

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	8
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. <i>Customer Service</i>	10
2.2. <i>Service Level Agreement</i>	14

2.3. Pengukuran Kerja (<i>Work Measurement</i>)	16
2.4. Metode <i>Time Study</i>	19
2.4.1. Definisi Metode <i>Time Study</i>	19
2.4.2. Langkah-Langkah Penghitungan Waktu Standar.	20
2.4.2.1. Cara Pengukuran Waktu Setiap Elemen Kerja dengan Menggunakan Jam Henti	21
2.4.2.2. Menghitung Waktu Rata-Rata	22
2.4.2.3. Uji Normalitas	23
2.4.2.4. Menentukan <i>Performance Rating</i>	24
2.4.2.5. Menentukan Waktu Longgar (<i>Allowance Time</i>)	27
2.4.2.6. Menentukan Waktu Normal	29
2.4.2.7. Menentukan Waktu Standar	29
2.5. Diagram Fishbone	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Desain Penelitian	33
3.2. Definisi Operasional	33
3.3. Populasi dan Sampel	34
3.4. Metode Pengumpulan Data	35
3.5. Instrumen Penelitian	36
3.6. Metode Analisis Data	36
3.7. Rancangan Penelitian	37
3.8. Profil PT. XYZ	39
3.8.1. Sejarah dan Perkembangan PT. XYZ	39

3.8.2. Struktur Organisasi PT. XYZ	40
3.8.3. Divisi <i>Operational Health</i> PT. XYZ	41
3.8.4. <i>Call Center</i> dan <i>Customer Service Section</i> PT. XYZ	42
3.8.5. Unit <i>Customer Service</i> PT. XYZ	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Analisis Waktu Standar dan Waktu Efektif dengan Metode <i>Time</i> <i>Study</i>	44
4.1.1. Memilih Pekerjaan dan Membagi Elemen Kerja	44
4.1.2. Menentukan Peringkat Performa (<i>Performance Rating</i>)	48
4.1.3. Menentukan Waktu Longgar (<i>Allowance Time</i>)	52
4.1.4. Penghitungan Waktu Standar	53
4.1.4.1. Melakukan Uji Normalitas dan Menghitung Waktu Rata- Rata	54
4.1.4.2. Menentukan Waktu Normal	57
4.1.4.3. Menentukan Waktu Standar	58
4.1.5. Penghitungan Waktu Efektif	61
4.1.6. Penghitungan Efisiensi	64
4.2. Analisis Beban Kerja	66
4.2.1. Beban Kerja Berdasarkan Waktu Standar	66
4.2.2. Beban Kerja Berdasarkan Waktu Efektif	68
4.3. Analisis Waktu Standar dan Waktu Efektif	71
4.4. Analisis Permasalahan dengan Metode Fishbone Diagram	73
4.5. Usulan Tindakan Untuk Meningkatkan SLA Pelayanan	79

BAB V SIMPULAN.....	83
5.1. Simpulan	83
5.2. Implikasi.	83
5.3. Keterbatasan	84
5.4. Saran.	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Rating factor</i> dengan Sistem Westinghouse	25
Tabel 2.2	Contoh Penilaian dengan Sistem Westinghouse	26
Tabel 4.1	Deskripsi Pekerjaan Unit <i>Customer Service</i>	48
Tabel 4.2	<i>Performance Rating</i> Unit <i>Customer Service</i>	52
Tabel 4.3	<i>Allowance Factor</i>	53
Tabel 4.4	Penghitungan Normalitas & Waktu Rata-Rata Pemrosesan Kasus <i>Request</i>	55
Tabel 4.5	Penghitungan Normalitas & Waktu Rata-Rata Pemrosesan Kasus <i>Complaint</i>	56
Tabel 4.6	Waktu Normal Pemrosesan Kasus <i>Request</i>	57
Tabel 4.7	Waktu Normal Pemrosesan Kasus <i>Complaint</i>	58
Tabel 4.8	Waktu Standar Kasus <i>Request</i>	58
Tabel 4.9	Waktu Standar Kasus <i>Complaint</i>	59
Tabel 4.10	Waktu Standar Kasus <i>Request</i> Berdasarkan Posisi	60
Tabel 4.11	Waktu Standar Kasus <i>Complaint</i> Berdasarkan Posisi	61
Tabel 4.12	Waktu Normal Kasus <i>Complaint & Request</i>	62
Tabel 4.13	Waktu Efektif Kasus <i>Complaint & Request</i>	62
Tabel 4.14	Waktu Efektif Kasus <i>Complaint & Request</i> Berdasarkan Posisi.....	64
Tabel 4.15	Efisiensi Waktu Standar.....	65
Tabel 4.16	Jumlah Kebutuhan Pegawai Optimal Berdasar Waktu Standar.....	68
Tabel 4.17	Jumlah Kebutuhan Pegawai Optimal Berdasar Waktu Efektif.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rata-rata SLA Kasus <i>Request</i> dan <i>Complaint</i> .	5
Gambar 2.1 Komposisi Waktu Standar .	30
Gambar 2.2 Contoh Diagram Fishbone .	32
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .	38
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. XYZ .	40
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Divisi <i>Operational Health</i> PT. XYZ .	41
Gambar 3.4 Struktur Organisasi <i>Call Center & Customer Service Section</i> PT. XYZ .	42
Gambar 4.1 Arus Kerja Pemrosesan Kasus <i>Request & Complaint Customer Service</i> PT. XYZ .	46
Gambar 4.2 <i>Layout</i> Ruang Kerja Tim <i>Customer Service</i> .	51
Gambar 4.3 <i>Pareto Chart</i> Pencapaian SLA Pemrosesan Kasus <i>Request</i> .	71
Gambar 4.4 <i>Pareto Chart</i> Pencapaian SLA Pemrosesan Kasus <i>Complaint</i>	72
Gambar 4.5 Diagram <i>Fishbone</i> Faktor Penghambat Pencapaian SLA .	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Waktu Awal Pemrosesan Kasus <i>Request</i>	88
Lampiran 2 Data Waktu Awal Pemrosesan Kasus <i>Complaint</i>	91
Lampiran 3 Data Waktu Kasus <i>Request</i> Untuk Uji Normalitas.....	94
Lampiran 4 Data Waktu Kasus <i>Complaint</i> Untuk Uji Normalitas	95
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas Kasus <i>Request</i>	96
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas Kasus <i>Complaint</i>	97