

**PENGARUH *LEAN MANAGEMENT* TERHADAP
PENINGKATAN KINERJA PERUSAHAAN**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu
(S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

Oleh:

Puri Sastia Arimbi

211730018

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2025**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH *LEAN MANAGEMENT* TERHADAP PENINGKATAN
KINERJA PERUSAHAAN**

Oleh:

Puri Sastia Arimbi

211730018

Telah Disetujui Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata – 1 (S1)

Palembang, 08 September 2025

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darma Palembang

Ketua Program Studi

Pembimbing,



Ir. Ch Desi Kusmindari, M.T., IPM

NIDN. 02191272



Dr. Yanti Pasmawati, S.T., M.T

NIDN. 0205018501

Dekan
Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM

NIDN. 0324106703

LEMBAR PENGESAHAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH *LEAN MANAGEMENT* TERHADAP PENINGKATAN
KINERJA PERUSAHAAN**

SKRIPSI

Oleh:

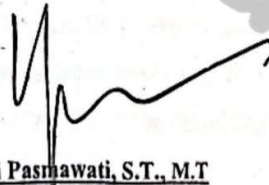
Puri Sastia Arimbi (211730018)

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu
(S1) dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

Disetujui Oleh:

Palembang, 08 Septemeber 2025

Dosen Pembimbing



Dr. Yanti Pasmawati, S.T., M.T

NIDN. 0205018501

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darma






Ir. Ch Desi Kusmindari, M.T.,IPM

NIDN. 021912720

LEMBAR PENGESAHAN UJIA

Skripsi Berjudul : "Pengaruh *Lean Management* Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan"

Dipertahankan Pada Ujian Pada Hari Selasa, 26 Agustus 2025.

1. Ketua Penguji : Dr. Yanti Pasmawati, S.T., M.T ()
2. Penguji 1 : Andries Anwar, S.T., M.T ()
3. Penguji 2 : Septa Hardini, S.T., M.T ()

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains Dan Teknologi
Universitas Bina Darma Palembang

Universitas Bina Darma
Fakultas Sains dan Teknologi


(Ir. Ch Desi Kusmindari, M.T., I.P.M)

NIDN. 0219127203

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puri Sastia Arimbi
NIM : 211730018
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Pengaruh *Lean Management* Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan.

Dengan ini menyatakan bahwasanya:

1. Karya tulis saya (skripsi) ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (sarjana) di Universitas Bina Darma.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan pembimbing.
3. Menyatakan bahwasanya skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh – sungguh dan tidak ada bagian yang yakni penjiplakan karya orang lain, kecuali secara tertulis jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka.
4. Surat pernyataan saya tulis dengan sungguh – sungguh dan apabila dikemudian hari terbukti melaksanakan penyimpangan atau ketidaksesuaian dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
5. Saya bersedia tugas akhir (skripsi) yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism* serta dengan keikhlasan, sehingga dapat diuji keasliannya.

Palembang, 08 September 2025


Puri Sastia Arimbi
NIM. 211730018

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Puri Sastia Arimbi
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahir : Benuang, 16 Desember 2001
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Email : purisastia1612@gmail.com

Pendidikan Formal

SD Negeri 26 Rambang Dangku
SMP Negeri 1 Rambang Dangku
SMA Negeri 1 Rambang Dangku

Pendidikan Non Formal

Pelatihan TOEFL di Universitas Bina Darma Palembang (2025)
Pelatihan *Supply Chain Management* (SCM) di Lembaga Sertifikasi Profesi
Pelatihan K3 Konstruksi di Alqodri Academy
Pelatihan Autocad di Palcomtech

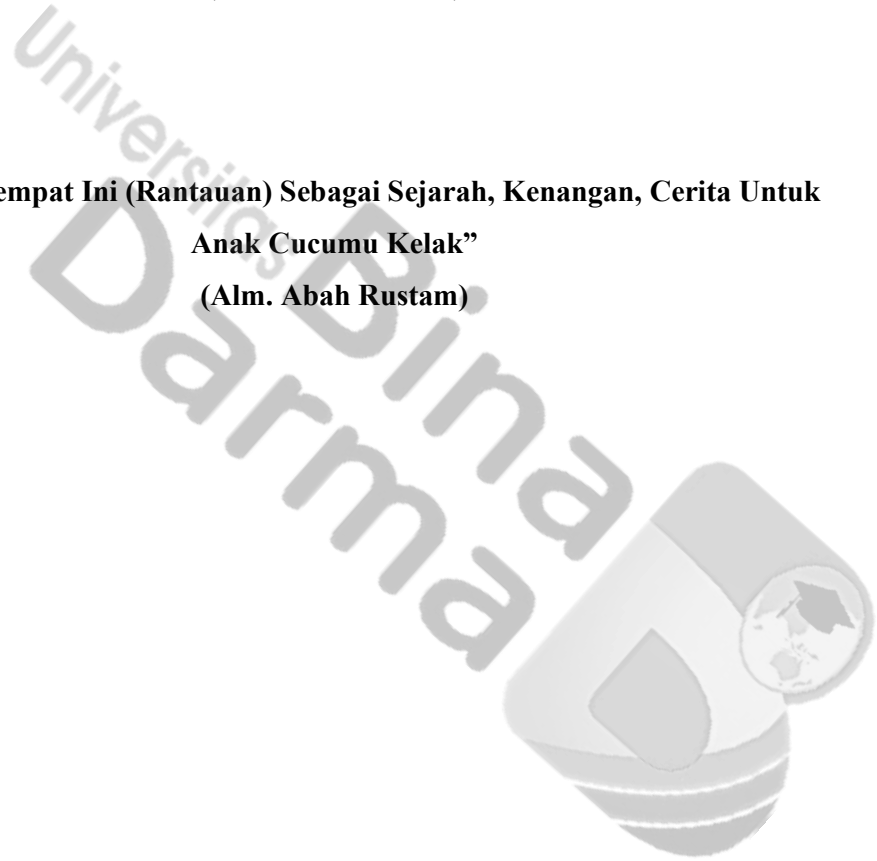
MOTTO

“Dunia Ini Hanyalah Mimpi, Kamu Akan Terbangun Ketika Kamu Mati”.

(Ali Bin Abi Thalib)

**“Jadikan Tempat Ini (Rantau) Sebagai Sejarah, Kenangan, Cerita Untuk
Anak Cucumu Kelak”**

(Alm. Abah Rustam)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan karunia-Nya yang tidak ternilai. Dengan hati penuh syukur, penulis menyadari bahwa setiap langkah perjuangan panjang hingga sampai pada titik ini adalah berkat pertolongan Allah SWT. Atas izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan meraih gelar sarjana, sebuah gelar yang menjadi gelar pertama sekaligus sarjana pertama dalam keluarga. Dengan segala kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Almarhum Abah Tercinta

Meskipun ragamu telah tiada di dunia, namun namamu selalu hidup dalam ingatan dan doa kami sepanjang masa. Terima kasih Abah, atas cinta, kasih sayang, dan setiap nasihatmu semasa hidup. Sudah tiga tahun sejak kepergianmu, dan rasanya tetap berat melangkah tanpa bimbinganmu. Kini anakmu telah menjadi seorang sarjana, sebagaimana yang Abah harapkan. Ingatan tentang Abah yang mengajarkan aku menjadi MC masih terpatir kuat, dan kini aku telah mampu berdiri sendiri sebagaimana keinginanmu. Meski kepergianmu adalah luka yang paling dalam dan tak akan pernah benar-benar sembuh, aku akan terus membawa semangatmu dalam setiap langkah hidupku.

2. Ibunda Tercinta

Terimakasih untuk Malaikat tanpa sayap yang selalu menopang aku dengan Do'a – do'anya Ibunda Sulaini tercinta. Mungkin tanpa Ibu aku sudah lama mati, bersama harapan dan penghidupan. Ibu seperti kata Nadin “Nyawaku Nyala Karena Denganmu”, hidup lebih lama Ibu, sampai aku membawamu ke Tanah Suci itu. Terimakasih karena Ibu alasan aku kuat sampai detik ini, Terimakasih karena merawatku tumbuh dengan hati yang lembut dan sabar yang begitu luas, ribuan maaf aku ucapkan, jika belum menjadi apa yang Ibu harapkan tapi akan aku usahakan. Terimakasih Ibu aku mencintaimu.

3. Kakak Perempuan, Ririn Agita Rumbaini, dan Kakak Iparku, Andika Saputra

Terima kasih yang setulus-tulusnya atas setiap doa, dukungan, serta pengorbanan yang tidak pernah terhitung nilainya. Kalian berdua telah membuatku merasa berkecukupan selama masa kuliah, bahkan ketika aku tahu perjuangan itu tidaklah mudah bagi kalian. Kakakku Ririn, terima kasih karena selalu merangkul dan meneguhkan langkah adikmu hingga mampu bertahan sampai hari ini. Kak Andika, terima kasih atas keikhlasanmu membiayai perkuliahanku hingga akhirnya aku bisa mengenakan toga sarjana. Jasa dan kebaikan kalian akan selalu terpatri dalam hidupku, tak akan pernah terlupakan. Terima kasih juga karena telah menjadi keluarga yang hangat, bukan hanya untukku, tetapi juga untuk Ibu dan adik-adikku.

4. Untuk Adik Perempuanku, Aai Alfarenza, dan Adik Bungsku, putra kesayangan Ibu, Nur Sohib Annasai

Kalian adalah alasan lain mengapa aku terus berjuang. Terima kasih sudah memberikan dukungan, rasa bangga, dan pengertian yang begitu besar selama masa kuliahku. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini lebih berarti, karena aku tahu ada adik-adik yang selalu menantikan keberhasilanku. Tumbuhlah menjadi pribadi yang lebih baik, jangan takut mencari jati diri, dan jadilah insan yang lebih bermanfaat dari kakakmu. Doaku selalu untuk kalian agar Allah SWT memberikan jalan terbaik, rezeki yang luas, dan kesuksesan yang lebih tinggi dari apa yang telah kakak capai hari ini.

5. Ibu Dr. Yanti Pasmawati, S.T., M.T

Dosen pembimbing yang penuh kesabaran dan keikhlasan. Terima kasih telah mendampingi, mengarahkan, dan membimbing saya dengan telaten sejak magang, program studi independen, hingga penelitian skripsi ini. Tidak hanya ilmu yang saya dapatkan, tetapi juga keteladanan tentang arti kesabaran, kedisiplinan, dan keteguhan hati seorang pendidik. Bimbingan Ibu menjadi cahaya yang menerangi jalan penelitian ini hingga akhirnya dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan ilmu, serta kesuksesan dalam setiap langkah Ibu.

6. Ibu Ir. Ch Desi Kusmindari, M.T., IPM

Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, terima kasih atas segala bentuk arahan, perhatian, dan motivasi yang Ibu berikan kepada mahasiswa, termasuk saya. Kehangatan dan dedikasi Ibu dalam memimpin serta membimbing menjadi teladan bagi kami semua. Semoga setiap pengabdian Ibu menjadi amal jariyah yang tiada putus dan Allah SWT selalu memberikan kesehatan serta kebahagiaan dalam menjalankan setiap amanah.

7. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Penguji

Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Andries Anwar, S.T., M.T. selaku dosen penguji 1 dan Ibu Septa Hardini, S.T., M.T. selaku dosen penguji 2, yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian telah meluangkan waktu untuk menguji, memberikan kritik yang membangun, serta masukan yang berharga demi kesempurnaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Setiap saran, arahan, dan koreksi yang diberikan tidak hanya membantu dalam penyusunan karya ilmiah ini, tetapi juga menjadi bekal berharga bagi penulis untuk memperbaiki diri, menambah wawasan, serta meningkatkan kualitas akademik di masa yang akan datang.

8. Untuk Kekasihku Jenio Muliansyah

Pacar pertamaku, terima kasih telah membuatku merasa dihargai, dicintai, dan diusahakan. Setiap perhatian kecilmu yang sederhana, bahkan hanya sekadar menanyakan revisi skripsi, sangat bermakna dan membuatku merasa tidak sendirian. Kehadiranmu membuat perjalanan ini terasa lebih ringan, penuh semangat, dan lebih berarti. Semoga kita dapat saling menguatkan, mendukung setiap langkah, dan meraih masa depan yang penuh kebahagiaan serta keberkahan.

9. Industri Girls

Untuk Teman seperjuangan angkatan 2021, khususnya *Industri Girls* (Melani, Rina, Jeah, Aisyah, dan Sella). Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan kuliah ini. Bersama kalian, suka dan duka di bangku perkuliahan terasa lebih ringan. Tawa, tangis, begadang

mengerjakan tugas, hingga saling menguatkan satu sama lain adalah kenangan berharga yang tidak akan pernah tergantikan. Terkhusus untuk sahabatku Rina dan Sella, terima kasih karena selalu memeluk segala luka tanpa menghakimi, menerima kekuranganku dengan tulus, dan senantiasa mendukung dalam kondisi apa pun. Kalian bukan hanya sahabat, tetapi juga keluarga yang selalu menjadi tempat berpulang ketika hampir menyerah. Semoga persahabatan ini selalu terjaga, dan semoga kita semua diberi keberkahan, kesehatan, serta kesuksesan setelah menempuh perjalanan panjang ini.

10. Tak lupa untuk Choirumansyah Muiz dan Adnan Ibrahim, terima kasih atas segala bantuan dan dukungan selama masa kuliah ini. Kepada Muiz, terima kasih telah menjadi teman bimbingan selama tiga semester, selalu siap berbagi ilmu, semangat, dan kerja sama sehingga proses penelitian terasa lebih mudah dijalani. Terima kasih pula sudah banyak membantu di semester akhir, terutama ketika laptop saya bermasalah, dengan sabar mengarahkan dan menjelaskan hal-hal yang tidak saya ketahui. Kepada Adnan, terima kasih yang tulus karena telah menemaniku dalam keadaan sulit, bahkan rela mengantarkan bolak-balik ke rumah sakit semasa kuliah. Kebaikan, ketulusan, dan persahabatan kalian berdua akan selalu kuingat sebagai bagian berharga dari perjalanan akademisku. Semoga seluruh teman-teman Teknik Industri angkatan 2021 diberi kesehatan, kesuksesan, dan keberkahan dalam melangkah ke masa depan.

11. Untuk Penulis

Terimakasih penulis ucapkana kepada diri sendiri perempuan yang penuh luka itu, tangguh dan hebat sampai detik ini, Puri Zastia Arimbi. Maaf karena banyak luka yang belum sembuh, dan terimakasih Puri Zastia Arimbi sudah kuat sampai detik ini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *Lean Management* terhadap peningkatan kinerja layanan di Pusat Pelayanan Mahasiswa (PPM) Universitas Bina Darma. *Lean Management* dipilih sebagai pendekatan karena fokusnya pada pengurangan pemborosan (*Waste*), peningkatan efisiensi, dan penciptaan nilai tambah bagi pengguna layanan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan tiga teknik analisis utama, yaitu metode SERVQUAL untuk mengukur kepuasan mahasiswa, metode Kaizen untuk mengukur kinerja karyawan, dan metode jam henti (*stopwatch time study*) untuk menganalisis efisiensi waktu layanan. Responden penelitian terdiri dari 363 mahasiswa aktif dan 5 karyawan PPM. Hasil pengolahan data SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi Empathy memiliki gap positif tertinggi (+0,1067), sedangkan dimensi Responsiveness memiliki gap negatif terbesar (-0,0567) yang menjadi prioritas perbaikan. Analisis Kaizen menunjukkan rata-rata penerapan prinsip *Just in Time* (4,60) dan *Standardization* (4,56) berada pada kategori sangat baik, sementara *Waste Elimination* (3,00) masih memerlukan peningkatan. Pengukuran waktu layanan melalui analisis waktu baku menunjukkan adanya variasi antar jenis layanan. Dari tujuh layanan utama, enam layanan (konsultasi akademik, legalisir, pembayaran, pendaftaran sidang, pengambilan dokumen, dan pembuatan surat) membutuhkan pembagian tugas pokok dan fungsi (tupoksi) operator agar kapasitas optimal dapat tercapai, dengan kapasitas layanan bervariasi antara 7 layanan/jam (legalisir) hingga 65 layanan/jam (konsultasi akademik). Sementara itu, satu layanan yaitu cap laporan memiliki waktu baku tercepat, yaitu 21,35 detik (≈ 2 menit) per mahasiswa dengan kapasitas 168 layanan per jam, sehingga melebihi kemampuan satu operator. Pada kondisi permintaan tinggi, idealnya layanan ini memerlukan alokasi khusus minimal 3 operator untuk menghindari antrean panjang. Temuan ini menunjukkan bahwa ketidakjelasan tupoksi dan multitugas operator berkontribusi pada dominasi waste waiting yang mencapai 75 kejadian (68,8%) dari total 109 waste selama observasi. Dengan demikian, penerapan *Lean Management* di PPM berpotensi meningkatkan kinerja layanan secara signifikan,

khususnya melalui penguatan responsivitas, pengurangan pemborosan waktu tunggu, serta pembagian tupoksi operator yang jelas.

Kata kunci: *Lean Management*, Service Quality, Kaizen, Kinerja, Layanan,



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Lean Management implementation on improving service performance at the Student Service Center (PPM) of Universitas Bina Darma. Lean Management was chosen as the approach because of its focus on waste reduction, efficiency improvement, and value creation for service users. The study employs a descriptive quantitative method with three main analytical techniques: the SERVQUAL method to measure student satisfaction, the Kaizen method to assess staff performance, and the stopwatch time study to analyze service time efficiency. Respondents consist of 363 active students and 5 PPM staff members. The SERVQUAL results show that the Empathy dimension has the highest positive gap (+0.1067), while the Responsiveness dimension has the largest negative gap (-0.0567), indicating it as the main priority for improvement. The Kaizen analysis reveals that the average implementation of the Just in Time principle (4.60) and Standardization (4.56) is in the excellent category, whereas Waste Elimination (3.00) still requires improvement. Service time measurement through standard time analysis indicates variations among service types. Of the seven main services, six services (academic consultation, legalization, payment, thesis defense registration, document collection, and letter issuance) require clearer division of operators' main duties and functions (tupoksi) to achieve optimal capacity, with service capacity ranging from 7 services/hour (legalization) to 65 services/hour (academic consultation). Meanwhile, one service—report stamping—shows the fastest standard time, 21.35 seconds (≈ 2 minutes) per student with a capacity of 168 services per hour, which exceeds the capacity of a single operator. During peak demand, this service ideally requires at least three dedicated operators to prevent long queues. The findings indicate that unclear job descriptions and multitasking contribute to the dominance of waiting waste, with 75 occurrences (68.8%) out of a total of 109 wastes observed. Thus, the implementation of Lean Management in PPM has the potential to significantly improve service performance, particularly by strengthening responsiveness, reducing waiting time waste, and establishing clear division of operator tasks.

Keywords: *Lean Management, Service Quality, Kaizen, Performance, Services*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan karya ilmiah yang berjudul "Pengaruh *Lean Management* terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan" ini dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk memahami bagaimana penerapan *Lean Management* dapat berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan.

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kinerja dan daya saingnya. Salah satu pendekatan yang banyak diterapkan dalam dunia industri adalah *Lean Management*, yang berfokus pada pengurangan pemborosan, peningkatan produktivitas, serta peningkatan nilai bagi pelanggan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai sejauh mana *Lean Management* berperan dalam meningkatkan efisiensi dan kinerja perusahaan, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

Dalam penyusunan karya ilmiah ini, kami telah mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam proses penelitian dan penulisan ini, baik berupa bimbingan, dukungan moral, maupun saran yang membangun.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan karya ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas penelitian di masa yang akan datang. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi, praktisi industri, serta pihak-pihak yang tertarik dengan topik *Lean Management* dan peningkatan kinerja perusahaan.

Hormat saya



Puri Sastia Arimbi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACK	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 <i>Lean Management</i>	10
2.2.1 Konsep <i>Lean Management</i>	11
2.2.2 Prinsip <i>Lean Management</i>	12
2.3 Kualitas Layanan.....	13
2.3.1 Kualitas Kerja.....	14
2.3.2 Metode Service Quality.....	14

2.3.3	Metode <i>Kaizen</i>	15
2.4	Kinerja Karyawan	17
2.4.1	Pengukuran Kinerja Karyawan dan Perusahaan	17
2.4.2	Efektivitas dan Efisiensi Kerja.....	18
2.5	Kuesioner	19
2.5.1	Skala Pengukuran.....	19
2.6	Metode Jam Henti	20
2.7	Gap Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		25
3.1	Metode Penelitian.....	25
3.2	Objek Penelitian.....	25
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	25
3.3.1	Data Primer	25
3.3.2	Data Sekunder	26
3.4	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.4.1	Populasi Penelitian.....	26
3.4.2	Sampel.....	26
3.5	Variabel Penelitian.....	28
3.5.1	Variabel Independen	28
3.5.2	Variabel Dependen.....	28
3.6	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	29
3.6.1	Kepuasan layanan mahasiswa dengan metode <i>Servqual</i>	30
3.6.2	Kinerja karyawan dengan metode <i>Kaizen</i>	31
3.6.3	Waktu Layanan Jam Henti.....	32
3.6.4	Analisis <i>Waste</i> Layanan	32
3.7	Flowchart Penelitian.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Data Responden	34
4.1.1	Data Responden Mahasiswa	34
4.1.2	Data Responden Karyawan.....	36
4.2	Hasil dan Analisis Data.....	37

4.2.1	Aanalisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan PPM	37
4.2.2	Analisis kuesioner kinerja karyawan	41
4.3	Analisis dan Pengolahan data Observasi Dengan Metode Jam Henti ..	45
4.3.1	Pengamatan dan Rekapitulasi data aktivitas Layanan	45
4.4	Analisis <i>Waste</i> Pelayanan	56
4.4.1	Frekuesni dan Visualisasi <i>Waste</i>	57
4.5	Klasifikasi Aktivitas Berdasarkan Nilai Tambah (VA – VVA – NVVA) 61	
4.6	Analisis Penyebab Masalah (<i>Fishbone</i> Diagram)	63
4.7	Pembahasan Hasil Observasi dengan Data Kuesioner	66
4.8	Saran dan Rekomendasi Perbaikan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Flowchart pengolahan data.....	33
Gambar 4. 1 Karakteristik usia responden	34
Gambar 4. 2 karakteristik jenis kelamin responden	35
Gambar 4. 3 Karakteristik jenjang studi responden.....	35
Gambar 4. 4 Karakteristik fakultas responden.....	35
Gambar 4. 5 Karakteristik semester responden.....	36
Gambar 4. 6 Grafik perbandingan waktu target.....	55
Gambar 4. 7 Grafik <i>Waste (waiting)</i> dominan yang terjadi	59
Gambar 4. 8 Fishbone Diagram Penyebab Waktu Layanan PPM	65
Gambar 4. 9 Flowchart rekomendasi dan saran perbaikan	69

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik responden kuesioner kinerja perusahaan.....	36
Tabel 4. 2 Rekapitulasi dan perhitungan data responden mahasiswa	38
Tabel 4. 3 Hasil uji validitas kuesioner kepuasan layanan.....	40
Tabel 4. 4 Analisis deskriptif Kinerja Karyawan.....	42
Tabel 4. 5 Analisis perbaikan usulan <i>lean management</i>	43
Tabel 4. 6 Perhitungan waktu rata-rata	46
Tabel 4. 7 Perhitungan waktu normal	48
Tabel 4. 8 operator Ajeng per jenis layanan	49
Tabel 4. 9 operator Kris per jenis layanan	50
Tabel 4. 10 operator Roma per jenis layanan.....	51
Tabel 4. 11 operator Ario per jenis layanan.....	52
Tabel 4. 12 Klasifikasi Jenis <i>Waste</i> Berdasarkan Observasi.....	56
Tabel 4. 13 frekuensi terjadinya <i>Waste</i> selama 10 hari	57
Tabel 4. 14 Analisis metode 5 why masing-masing jenis <i>Waste</i>	59
Tabel 4. 15 metode 5 Why untuk pemborosan yang sering terjadi.....	61
Tabel 4. 16 Klasifikasi aktivitas berdasarkan nilai tambah (VA, VVA, NVA)...	62
Tabel 4. 17 Tabel saran dan rekomendasi berdasarakan permasalahan	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 hasil wawancara.....	78
Lampiran 2 Kuesioner kepuasan mahasiswa	79
Lampiran 3 Rekapitulasi data kuesioner kepuasan mahasiswa.....	82
Lampiran 4 Kuesione kinerja karyawan	74
Lampiran 5 Rekapitulasi data kuesioner kinerja karyawan	77
Lampiran 6 Data observasi di PPM	83
Lampiran 7 Rekapitulasi Data Observasi.....	107
Lampiran 8 Surat Permohonan Judul dan Pembimbing Karya Akhir.....	119
Lampiran 9 SK Pembimbing Penelitian.....	120
Lampiran 10 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal.....	121
Lampiran 11 Formulir Perbaikan Proposal Penelitian.....	122
Lampiran 12 Lembar Konsultasi Skripsi	123
Lampiran 13 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif	124
Lampiran 14 Formulir Perbaikan Seminar Hasil Penelitian	125
Lampiran 15 Jurnal Penelitian	126
Lampiran 16 Turnitin Penelitian	162
Lampiran 17 Formulir Kelayakan Karya Akhir.....	174