

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SIMBOL SINGKATAN LAMBANG .....	xiii
DAFTAR ISTILAH .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Alternatif Solusi.....	10
I.3 Rumusan Masalah .....	11
I.4 Tujuan Tugas Akhir .....	12
I.5 Manfaat Tugas Akhir .....	12
I.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI .....	14
II.1 Teori/Konsep Umum/Model/Kerangka Standar terkait Perancangan .....	14
II.1.1 <i>Service</i> .....	14
II.1.2 <i>Lean Service</i> .....	15
II.1.3 <i>Pengujian Data</i> .....	15
II.1.4 <i>Value Stream Mapping</i> .....	17
II.1.5 <i>Process Activity Mapping (PAM)</i> .....	19

II.1.6 <i>Waste</i> pada Industri Jasa .....	20
II.1.7 Diagram Pareto.....	22
II.1.8 Perhitungan Waktu.....	24
II.1.9 <i>Fishbone Diagram</i> .....	26
II.1.10 <i>5 Whys</i> .....	28
II.1.11 Metode <i>Agile</i> dan <i>Extreme Programming</i> .....	29
II.2 Alasan Pemilihan Teori / Model / Kerangka Standar Perancangan.....	32
II.2.1 Alasan Pemilihan Metode Penyelesaian Masalah.....	32
II.2.2 Alasan Pemilihan Metode Standar Perancangan.....	33
BAB III METODOLOGI PERANCANGAN.....	35
III.1 Sistematika Perancangan .....	35
III.1.1 Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data.....	36
III.1.2 Tahapan Perancangan .....	37
III.1.3 Deskripsi Mekanisme Verifikasi .....	38
III.1.4 Deskripsi Mekanisme Validasi Hasil Rancangan .....	39
III.2 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir .....	39
BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI .....	40
IV.1 Deskripsi Data.....	40
IV.1.1 Alur Proses PSB .....	40
IV.1.2 Spesifikasi Kebutuhan .....	41
IV.2 Spesifikasi Rancangan dan Standar Perancangan .....	42
IV.3 Proses Perancangan.....	43
IV.3.1 <i>Planning</i> .....	43
IV.3.2 <i>Design</i> .....	44
IV. 3.3 <i>Coding</i> .....	62
IV.4 Hasil Rancangan.....	63

IV.5 Verifikasi Hasil Rancangan.....	75
BAB V VALIDASI DAN EVALUASI HASIL RANCANGAN.....	77
V.1 Validasi Hasil Rancangan.....	77
V.2 Evaluasi Hasil Rancangan .....	78
V.2.1 <i>Future State Value Stream Mapping</i> .....	78
V.2.2 Pembobotan Waste setelah Mengimplementasikan Hasil Rancangan .....	83
V.2.3 Analisis Hasil Rancangan .....	85
V.3 Analisis dan Rencana Implementasi Hasil Rancangan.....	87
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	89
VI.1 Kesimpulan.....	89
VI.1 Saran dan Rekomendasi .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	91