

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan kecocokan antara konsep teori *Lean Operations* dan praktik yang terjadi di lapangan diukur dengan menggunakan 7 *waste* sebagai indikator utama dan aplikasi e-branch BPR Nusamba Cepiring sebagai tambahan obyek penelitian. Jenis penelitian yang dilakukan adalah Kualitatif-interpretatif dengan metode pengambilan data berupa wawancara langsung kepada narasumber. Penelitian berlangsung di BPR Nusamba Cepiring, Kendal, Jawa Tengah dengan melibatkan beberapa narasumber serta menggunakan wawancara yang bersifat *cross-sectional* (satu waktu). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada praktiknya di Industri Jasa, bank juga tidak luput dari permasalahan *waste* (aktivitas yang tidak menambah nilai produksi) dalam perusahaan. Hal ini dapat ditunjukkan dari ditemukan dua dari tujuh *waste* yang ditanyakan oleh peneliti muncul sebagai *waste* yang masuk dalam kategori menengah dan tinggi. *Delay* (penundaan), dan Duplikasi adalah kedua *waste* tersebut. Dari segi penundaan, masih adanya kekurangan dari penggunaan sistem antrian yang diterapkan pada kantor Cabang BPR Nusamba Cepiring. Sedangkan untuk duplikasi, ada tiga aplikasi gawai pintar yang ditawarkan oleh BPR Nusamba Cepiring kepada nasabah yaitu e-Branch BPR Nusamba, Nusamba Digi, dan BPR e-Cash. Untuk mengurangi *waste* dari segi duplikasi peneliti memberikan rekomendasi melakukan penggabungan aplikasi-aplikasi untuk gawai pintar tersebut dengan menentukan langkah awal berserta estimasi waktu pengerjaan. Rekomendasi ini dibuat menggunakan metode Jalur Kritis (*Critical Path Method*) yang bisa menentukan aktivitas mana yang perlu diprioritaskan dalam sebuah proyek.

Kata Kunci : *Lean Operations*, 7 *Waste*, Kualitatif, Wawancara, BPR Nusamba Cepiring, Jalur Kritis



ABSTRACT

The purpose of this study is to find alignment between the concepts of Lean Operations theory and the practices observed in the field, measured using the 7 wastes as the primary indicator, and the e-branch BPR Nusamba Cepiring as an additional research object. The research conducted is qualitative-interpretative with data collection through direct interviews with informants. The study took place at BPR Nusamba Cepiring, Kendal, Central Java, involving several informants and utilizing a cross-sectional interview approach (one-time). The results of this research indicate that in the service industry, specifically in banking, there are issues of waste (activities that do not add value to production) within the company. The evident shows two out of the seven wastes investigated by the researcher emerged as waste that falls under the medium and high categories. Delay and Duplication are these two wastes. Regarding delay, there is still a deficiency in the use of the queuing system implemented at the BPR Nusamba Cepiring Branch Office. As for duplication, there are three smartphone applications offered by BPR Nusamba Cepiring to its customers: e-Branch BPR Nusamba, Nusamba Digi, and BPR e-Cash. To reduce duplication, the researcher recommends merging these smartphone applications by outlining initial steps along with estimated completion times. This recommendation is made using the Critical Path Method, which can determine which activities need to be prioritized in a project

Keywords : Lean Operations, 7 Waste, Qualitative, Interviewes, BPR Nusamb, Critical Path