DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL x
DAFTAR LAMPIRAN xi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Ruang Lingkup Penelitian 4
1.5 Manfaat Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 5
BAB II LANDASAN TEORITIS 7
2.1. *Lean Six Sigma* pada Industri Jasa 7
2.2. Kualitas Pelayanan 8
2.3. Jenis-Jenis Pemborosan 8
2.4. *Lean* 10
2.5. *Six Sigma* 10
2.6. DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) 11
2.7. *Value Stream Mapping* 13
2.8. *Fishbone* 14
2.9. Analisis 5 *Whys* 15
2.10. Matriks Pembeda dengan Rujukan Penelitian Sebelumnya 16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 18
3.1. *Flowchart* Penelitian 18
3.2. Uraian Alur Penelitian 19
3.3.1. Observasi Lapangan 19
3.3.2. Studi Literatur 19
3.3.3. Perumusan Masalah 19
3.3.4. Tujuan Penelitian 19
3.3.5. Pengumpulan Data 19
3.3.6. Pengolahan Data 20
3.3.7. Analisis 21
3.3.8. Kesimpulan dan Saran 21
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 22
4.1. Pengumpulan Data 22
4.1.1. Profil Umum PT Pindad 22
4.1.2. Produk dan Jasa yang dihasilkan 22
4.1.3. Profil Laboratorium Kalibrasi PT Pindad 24
4.1.4. Data Permintaan Kalibrasi Internal 26
4.2. Pengolahan Data 26
4.2.1. *Define* 26
4.2.2. *Measure* 30
4.2.3. *Analyze* 31
4.2.4. *Improve* 35

4.2.5. *Control* 37
BAB V ANALISIS 38
5.1. Pemborosan Aktivitas 38
5.2. Faktor Penyebab Lamanya Penyelesaian Kalibrasi 39
5.3. Usulan Perbaikan 40
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 43
6.1 Kesimpulan 43
6.2 Saran 43
DAFTAR PUSTAKA 44
LAMPIRAN 46

