

Perancangan standarisasi peta proses service dengan metode lean six sigma (studi kasus divisi recovery pada kontraktor telekomunikasi) = standardize of design service process flow using lean six sigma methode (case study recovery division at telecommunication contractor)

Eka Purwani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20318784&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya keterlambatan proses service akibat prosedur service yang ada belum efisien. Oleh karena itu perlu dirancang standarisasi peta proses service untuk menentukan durasi waktu optimal untuk tiap aktivitas dalam sebuah proses service sehingga akan didapat durasi waktu proses service yang optimal. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini dilakukan dengan studi kasus Divisi Recovery pada sebuah perusahaan kontraktor telekomunikasi. Berdasarkan studi kasus ini, waktu optimal proses service disebut sebagai Mean Time To Recovery (MTTR). Penelitian ini menggunakan pendekatan lean six sigma untuk memperbaiki aliran proses service dengan tahapan DMAIC. Hasil yang didapat adalah faktor-faktor yang berpengaruh dalam kecepatan proses service dan peta proses service baru dengan MTTR yang lebih optimal namun tetap merepresentasikan kondisi lapangan. Berdasarkan peta proses baru, MTTR untuk proses service tanpa manuver adalah 4.8 jam dengan efisiensi waktu sebesar 57% serta kenaikan nilai PCE 23% dari 44% menjadi 54%. Untuk proses service dengan manuver didapat MTTR optimal sebesar 4.36 jam dengan efisiensi waktu sebesar 66% serta kenaikan nilai PCE 22% dari 41% menjadi 50%. Hasil penelitian ini nantinya tidak hanya dapat diterapkan pada Divisi Recovery, namun juga pada divisi lain yang memiliki karakteristik proses service sejenis.

Abstract

Background of this research is many delays in service process because the procedures is not effisien. Therefore, it is necessary to standardize the service process flow to determine the optimal duration for each activity in a service process that will get the optimal of service prosess time. To conduct this research, it is used case study from Recovery Division on the telecommunications contractor. Base on this case study, we called optimal service time as mean time to recovery (MTTR). This research using lean six sigma approach for construct improvement of service prosess flow with DMAIC phases. The results is some factors which affect the speed of service prosess flow and a flowchart of the new service process flow with an optimal time, but it is still represent field conditions. The new MTTR for service process without maneuvering is 4.8 hours by the time efficiency of 57% and the increase PCE value of 23% from 44% to 54%. The new

MTTR for service process with maneuvering is 4:36 hours with time efficiency by 66% and the increase PCE value of 22% from 41% to 50%. The results of this research will not only be applied to the Division of Recovery, but also in other divisions that have similar characteristics of the service process flow.