

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, laporan tugas akhir dengan judul “PERBAIKAN KUALITAS JASA UNTUK PERUSAHAAN *SNEAKCARE* DENGAN MENGGUNAKAN MODEL INTEGRASI *SERVICE BLUEPRINT, FAILURE MODE AND EFFECT ANALYSIS*, DAN *FAULT TREE ANALYSIS*” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan tugas akhir ini disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari Agustus 2017 hingga Januari 2018. Tugas akhir merupakan persyaratan terakhir bagi mahasiswa yang wajib ditempuh sesuai dengan kurikulum Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Skripsi ini juga bermanfaat bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapat dan memperoleh pengalaman baru yang tidak dapat diperoleh dari perkuliahan.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis mendapat dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
2. Ibu Sunie Rahardja, M.S.CE. selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Laurence, M.T. selaku Direktur Fakultas Sains dan Teknologi
4. Bapak Laurence. M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri yang telah membantu perkuliahan saya.
5. Bapak Andry M. Panjaitan, M.T. selaku pembimbing tugas akhir yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan mendukung penulis dalam pembuatan laporan dari awal hingga akhir
6. Ibu Natalia Hartono, M.T. selaku co-pembimbing yang telah memberikan anjuran, bimbingan, dan arahan dalam pembuatan laporan tugas akhir
7. Reynaldo dan Rivaldy selaku pemilik *Sneakcare* yang sudah mengizinkan penulis untuk menjadikan *Sneakcare* sebagai obyek penelitian.

8. Orang tua dan adik yang telah terus mendukung dan mendoakan penulis dalam membuat laporan tugas akhir ini agar agar dapat berjalan lancar dari awal hingga akhir
9. Kenni, Nicosius, Trisiana, Angel dan Richard yang telah mendukung dan terus memberikan semangat untuk penyelesaian laporan ini
10. Hendi sebagai sahabat penulis yang sudah menemani penulis dalam penulisan laporan tugas akhir
11. Seluruh teman-teman Teknik Industri 2014 yang sudah sama-sama berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana satu teknik.
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, segala kritik dan saran dari pembaca sangatlah diperlukan untuk meningkatkan kualitas penelitian ini. Semoga dengan adanya laporan ini dapat menambah pengetahuan pembaca.

Tangerang, 30 Januari 2018

Abram Noel

DAFTAR ISI

	halaman
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pokok Permasalahan	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Pembatasan Masalah	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Perusahaan Jasa	7
2.2 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)	8
2.3 <i>Service Blueprint</i>	10
2.4 Pengujian Data.....	11
2.5 Penyesuaian Waktu Kerja	14
2.6 Kelonggaran.....	16
2.7 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).....	17
2.7.1 Definisi <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	17
2.7.2 Manfaat FTA.....	17
2.7.3 Langkah-langkah dalam membuat FTA	17
2.7.4 Simbol-simbol dalam FTA	19
2.8 <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA).....	20
2.8.1 Definisi FMEA	20
2.8.2 Jenis-jenis FMEA	20
2.8.3 Langkah-langkah dalam membuat FMEA.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Penelitian Pendahuluan	26
3.2 Perumusan Masalah.....	26
3.3 Tujuan Penelitian.....	27
3.4 Kajian Pustaka	27
3.5 Pengumpulan Data	27
3.6 Pengolahan Data	28

3.7 Analisis dan Pembahasan.....	28
3.8 Kesimpulan dan Saran	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Profil Perusahaan.....	31
4.2 Jenis-Jenis Jasa <i>Sneakcare</i>	32
4.3 <i>Service Blueprint</i>	33
4.3.1 <i>Fail Points</i> pada <i>Service Blueprint</i>	34
4.3.2 Risk of Excessive Wait pada <i>Service Blueprint</i>	35
4.4 <i>Failure Mode and Effect Analysis</i>	41
BAB V ANALISIS DAN IMPLEMENTASI	
5.1 <i>Fault Tree Analysis</i>	46
5.1.1 FTA Untuk Jenis Kesalahan Tersesat Dalam Perjalanan.....	46
5.1.2 FTA Untuk Jenis Kesalahan Salah Mencatat Alamat	49
5.1.3 FTA Untuk Jenis Kesalahan Sepatu Masih Kotor	51
5.1.4 FTA Untuk Jenis Kesalahan Memasukan Data ke Sistem.....	54
5.1.5 FTA Untuk Jenis Kesalahan Sol Dalam atau Sepatu Masih Kotor	56
5.2 Usulan Perbaikan.....	58
5.3 Implementasi Usulan.....	63
5.4 Perbandingan Hasil Sebelum dan Sesudah Implementasi	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	67
6.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Kriteria UMKM.....	9
Tabel 2.2 Nilai Kritis untuk Uji Liliefors	13
Tabel 2.3 <i>Schumard</i>	15
Tabel 2.4 <i>Westinghouse</i>	16
Tabel 2.5 Simbol dalam FTA.....	19
Tabel 2.6 <i>Rating Severity</i> dalam FMEA.....	22
Tabel 2.7 <i>Rating Occurence</i> dalam FMEA	23
Tabel 2.8 <i>Rating Detection</i> dalam FMEA	24
Tabel 4.1 <i>Fail Points</i>	34
Tabel 4.2 Uji Normalitas Data Waktu Proses Memasukan Data ke Sistem.....	36
Tabel 4.3 Faktor Penyesuaian.....	38
Tabel 4.4 Faktor Kelonggaran.....	49
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Waktu Normal dan Waktu Baku	40
Tabel 4.6 Hasil Pengamatan	42
Tabel 4.7 <i>Failure Mode and Effect Analysis</i>	43
Tabel 4.8 <i>Failure Mode</i> dengan Jumlah RPN yang diurutkan.....	44
Tabel 5.1 Daftar <i>Basic Event</i>	62
Tabel 5.2 Perbandingan Jumlah Kesalahan Sebelum dan Sesudah Implementasi.....	66

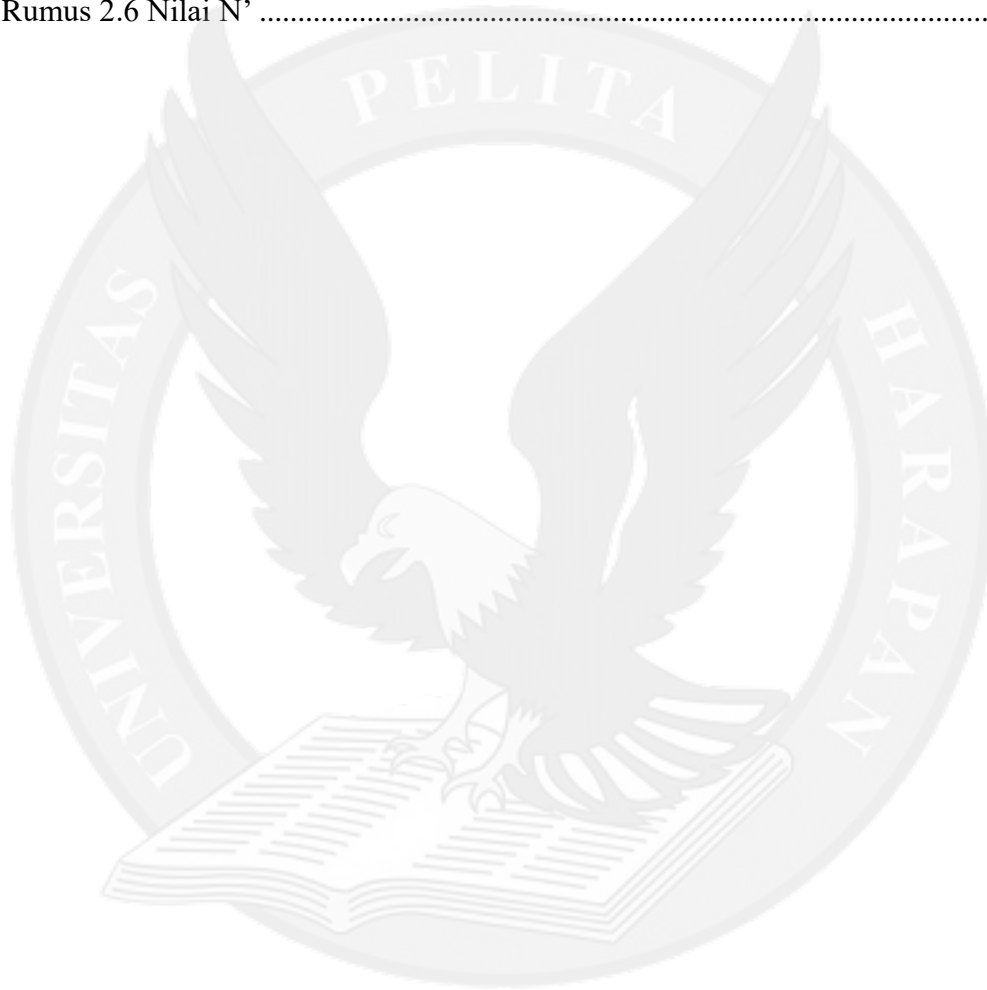
DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 3.1 Skema Diagram Penelitian.....	30
Gambar 5.1 FTA untuk Jenis Kesalahan Tersesat dalam Perjalanan	48
Gambar 5.2 FTA untuk Jenis Kesalahan Salah Mencatat Alamat	50
Gambar 5.3 Fta untuk Jenis Kesalahan Sepatu Masih Kotor	53
Gambar 5.4 FTA untuk Jenis Kesalahan Memasukan Data ke Sistem.....	55
Gambar 5.5 FTA untuk Jenis Kesalahan Sol Dalam atau Tali Masih Kotor	57
Gambar 5.6 Purwarupa Panduan untuk Pegawai	60
Gambar 5.7 Contoh Kartu untuk Pelanggan.....	61



DAFTAR RUMUS

	halaman
Rumus 2.1 Nilai <i>Sample</i> CDF	12
Rumus 2.2 Nilai Zi	12
Rumus 2.3 Nilai Δ	13
Rumus 2.4 Nilai UCL	13
Rumus 2.5 Nilai LCL.....	13
Rumus 2.6 Nilai N'	14



DAFTAR LAMPIRAN

halaman

Lampiran A	
<i>Service Blueprint</i>	A-1
Lampiran B	
Uji Validitas Data.....	B-1
Lampiran C	
SOP <i>Sneakcare</i>	C-1
Lampiran D	
<i>ILO Standart</i>	D-1

