

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
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	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	9
1.7. Sistematika Penulisan	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Kajian Penelitian Terdahulu	11
2.2. Jasa	11
2.3. Operasi Ramping / <i>Lean Services</i>	13
2.3.1. <i>Seven Waste</i>	13
2.4. Penjadwalan/<i>Scheduling</i>	14
2.4.1. <i>Job Design</i>	15

2.5. Pengembangan Kualitas Berkelanjutan	16
2.5.1. Six Sigma.....	16
2.5.2. Six Sigma Untuk Teknologi Informasi.....	18
2.6. Kerja Lembur	19
2.7. <i>Value Stream Mapping</i> (VSM)	20
BAB III METODA PENELITIAN.....	25
3.1. Desain Penelitian.....	25
3.2. Instrumen Penelitian	25
3.3. Metoda Pengumpulan Data.....	26
3.4. Metoda Analisis Data.....	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	32
4.1. Karakteristik Bahan Penelitian.....	32
4.2. Skema Kasar Proyek Pengerjaan KPAY.....	33
4.3. Detail Kegiatan Pengerjaan Proyek KPAY	37
4.4. <i>Value stream Mapping: Current State</i>	43
4.5. Detail Kegiatan NNVA dan NVA.....	47
4.5.1. Tahap Pertama: Pengaturan <i>Environment</i>	47
4.5.2. Tahap Kedua: Pengalokasian Tugas Kepada Pegawai	47
4.5.3. Tahap Ketiga: Pengembangan Awal <i>Website</i>	47
4.5.4. Tahap Keempat: <i>Go Live</i> Dengan Konsumen	48
4.5.5. Tahap Kelima: <i>Feedback</i> Setelah <i>Go Live</i>	49
4.6. Perbaikan NNVA dan NVA	52
4.6.1. Pemangkasan Pemborosan NNVA.....	53
4.6.2. Pemangkasan Pemborosan NVA	55
4.7. Alokasi Pekerjaan <i>Quality Control</i>	57

4.8. <i>Value Stream Mapping: Future State (Planning)</i>	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Implikasi	63
5.2.1. Implikasi Teoretis	63
5.2.2. Implikasi Praktis	63
5.3. Keterbatasan Penelitian	64
5.4. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66