

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Tugas Akhir	9
I.4 Manfaat Tugas Akhir	10
I.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	10
I.6 Sistematika Laporan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
II.1 Literatur.....	13
II.1.1 <i>Service Level Agreement</i>.....	13
II.1.2 Makloon	13
II.1.3 Waktu Standar (<i>Time Study</i>).....	14
II.1.3.1 Pengukuran Waktu Tidak Langsung	14
II.1.3.2 Pengukuran Waktu Langsung	16

II.1.3.3	Teknik – Teknik Pengukuran Kerja	18
II.1.3.4	Rata – rata	19
II.1.3.5	Uji Keseragaman Data	20
II.1.3.6	IQR (Interquartile Range)	20
II.1.3.7	Uji Kecukupan Data	22
II.1.3.8	Waktu Siklus	23
II.1.3.9	Faktor Penyesuaian (Performance Rating)	23
II.1.3.10	Waktu Normal	33
II.1.3.11	Kelonggaran (Allowance)	34
II.1.3.12	Waktu Baku	38
II.1.4	<i>Buffer Time</i>	38
II.1.5	Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	39
II.1.6	ISO 9001:2015 Klausul 8.4	40
II.1.7	<i>Quality control</i>	41
II.1.8	Manajemen Produksi	42
II.1.9	<i>Force majeure</i>	43
II.1.10	<i>Key Performance Indicators (KPI)</i>	45
II.1.11	Fishbone Diagram	46
II.1.12	Analisis 5 <i>Why's</i>	47
II.2	Pemilihan Metode	48
BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH		53
III.1	Sistematika Perancangan	53
III.1.1	Tahapan Pengumpulan Data	55
III.1.2	Tahap Pengolahan Data	56
III.1.3	Tahapan Perancangan	57
III.1.3.1	Identifikasi kebutuhan Service Level Agreement	57

III.1.3.2	Penerapan Toleransi dan Kelonggaran Berdasarkan KPI..	58
III.1.3.3	Prosedur Quality control	59
III.1.3.4	Penentuan Penalti atau Konsekuensi	59
III.1.3.5	Perancangan Service Level Agreement	59
III.1.3.6	Hasil Rancangan SLA (Draft SLA)	60
III.1.3.7	Verifikasi Hasil Rancangan	60
III.1.4	Tahap Validasi, Analisis Hasil, dan Implikasi.....	61
III.1.4.1	Validasi Hasil Rancangan	61
III.1.4.2	Analisis Hasil Rancangan	61
III.1.4.3	Implikasi Hasil Rancangan	61
III.1.5	Tahap Kesimpulan dan saran	62
BAB IV	PENYELESAIAN PERMASALAHAN.....	63
IV.1	Pengumpulan data	63
IV.1.1	Data Primer	63
IV.1.2	Data Sekunder	64
IV.2	Pengolahan Data	65
IV.2.1	Analisis Proses Produksi.....	65
IV.2.2	Gap analisis kondisi eksisting dengan standar ISO 9001:2015 klausul 8.4.....	66
IV.2.3	Pengukuran Waktu Standar	72
IV.2.3.1	Perhitungan Uji Keseragaman Dan Kecukupan Data Pada Waktu Proses Produksi.....	77
IV.2.3.2	Perhitungan waktu Siklus	82
IV.2.3.3	Perhitungan faktor penyesuaian.....	85
IV.2.3.4	Perhitungan waktu normal	86
IV.2.3.5	Perhitungan waktu baku	86

IV.2.4	Identifikasi kebutuhan SLA	92
IV.2.4.1	Menentukan Key Performance Indicator	92
IV.2.4.2	Spesifikasi Kualitas Produk	98
IV.2.4.3	Penetapan Batas Waktu Penyelesaian Produksi	99
IV.2.4.4	Penerapan Toleransi dan Kelonggaran Berdasarkan KPI	100
IV.2.4.5	Prosedur Quality control	102
IV.2.4.6	Penentuan Penalti atau konsekuensi	106
IV.2.5	Perancangan <i>Service Level Agreement</i>	111
IV.2.6	Hasil rancangan SLA.....	112
IV.3	Verifikasi Hasil	113
BAB V VALIDASI, ANALISIS HASIL, DAN IMPLIKASI		118
V.1	Validasi	118
V.2	Analisis Penyelesaian Masalah	119
V.2.1	Analisis Hasil Rancangan <i>Service Level Agreement</i> (SLA).....	119
V.2.2	Analisis Pengukuran Waktu Standar / Penetapan Batas Waktu 121	
V.2.3	Analisis Pengukuran KPI (<i>Key Performance Indicator</i>)	122
V.2.3	Analisis pembaruan <i>Worksheet</i>	128
V.3	Analisis Implementasi.....	129
V.4	Implikasi Tugas Akhir	132
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		134
VI.1	Kesimpulan	134
VI.2	Saran	135
DAFTAR PUSTAKA.....		136
LAMPIRAN.....		141
LAMPIRAN A		141

LAMPIRAN B	147
LAMPIRAN C	158
LAMPIRAN D	162
LAMPIRAN E	165
LAMPIRAN F.....	173
LAMPIRAN G	184
LAMPIRAN H	188
LAMPIRAN I	224
LAMPIRAN J	228