizing training at PT. TUV Rheinland Indonesia Business stream Academy and Life Care. The research uses the Value Stream Mapping method with a lean service approach in seeking to reduce / eliminate waste by observing, interviewing and brainstorming with the team in the business unit. The results of the current state mapping, it shows that the existing business process has a lead-time of 104 days from the start of the order until the certificate is sent to the customer. The results of the implementation of the lean service described in the future state mapping occur an improvement that is a reduction in lead-time to 51 days or a decrease of 51% from before the implementation of lean service.*

*Key word: Value Stream Mapping, Lean Service, Waste, Current State, Future State, Improvement, Training, lead time*

## ABSTRAK

*Lean service* merupakan pendekatan yang sistematis untuk mengidentifikasi dan menghilangkan waste (pemborosan) sehingga membuat suatu sistem service internal yang efektif dan efisien untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan secara cepat dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas yang tidak bernilai tambah (*non value added activity*) yang menghambat proses bisnis dan menentukan perbaikan pada proses penyelenggaraan pelatihan di PT. TUV Rheinland Indonesia *Business stream Academy and Life Care*. Penelitian menggunakan metode *Value Stream Mapping* dengan pendekatan *lean service* dalam mengupayakan pengurangan/menghilangkan waste dengan cara observasi, wawancara dan brainstorming dengan tim di business unit tersebut. Dari hasil pemetaan *currunt state mapping* menunjukkan proses bisnis yang ada memiliki *lead time* yaitu 104 hari dari mulai order dibuat sampai dengan sertifikat di kirim ke pelanggan. Hasil penerapan *lean service* yang digambarkan dalam *future state mapping* terjadi peningkatan yaitu berkurangnya *lead time* menjadi 51 hari atau berkurang 51% dari sebelum penerapan *lean service*.

Kata Kunci: *Value Stream Mapping, Lean Service, Pemborosan, Current State, Future State, Peningkatan, Pelatihan, lead time*

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Penerapan Lean Service Pada Proses Penyelenggaraan Jasa Pelatihan di PT. TUV Rheinland Indonesia Divisi Academy and Life Care

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Mukhsin Safiq

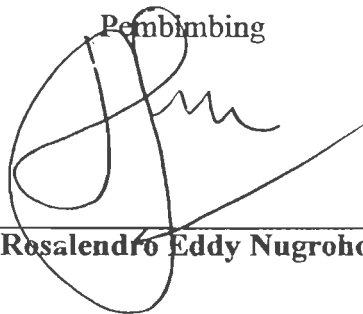
NIM : 55116120086

Program : Magister Manajemen / Operational dan Produksi

Tangga; : 19 Oktober 2019

Mengesahkan

Pembimbing

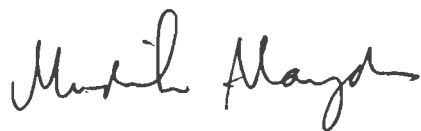


**Dr. Ir. Rosalendo Eddy Nugroho, MM,.**

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



**Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus**



**Dr. Aty Herawati, M.Si, CFRM**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	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
<b>BAB III. METODELOGI PENELITIAN</b>		
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
<b>BAB IV. METODELOGI PENELITIAN</b>		
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 In-house .....	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 (RCA)</i> .....	76
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	77

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

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Penerapan Lean Service Pada Proses Penyelenggaraan Jasa Pelatihan di PT. TUV Rheinland Indonesia Divisi Academy and Life Care  
Bentuk Tesis : Penelitian  
Nama : Mukhsin Safiq  
NIM : 55116120086  
Program : Magister Manajemen / Operational dan Produksi  
Tanggal; : 14 Oktober 2019

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 14 Oktober 2019



Mukhsin Safiq