

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Loyalitas pelanggan di sektor jasa sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepercayaan klien statistik prevalensi. Meningkatnya kebahagiaan dan kepercayaan klien dapat mengarah pada peningkatan loyalitas konsumen terhadap penyedia layanan, menurut penelitian. Keandalan, daya tanggap, dan empati merupakan komponen kualitas layanan yang baik, yang telah terbukti penting dalam mendapatkan kepercayaan klien. Keputusan pelanggan untuk tetap menggunakan penyedia layanan meskipun ada alternatif yang lebih menarik juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan tersebut. Akibatnya, bisnis yang memprioritaskan peningkatan kepuasan pelanggan dan menumbuhkan kepercayaan akan lebih siap untuk mempertahankan loyalitas klien, yang sangat penting untuk kelangsungan hidup dan ekspansi jangka panjang di saat persaingan meningkat. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan memenuhi harapan konsumen (R. Saputra & Naufal Wala, 2024).

PT ABC merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dan transmisi gas bumi nasional serta memiliki peran penting dalam penyediaan layanan energi gas bagi masyarakat. Salah satu layanan utamanya adalah pemasangan jaringan gas rumah tangga yang meliputi proses survei lokasi, pengumpulan dan verifikasi data pelanggan, koordinasi, perencanaan teknis, hingga pemasangan jaringan gas. Dalam penelitian ini, fokus analisis dibatasi pada proses

pelayanan pemasangan jaringan gas rumah tangga atau pelanggan masyarakat, sehingga pembahasan tidak mencakup sektor industri maupun aspek produksi dan distribusi gas secara teknis. Proses pelayanan tersebut melibatkan berbagai tahapan dan divisi sehingga berpotensi menimbulkan pemborosan (*waste*) seperti *waiting*, *overprocessing*, *defect*, *transportation*, dan aktivitas *non value added* lainnya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal di area pelayanan Surabaya, masih ditemukan beberapa kendala seperti penginputan data berulang, perpindahan dokumen secara manual antar divisi, serta lamanya waktu tunggu pada proses survei dan pemasangan. Kondisi tersebut menyebabkan *lead time* pelayanan menjadi lebih panjang dan menurunkan efisiensi proses layanan. Selain itu, proses pemasangan jaringan gas rumah tangga belum dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi aktivitas *value added* dan *non value added*, sehingga pemborosan yang terjadi masih sulit dikendalikan.

Tabel 1.1 Data Jumlah Keluhan Pelanggan

Bulan	Total Keluhan	Bulan	Total Keluhan
Januari	12	Juli	13
Februari	10	Agustus	10
Maret	7	September	11
April	11	Oktober	11
Mei	12	November	9
Juni	8	Desember	16

Sumber: Data Perusahaan, 2025

Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien dan berdampak pada meningkatnya *lead time* serta menurunnya kualitas pelayanan

kepada pelanggan. *Lead time* yang panjang dapat menimbulkan berbagai pemborosan serta menurunkan kepuasan pelanggan, sehingga perlu dilakukan upaya perbaikan proses secara sistematis (Yulyani dkk., 2025). Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang mampu mengidentifikasi aktivitas bernilai tambah dan tidak bernilai tambah guna meningkatkan efisiensi proses pelayanan pemasangan jaringan gas rumah tangga.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah *Lean Service*, yang berfokus pada peningkatan efisiensi proses dengan mengeliminasi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah (Ashari & Abryandoko, 2024). Dalam penelitian ini, identifikasi pemborosan dilakukan menggunakan *Process Activity Mapping* (PAM) dan *Value Stream Mapping* (VSM) untuk memetakan aliran proses serta mengklasifikasikan aktivitas ke dalam kategori *value added* dan *non-value added* (Firdaus & Wahyudin, 2023). Selanjutnya, analisis akar penyebab pemborosan dilakukan menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) dengan pendekatan 5 *Whys* untuk mengetahui faktor utama yang menyebabkan ketidakefisienan proses pelayanan (Basuki dkk., 2023; Fadilah & Wibero, 2024).

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka dilakukan analisis pemborosan (*waste*) pada proses pemasangan jaringan gas menggunakan metode *Lean Service* di PT ABC Area Surabaya. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi aktivitas yang tidak bernilai tambah serta sumber pemborosan yang menyebabkan ketidakefisienan proses layanan. Melalui penerapan *Lean Service*, diharapkan pemborosan pada setiap tahapan proses pemasangan jaringan gas dapat dikurangi sehingga waktu proses pelayanan menjadi lebih efektif. Peningkatan efisiensi proses ini diharapkan dapat mendukung perbaikan kinerja layanan pemasangan

jaringan gas. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui proses yang lebih efisien dan terstruktur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

“ Bagaimana menganalisis pemborosan (waste) yang terjadi pada proses pelayanan pemasangan jaringan gas rumah tangga di PT ABC Area Surabaya menggunakan metode Lean Service dan 5 Whys?”

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini tidak membahas aspek terhadap biaya keuangan.
2. Penelitian ini hanya difokuskan pada proses pelayanan gas rumah tangga di PT ABC area Surabaya, tanpa membahas proses produksi dan distribusi gas secara teknis.
3. Penelitian ini tidak mencakup tahap implementasi perbaikan secara langsung, sehingga hasil penelitian berupa analisis serta usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari proses pelayanan pemasangan jaringan gas rumah tangga pada PGN Area Surabaya Barat.

1.4 Asumsi – Asumsi

Adapun asumsi-asumsi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Selama penelitian berlangsung tidak ada perubahan kebijakan baru yang mengubah arah penelitian
2. Data yang di peroleh saat penelitian dapat mewakili fokus dari penelitian dan bisa di pakai untuk pengambilan keputusan
3. Tidak ada perubahan signifikan terhadap pekerjaan yang di lakukan
4. Tidak adanya perubahan kebijakan perusahaan yang mempengaruhi secara langsung dalam hasil penelitian.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

Mengidentifikasi dan menganalisis pemborosan (*waste*) yang terjadi pada proses pelayanan pemasangan jaringan gas rumah tangga di PT ABC Area Surabaya menggunakan metode *Lean Service* dan *5 Whys*, serta memberikan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis pemborosan dan akar penyebab masalah.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 - 1. Memberikan kontribusi dalam pengembangan penerapan konsep *Lean Service* pada sektor jasa, khususnya layanan pemasangan jaringan utilitas gas.
 - 2. Menambah referensi akademik mengenai penggunaan *Process Activity Mapping* dan *Value Stream Mapping* dalam identifikasi pemborosan pada proses layanan.
 - 3. Menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis pemborosan dan efisiensi proses layanan.
- b. Manfaat Praktis
 - 1. Memberikan gambaran mengenai pemborosan yang terjadi pada proses pemasangan jaringan gas di PT ABC Area Surabaya.
 - 2. Menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi proses pemasangan jaringan gas.
 - 3. Memberikan dasar pertimbangan bagi manajemen dalam pengambilan keputusan terkait perbaikan proses layanan pemasangan jaringan gas

1.7 SISTEMATIKA PENELITIAN

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, Batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan metode yang diterapkan dalam pelaksanaan penelitian serta *landasan* teori yang mendukung jalannya penelitian. Teori yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai literatur, hasil penelitian sebelumnya, serta referensi yang bersumber dari jurnal maupun artikel ilmiah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mendeskripsikan lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan, seperti observasi dan wawancara, serta tahapan penyelesaian masalah yang disertai *flowchart*. Selain itu, dipaparkan metode analisis data yang diterapkan untuk mengolah informasi sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai pendekatan penelitian yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas penyelesaian studi kasus terkait analisis pemborosan (*waste*) pada proses pelayanan pemasangan jaringan gas di PT ABC Area Surabaya. Pembahasan diawali dengan pengumpulan data proses pelayanan yang meliputi data aliran proses, waktu proses pelayanan, serta data aktivitas administrasi pelayanan pemasangan jaringan gas rumah tangga. Selanjutnya dilakukan pemetaan proses menggunakan menggunakan *Current Value Stream Mapping (Current VSM)* untuk menggambarkan kondisi proses pelayanan secara keseluruhan. Setelah itu dilakukan analisis untuk mengidentifikasi aliran proses, aliran informasi, serta *lead time* pada setiap tahapan pelayanan. Berdasarkan hasil pemetaan *current state*, dilakukan

identifikasi pemborosan menggunakan *Value Stream Analysis Tools* (VALSAT) untuk menentukan jenis *waste* yang paling dominan pada proses pelayanan. *Tools* dengan nilai tertinggi dari hasil perhitungan VALSAT kemudian dipilih untuk analisis lebih lanjut menggunakan *Process Activity Mapping* (PAM) guna mengklasifikasikan aktivitas ke dalam kategori *Value Added* (VA), *Necessary Non-Value Added* (NNVA), dan *Non-Value Added* (NVA). Selanjutnya dilakukan perhitungan *Process Cycle Efficiency* (PCE) untuk mengetahui tingkat efisiensi proses pelayanan berdasarkan perbandingan *value added* time terhadap total *lead time* proses pelayanan. Setelah diperoleh hasil analisis pemborosan, dilakukan *Root Cause Analysis* (RCA) menggunakan *fishbone* diagram dan metode *5 Whys* untuk mengidentifikasi akar penyebab terjadinya *waste* pada proses pelayanan pemasangan jaringan gas rumah tangga. Berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun usulan perbaikan proses pelayanan guna mengurangi aktivitas *non value added* dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan. Pada bagian akhir bab ini disajikan *Future Value Stream Mapping* (*Future VSM*) sebagai gambaran kondisi proses pelayanan setelah dilakukan usulan perbaikan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis serta pengolahan data yang telah dilakukan dalam penelitian. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, sedangkan saran diberikan sebagai bentuk rekomendasi perbaikan yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan. Dengan demikian, bab ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun secara praktis.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka berisi tentang daftar rujukan literatur yang digunakan dalam penyusunan skripsi yang berasal dari jurnal, buku dan internet.