

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi dan digitalisasi, organisasi dituntut untuk menjalankan proses bisnis secara cepat, efisien, dan adaptif. Ketidakefisienan pada satu bagian dapat memengaruhi kinerja rantai pasok yang bergantung pada kelancaran aliran informasi, dokumen, dan layanan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang mampu mengurangi pemborosan serta meningkatkan nilai tambah pada setiap aktivitas (Cvetic dkk., 2021). Konsep *lean service* berperan penting tidak hanya dalam menghilangkan aktivitas *non-value added*, tetapi juga meningkatkan kelancaran layanan dalam *supply chain*. Penerapan *lean service* dapat mengurangi waktu tunggu, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan kolaborasi antar mitra bisnis sehingga rantai pasok menjadi lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Antony dan Sony, 2021).

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya yang berlokasi di Jakarta Pusat merupakan unit kerja PT PLN yang bertugas mengelola dan mendistribusikan tenaga listrik di wilayah DKI Jakarta. Sebagai pusat pemerintahan dan perekonomian nasional, kebutuhan listrik di Jakarta cukup tinggi sehingga UID Jakarta Raya memiliki peran penting dalam menjaga keandalan pasokan listrik. Selain distribusi energi, pelayanan pelanggan, serta administrasi pengadaan barang dan jasa. Oleh karena itu, efektivitas proses administratif, khususnya penyusunan

dokumen kontrak pengadaan, perlu ditingkatkan guna mendukung operasional yang efisien dan responsif.

Dalam beberapa *service project* seperti pengadaan barang dan jasa maupun operasional kantor, proses pembuatan kontrak di PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya masih mengalami keterlambatan yang berdampak pada terhambatnya kebutuhan perusahaan, produktivitas, dan alur pekerjaan. Bagi vendor, kondisi ini dapat mengganggu jadwal kerja, meningkatkan risiko biaya, serta menyulitkan pencapaian target waktu. Divisi Umum UID Jakarta Raya bertanggung jawab memproses administrasi kontrak dari internal UID maupun unit PLN lain di wilayah Jakarta, seperti UP3 dan Unit Layanan, sehingga volume dokumen yang ditangani cukup tinggi. Selain itu, setiap kontrak tetap disusun sebagai dokumen baru meskipun jenis pekerjaannya berulang. Kondisi ini menyebabkan pengulangan proses administrasi yang berpotensi meningkatkan waktu pemrosesan, menimbulkan penumpukan pekerjaan, serta memicu *waste* dalam penyusunan kontrak.

Tabel 1.1 Volume dokumen kontrak periode Mei 2025- Oktober 2025

No	Bulan	Jumlah Dokumen	Keterangan
1	Mei	63	Beban meningkat
2	Juni	44	Beban stabil
3	Juli	50	Beban stabil
4	Agustus	63	Beban meningkat
5	September	66	Beban meningkat
6	Oktober	77	Beban sangat tinggi

Sumber: PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya (2025)

Berdasarkan data periode Mei hingga Oktober 2025 dan hasil wawancara dengan pegawai Divisi Umum PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya, beban kerja

dikategorikan menjadi beban stabil (≤ 50 dokumen), beban meningkat (51-65 dokumen), dan beban sangat tinggi (> 65 dokumen). Berdasarkan kategori tersebut, Juni dan Juli termasuk beban stabil, Mei, Agustus, dan September berada pada kategori meningkat, sementara Oktober menunjukkan beban sangat tinggi dengan jumlah tertinggi. Hal ini menunjukkan adanya periode peningkatan beban kerja yang berpotensi memengaruhi ketepatan waktu dan kualitas penyelesaian dokumen.

Tabel 1.2 Dampak keterlambatan penyelesaian kontrak terhadap vendor

No	Vendor	Jenis Pekerjaan	Unit PLN terdampak	Mulai ideal	Mulai aktual	Keterlambatan
1	PT Arta Vista Persada	Peralatan Umum <i>Sound</i> Kantor	UID Jakarta Raya	30 Mei 2025	11 Juni 2025	12 hari
2	PT Rangga Pratama Mandiri	Pekerjaan Pemasangan Turbin Ventilator	UP3 Cempaka Putih	21 Juli 2025	28 Juli 2025	7 hari
3	PT Unedo Phazippo Utama	Pengadaan Perangkat L2 Managed Switch	UID Jakarta Raya	19 Agustus 2025	29 Agustus 2025	10 hari
4	PT Exaudi Swaramindo	Perbaikan Cctv System	UP3 Ciputat	18 September 2025	24 September 2025	6 hari
5	PT Gohphas Grafis Utama	Pemasangan Fire Alarm System	UID Jakarta Raya	14 Oktober 2025	21 Oktober 2025	7 hari

Sumber: PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya (2025)

Tabel 1.2 menunjukkan beberapa keterlambatan penyelesaian dokumen kontrak di PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya yang berdampak pada pelaksanaan pekerjaan vendor. Keterlambatan tersebut berkisar antara 6-12 hari dan

menunjukkan bahwa proses administrasi kontrak yang belum optimal dapat menghambat jadwal kerja vendor, menunda penyediaan barang maupun layanan, serta berisiko mengganggu operasional.

Tabel berikut adalah data primer yang menyajikan klasifikasi aktivitas pemborosan yang diperoleh berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilaksanakan pada bulan Agustus 2025:

Tabel 1.3 Aktivitas Pemborosan observasi Agustus 2025

No	Jenis Pemborosan	Aktivitas Pemborosan	Target	Aktual
1	<i>Waiting</i>	Menunggu tanda tangan <i>approval</i> atasan	90 menit	250 menit
2	<i>Inventory</i>	Tumpukan dokumen yang belum di proses	0 dokumen	10 Dokumen
4	<i>Transportation</i>	Dokumen dipindahkan secara berulang dari meja satu ke meja lainnya untuk diproses	3 perpindahan	7 perpindahan per dokumen
4	<i>Motion</i>	Mencari berkas dokumen secara manual	2 kali	5 kali

Sumber: PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya (2025)

Berdasarkan observasi pada Agustus 2025, keterlambatan proses kontrak dipengaruhi oleh aktivitas berulang dan tidak bernilai tambah, seperti penantian tanda tangan approval hingga 250 menit, penumpukan 10 dokumen, perpindahan dokumen antar meja kerja sebanyak 7 kali, serta *motion* akibat pencarian berkas. Kondisi tersebut menyebabkan penyusunan kontrak melebihi target *Service Level Agreement* (SLA) selama 7-10 hari di PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya. Lamanya *lead time* menimbulkan inefisiensi internal, menghambat kebutuhan operasional, serta menyebabkan keterlambatan proyek dan penurunan efektivitas layanan perusahaan.

Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan penerapan *lean service* pada proses penyusunan dokumen kontrak. Metode ini dipilih karena berfokus pada pengurangan aktivitas *non value added* sehingga sesuai untuk proses administrasi yang masih bersifat berulang dan manual (Wijaya, 2021). Selain itu, *lean service* mampu meningkatkan efisiensi layanan dengan meminimalkan pemborosan waktu dan sumber daya serta membantu mengidentifikasi titik kritis penyebab keterlambatan (Amin dkk., 2024). Analisis dilakukan menggunakan *Value Stream Mapping* (VSM) untuk mengidentifikasi aktivitas bernilai tambah dan tidak bernilai tambah, kemudian dilanjutkan dengan metode VALSAT untuk menentukan pemborosan yang paling memengaruhi *lead time*. Akar permasalahan dianalisis melalui *fishbone diagram* dan metode *5 Whys*, sehingga diperoleh usulan perbaikan berupa pengurangan waktu tunggu dan optimalisasi digitalisasi seperti *e-sign*.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sumber inefisiensi dalam proses penyusunan dokumen kontrak di PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya sehingga dapat dirumuskan langkah perbaikan yang lebih efektif. Hasil penelitian juga diharapkan mampu meningkatkan kinerja administrasi kontrak serta mendukung percepatan proses pengadaan barang dan jasa guna menjaga kestabilan distribusi tenaga listrik di wilayah Jakarta Raya. Dengan demikian, penerapan *Lean Service* dapat menjadi strategi berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas Perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana mengidentifikasi pemborosan dalam proses penyusunan dokumen kontrak di PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya dengan metode *lean service* serta memberikan usulan perbaikan?”

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ditetapkan untuk menjaga pembahasan tetap terarah sesuai tujuan penelitian, dengan batasan sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada proses pembuatan dokumen kontrak, mulai dari verifikasi permohonan, penyusunan draft kontrak, persetujuan hingga penerbitan Surat Perintah Kerja dengan mengidentifikasi pemborosan pada alur penyusunan dengan pendekatan *lean service*.
2. Evaluasi perbaikan dibatasi pada proses internal perusahaan, sehingga tidak menilai secara langsung kinerja vendor atau pihak ketiga yang terlibat dalam kontrak.
3. Data yang digunakan berasal dari dokumen internal, observasi, dan wawancara dengan pegawai yang terlibat langsung dalam proses administrasi kontrak.

1.4 Asumsi

Asumsi yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini meliputi:

1. Data hasil observasi dan wawancara diasumsikan mampu menggambarkan kondisi aktual pada proses administrasi kontrak.
2. Penyusunan dokumen kontrak di PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya diasumsikan telah mengikuti prosedur operasional yang berlaku di perusahaan.
3. Proses penyusunan dokumen kontrak yang diamati selama penelitian dianggap berjalan dalam kondisi normal dan alur tidak berubah.

1.5 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Mengidentifikasi pemborosan dalam proses penyusunan dokumen kontrak di PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya dengan metode *lean service* serta memberikan usulan perbaikan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memperluas pemahaman tentang penerapan *Lean Service* dalam proses pembuatan dokumen.

- b. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi perusahaan sebagai acuan evaluasi proses kerja.
 - c. Memperkuat prinsip *Lean Service* dalam mengurangi pemborosan dan meningkatkan efisiensi.
2. Manfaat Praktis
- a. Penelitian ini diharapkan mampu berfungsi sebagai referensi pendukung dan memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam upaya mencapai perbaikan berkelanjutan.
 - b. Penelitian ini berpotensi mengoptimalkan efisiensi kerja melalui eliminasi pemborosan, sehingga produktivitas meningkat dan *lead time* dapat diminimalkan.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan alur yang lebih terstruktur dalam penulisan tugas akhir ini, sistematika penulisan disusun dengan urutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum penelitian yang meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan penelitian, asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir. Pada bagian ini juga dijelaskan alasan dilakukannya penelitian terkait identifikasi pemborosan pada proses penyusunan dokumen kontrak menggunakan pendekatan *Lean Service*.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaan penelitian dan proses analisis data. Pembahasan pada bab ini meliputi konsep *Lean Service*, pemborosan (*waste*), *Value Stream Mapping* (VSM), *Value Stream Analysis Tools* (VALSAT), *fishbone diagram*, metode *5 Whys*, serta teori lain yang berkaitan dengan proses administrasi dan peningkatan efisiensi kerja. buatan dokumen kontrak di PT PLN (Perseo) UID Jakarta Raya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode yang digunakan selama penelitian berlangsung. Pembahasan mencakup lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode pengolahan data, variabel penelitian, serta tahapan penelitian yang dilakukan. Selain itu, pada bab ini juga ditampilkan diagram alur penelitian (*flowchart*) sebagai gambaran proses penyelesaian masalah dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari proses pengumpulan dan pengolahan data. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap aktivitas pemborosan yang ditemukan pada proses penyusunan dokumen kontrak. Hasil identifikasi tersebut kemudian dibahas untuk menentukan faktor penyebab terjadinya pemborosan

serta menyusun usulan perbaikan yang sesuai dengan pendekatan *Lean Service*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Kesimpulan disusun sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Selain itu, bab ini juga berisi saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam melakukan perbaikan proses kerja maupun sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.