

Peningkatan ketepatan waktu pelayanan jasa pest control melalui perbaikan aktifitas lean service dengan menggunakan analisa six sigma = Enhancement punctuality of pest control services through improvement lean service activities with six sigma analysis

Siregar, Maryadi Tirtana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20390308&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh peningkatan ketepatan waktu pelayanan jasa service delivery kepada konsumennya pada perusahaan jasa pembasmi hama. Tesis ini akan memperlihatkan aktifitas pemborosan (waste) yang menyebabkan ketidakcapainya waktu service delivery yang diberikan oleh teknisi kepada setiap segmen konsumennya terhadap waktu service delivery yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Perbaikan yang dilakukan untuk tercapainya ketepatan waktu service delivery yang ditetapkan oleh perusahaan dengan teknisi lapangannya adalah menggunakan pendekatan lean service dan analisa Six Sigma yang mudah diaplikasikan yang berfungsi untuk mempermudah dalam penentuan kategori aktifitas kerja. Peningkatan ketepatan waktu ini dilakukan dengan mengklasifikasi 3 kriteria aktifitas waktu nilai tambah yaitu non value added (NVA), business value added (BVA), dan value added (VA).

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan analisa six sigma, aktifitas yang memiliki klasifikasi aktifitas business value added dapat dikurangi waktu pekerjaannya, sehingga sisa waktu yang berlebih dapat digunakan untuk aktifitas value added (VA) yang kemudian dapat diketahui perbaikan nilai variasi dan sigma nya.

.....

The objective of research is to obtain an improvement on pest control services punctuality based on company achievement target using an approachment in lean service and Six sigma analysis. In this tesis will be showing that waste activity is the reason why technician can not achieve in punctuality. The analysis method could be adopted easily and became additional value for the company and its clients.

The punctuality improvement have applied with classifying 3 criteria of work time activities, which one "Non-Value Added (NVA)", "Business Value Added (BVA)", and "Value Added (VA)".

Outcomes from he research have point out that the activity which classified as

"Business Value Added (BVA)" could have work time reduction, therefore excessive time left will be optimized for Value Added (VA) activity.