

LAPORAN STUDI LITERATUR
IMPLEMENTASI PENDEKATAN *LEAN* PADA INDUSTRI JASA



Disusun oleh:

Nama : Tobias Hansel Juanda NRP : 5303017010

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2021

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Studi Literatur dengan judul **Implementasi Pendekatan *Lean* pada Industri Jasa** telah diujikan dan disetujui sebagai bukti bahwa mahasiswa:

Nama : Tobias Hansel Juanda
NRP : 5303017010

telah menyelesaikan sebagian kurikulum Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 15 Januari 2021

Dosen Pembimbing



Ir. Ig. Jaka Mulyana, S.T.P., M.T., IPM

NIK. 531 98 0325

Ketua Jurusan



Ir. Ig. Jaka Mulyana, S.T.P., M.T., IPM.

NIK. 531 98 0325

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Studi Literatur dengan judul **Implementasi Pendekatan *Lean* Pada Industri Jasa** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa Laporan Studi Literatur ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya sadar dan menerima konsekuensi bahwa Laporan Studi Literatur ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 15 Januari 2021
Yang menyatakan,



Tobias Hansel Juanda
5303017010

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

LAPORAN STUDI LITERATUR

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Tobias Hansel Juanda

NRP : 5303017010

Menyetujui Laporan Studi Literatur saya dengan judul **Implementasi Pendekatan *Lean* Pada Industri Jasa** untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi Laporan Studi Literatur ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 15 Januari 2021
Yang bersangkutan,



Tobias Hansel Juanda
5303017010

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan studi literatur dengan baik dan tepat waktu. Maksud dari dilaksanakannya Studi Literatur ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Jurusan Teknik Industri. Tujuan dari adanya studi literatur sebagai pengganti kerja praktik adalah untuk menggali dan memahami permasalahan dalam dunia industri secara akademis. Dengan harapan adanya penulisan studi literatur ini dapat menjadi sarana bagi mahasiswa/i untuk mendapatkan ide skripsi.

Penulis melakukan penulisan studi literatur yang berjudul “Implementasi Pendekatan *Lean* pada Industri Jasa”. Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari pihak-pihak terkait. Melalui kesempatan ini saya selaku mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ig. Jaka Mulyana, S.T.P., M.T., IPM. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan dosen pembimbing.
2. Bapak Dr. Ivan Gunawan, S.T., M.T. selaku dosen pengampu mata kuliah Kerja Praktik ini.
3. Keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan laporan studi literatur ini.
4. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2017, khususnya teman-teman yang tergabung dalam ‘Micin Generation’ yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat selama penulisan laporan ini.

Harapan penulis, dengan adanya pembuatan studi literatur ini menjadi tambahan wawasan baru yang dapat bermanfaat bagi penulis di kemudian hari. Penulis menyadari masih adanya kesalahan dan kekurangan pada saat melakukan penulisan laporan ini. Untuk itu, penulis menyampaikan permohonan maaf bila terjadi kesalahan dan kekurangan dalam melakukan penulisan laporan studi literatur ini.

Penulis menerima adanya kritik dan saran dari pembaca sebagai masukan untuk kemajuan bersama demi terciptanya laporan studi literatur yang baik. Akhir kata, saya berharap agar laporan Studi literatur ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 12 Januari 2021

Hormat kami,

Tobias Hansel Juanda

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| ABSTRAK | x |
| BAB I: PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Sistematika Penulisan | 4 |
| BAB II: DASAR TEORI | 5 |
| 2.1 <i>Lean</i> | 5 |
| 2.1.1 Konsep <i>Lean</i> | 5 |
| 2.1.2 <i>Lean</i> pada Industri Jasa | 7 |
| 2.2 Six Sigma' | 8 |
| 2.2.1 <i>Perspektif Six Sigma</i> | 9 |
| 2.3 <i>Lean Six Sigma</i> | 9 |
| 2.3.1 <i>Lean Six Sigma</i> pada Industri Jasa | 10 |
| 2.4 Kombinasi <i>Lean</i> dan Six Sigma | 10 |
| 2.5 Pengertian <i>Content Analysis</i> | 11 |
| BAB III: METODE PENELITIAN | 12 |
| 3.1 Langkah-langkah Penelitian | 12 |
| 3.2 Pemilihan Topik Pembahasan..... | 13 |
| 3.3 Penentuan Jenis Literatur..... | 13 |
| 3.4 Pengumpulan Sampel | 13 |
| 3.4.1 Pencarian Literatur/Sampel..... | 13 |

| | |
|--|----|
| 3.4.2 Penyaringan Literatur/Sampel..... | 14 |
| 3.4.3 Pemilihan Literatur/Sampel | 14 |
| 3.5 Pembahasan dan Diskusi | 15 |
| 3.5.1 Identifikasi Kasus..... | 15 |
| 3.5.2 Perbandingan..... | 15 |
| 3.5.2.1 Penggunaan <i>Content Analysis</i> | 16 |
| 3.6 Kesimpulan..... | 16 |
| BAB IV: Pembahasan dan Diskusi | 17 |
| 4.1 Pembahasan | 17 |
| 4.1.1 Studi Kasus 1 | 17 |
| 4.1.2 Studi Kasus 2 | 19 |
| 4.1.3 Studi Kasus 3 | 21 |
| 4.2 Perbandingan dan Hasil Temuan..... | 25 |
| 4.2.1 Penerapan <i>Lean</i> pada Industri Jasa | 25 |
| 4.2.2 Faktor Keberhasilan Implementasi <i>Lean</i> pada Industri Jasa..... | 27 |
| 4.3 Diskusi | 28 |
| BAB V: KESIMPULAN..... | 30 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 30 |
| DAFTAR PUSTAKA | 32 |
| LAMPIRAN..... | 34 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Perbandingan Prinsip <i>Lean Manufacturing</i> dan <i>Lean Service</i> | 4 |
| Tabel 4.1 Perbandingan Studi Kasus | 24 |
| Tabel 4.2 Hasil Penerapan Lean pada Industri Jasa | 26 |
| Tabel 4.3 Faktor Keberhasilan Implementasi Lean pada Industri Jasa..... | 27 |

ABSTRAK

Lean merupakan sebuah filosofi/konsep yang digunakan untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*) dan meningkatkan operasional suatu perusahaan/organisasi dengan melakukan identifikasi hingga eliminasi pada pemborosan (*waste*) dan seluruh aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah (*non-value added*). Makalah ini bertujuan untuk mengetahui implementasi filosofi *Lean* pada industri jasa dan mengetahui faktor-faktor yang mendukung keberhasilan dalam melakukan implementasi *Lean* pada sektor industri jasa. Pendekatan yang digunakan pada studi literatur adalah melakukan studi terhadap publikasi artikel ilmiah mengenai implementasi *Lean* pada sektor industri jasa, serta melakukan analisis isi terhadap artikel ilmiah yang dipilih. Hasil yang didapatkan pada makalah ini menunjukkan bahwa pendekatan *Lean* dapat digunakan pada industri jasa untuk melakukan perbaikan dan memberikan hasil yang positif terhadap perbaikan proses layanan pada suatu organisasi/perusahaan. Selain itu, hasil dari makalah ini juga menunjukkan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi *Lean* pada industri jasa, yaitu adanya visi dan komitmen yang dimiliki oleh pimpinan organisasi/perusahaan, adanya dukungan dari budaya organisasi, dll. Makalah ini diharapkan dapat menjadi daya tarik pada industri untuk meningkatkan proses layanan pada industri jasa, selain itu ini juga diharapkan menjadi bahan pertimbangan atau kajian bagi perusahaan jasa yang ingin menerapkan *Lean*.

Kata kunci : *Lean, Lean Service, Quality Assurance.*