

PENERAPAN LEAN SIX SIGMA DI JASA PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG PT. DAKOTA BUANA SEMESTA

Monica Ratu Sekar Alfajri¹⁾, Yesmizarti Muchtiar²⁾
Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Bung Hatta
Email: monicaratu913@gmail.com

ABSTRAK

PT. Dakota Buana Semesta Padang merupakan industri yang bergerak dalam bidang pelayanan. Sebagai perusahaan jasa masih banyak ditemukan waste dalam proses pelayanannya. Untuk itu dalam penelitian ini dilakukan lean service yang merupakan bagian dari lean six sigma. Untuk mengidentifikasi waste dan mencari solusi dalam mengatasi masalah yang ada. Berdasarkan identifikasi menggunakan *current state mapping* pada PT. Dakota Buana Semesta terdapat *waste waiting for the next step*. Untuk memetakan semua informasi yang ada di perusahaan, dilakukannya *Process Activity Mapping* agar semua aktivitas terlihat secara detail dan bisa membedakan aktivitas yang memiliki nilai tambah maupun aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah. Maka terlihatlah aktivitas menunggu yang menyebabkan terjadinya *waste waiting for the next step*. Untuk mencari akar penyebab permasalahan digunakanlah analisis *5 why*. Dan tools *pokayoke* untuk mencegah kesalahan yang terjadi dan memberikan solusi perbaikan pada perusahaan.

Kata kunci : pelayanan, *waste*, *lean service*, solusi

PENDAHULUAN

PT. Dakota Buana Semesta Padang merupakan salah satu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan yaitu sebagai perusahaan jasa pengiriman barang. Perusahaan ini melayani pengiriman barang berupa, alat-alat rumah tangga, elektronik, bahan makanan, kosmetik, otomotif, dokumen dan lain-lain. Untuk mengatasi masalah tersebut maka diterapkan metode *six sigma* untuk mengendalikan kualitas produk. Saat ini PT. Dakota Buana Semesta belum mampu mengurangi terjadinya waste selama proses pengiriman. Dengan masih adanya waste ini tentu saja mengakibatkan kerugian bagi perusahaan tersebut. Apabila waste yang ditemukan dapat dikurangi secara terus menerus tentu saja akan mendatangkan profit yang tinggi bagi perusahaan karena dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan dapat meningkatkan kepercayaan pada pelanggan. Oleh sebab itu pelanggan tidak beralih ke ekspedisi lain karena pelanggan sudah diberi kepuasan oleh pihak jasa pengiriman.

METODE

Penelitian dilakukan dengan menggunakan tahapan *service value stream mapping*, dengan menggunakan tools *current state value stream mapping* dan tools *process activity mapping* sebagai langkah awal untuk menemukan dan memetakan informasi yang terdapat di perusahaan. Setelah itu penelitian ini dilakukan

dengan menggunakan tools *5why* untuk mencari akar penyebab dari permasalahan yang ada pada perusahaan, setelah mendapat suatu akar masalah dalam penelitian tersebut penulis mencari dan mencegah kesalahan yang terdapat pada perusahaan dengan tools *pokayoke*. Dengan menggunakan tools *pokayoke* ini dapat mencari solusi terkait dengan penyebab masalah yang ada pada perusahaan PT. Dakota Buana Semesta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam *current state value stream mapping* terdapat aktivitas pemborosan pada proses pelayanan barang PT. Dakota Buana Semesta berupa pemborosan *waiting for the next step*. Pada tahapan *process activity mapping* terdapat aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah selama proses pengiriman barang. Pada PT. Dakota Buana Semesta terdapat aktivitas yang memiliki nilai tambah yaitu sebesar 16,27%. Pada tahapan selanjutnya dengan menggunakan tools *5why* ditemukan beberapa variabel yang menjadi faktor penyebab terjadinya keterlambatan pada proses pengiriman barang, salah satunya faktor penyebabnya adalah barang menunggu untuk dimuat ke dalam truk, berdasarkan pembobotannya terdapat waktu tunggu yang paling besar yaitu pada proses pemuatan barang. Setelah diketahui akar penyebab permasalahan tersebut digunakanlah tools *pokayoke* untuk mencari dan menemukan solusi yang baik untuk perusahaan dengan solusi yang didapat yaitu perusahaan harus

membuat kebijakan minimal kapasitas pengiriman barang, membuat simulasi perhitungan jumlah ketersediaan truk dan penambahan operator pada bagian admin untuk mempercepat kinerja pada proses pemindahan dokumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil yang didapatkan dengan menggunakan tools current state value stream mapping terdapat aktivitas pemborosan yaitu *waiting for the next step*. Berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan dengan menggunakan *process activity mapping* terdapat waktu menunggu yang terlalu lama pada proses penyimpanan barang digudang dan pada proses pemuatan barang. Perbaikan yang dilakukan untuk mencegah kesalahan dalam proses pengiriman dilakukan dengan tools pokayoke dengan didapatkan solusi perbaikannya yaitu, membuat kebijakan minimal kapasitas bobot pengiriman barang, membuat simulasi jumlah ketersediaan truk dan penambahan operator pada bagian administrasi untuk mempercepat kinerja pada proses pemindahan dokumen.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amin, Miranda. 2002. Six Sigma. Haryarindo, Jakarta.
- [2] Fandy dan Gregorius. 2007. Service Quality Satisfaction. Penerbit Andi.
- [3] Jongkey Mulia, Sri Widaningrum dan Amelia Kurniawati. 2011. Usulan perbaikan layanan jasa paket regular express. Studi kasus pada PT. Tiki JNE Bandung. Vol 01, No. 23.
- [4] Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- [5] Muctiar Yesmizarti, Aidil Ikhsan dan Ayu Bidiawati. Pemetaan Pemborosan Dalam Proses Produksi Kantong Semen Menggunakan Value Stream Mapping Tools. Jurnal Jurusan Teknik Industri, Universitas Bung Hatta.
- [6] Pande P. S., Robert P. Neuman, Ronald R. Cavanach. 2002. The Six Sigma Way (Bagaimana GE, Motorola, dan Perusahaan Terkenal Lainnya Mengasah Kinerja Mereka). Yogyakarta: Andi.
- [7] Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.