

## DAFTAR ISI

|                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>           | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>      | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>       | <b>iii</b>  |
| <b>NASKAH SOAL TUGAS AKHIR .....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>     | <b>v</b>    |
| <b>INTISARI .....</b>                | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>           | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>               | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>           | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>            | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>         | <b>xiv</b>  |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang .....             | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah .....          | 3 |
| 1.3 Asumsi dan Batasan Masalah ..... | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....          | 4 |

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....6**

### **BAB III LANDASAN TEORI**

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 3.1 . Total Productive Maintenance .....          | 7  |
| 3.2 . Overall Equipment Effectiveness (OEE) ..... | 8  |
| 3.2.1 Availability.....                           | 11 |
| 3.2.2 Performance Ratio.....                      | 12 |
| 3.2.3 Quality Ratio .....                         | 13 |
| 3.3. Overall Labour Effectivness (OLE).....       | 13 |
| 3.3.1 Hubungan OEE dan OLE.....                   | 15 |
| 3.4. Diagram Pareto .....                         | 16 |

|                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5. Konsep Pelayanan Jasa .....                                                                                | 18        |
| 3.5.1 Definisi dan Karakteristik Jasa.....                                                                      | 18        |
| 3.5.2 Kualitas Jasa.....                                                                                        | 20        |
| <br><b>BAB IV   METODOLOGI PENELITIAN</b>                                                                       |           |
| 4.1. Lokasi, Waktu, dan Objek Penelitian .....                                                                  | 23        |
| 4.2. Langkah-langkah Penelitian.....                                                                            | 23        |
| 4.2.1. Data yang diperlukan untuk perhitungan .....                                                             | 23        |
| 4.2.2. Pengumpulan Data .....                                                                                   | 24        |
| 4.2.3. Pengolahan Data .....                                                                                    | 25        |
| 4.2.4. Kesimpulan dan Saran.....                                                                                | 25        |
| <br><b>BAB V   HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                                                              |           |
| 5.1. Analisis Penentuan Pelayanan .....                                                                         | 27        |
| 5.2. Analisis Variabel Pengukuran OEE di Sektor Jasa.....                                                       | 29        |
| 5.2.1. Analisis Data Losses dari Labour .....                                                                   | 29        |
| 5.2.2. Konversi Overall Equipment Effectivness (manufaktur)<br>ke Overall Enterprise Effectiveness (jasa) ..... | 32        |
| 5.3. Pengukuran Nilai OEE.....                                                                                  | 35        |
| 5.4. Kelebihan dan Kelemahan Metode OEE dalam sektor Jasa.....                                                  | 37        |
| <br><b>BAB VI   KESIMPULAN DAN SARAN</b>                                                                        |           |
| 6.1. Kesimpulan .....                                                                                           | 39        |
| 6.2. Saran .....                                                                                                | 40        |
| <br><b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                  | <br>41    |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                            | <b>44</b> |