

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hasil implementasi filosofi *Lean* yang digunakan di industri jasa, dalam hal ini peneliti ingin menunjukkan bahwa *Lean* dapat digunakan pada industri jasa dan mampu memberikan hasil peningkatan yang positif. Penelitian ini telah mencoba menjawab bagaimana penerapan *Lean* pada industri jasa dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada suatu organisasi/perusahaan. Berdasarkan kasus yang dibahas menunjukkan bahwa hasil mengenai implikasi *Lean* pada industri jasa mampu meningkatkan efisiensi proses layanan dan mengurangi waktu tunggu yang melibatkan pelanggan, sehingga secara tidak langsung mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini mendefinisikan bahwa penerapan *Lean* pada sektor industri jasa memiliki pengaruh positif, seperti berkurangnya waktu tunggu yang dialami oleh pelanggan, berkurangnya biaya dan waktu operasional, peningkatan kinerja layanan, peningkatan kepuasan pelanggan dan perbaikan proses organisasi secara keseluruhan. Selain itu penelitian ini juga menjelaskan bahwa adanya faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *Lean* pada industri jasa, faktor-faktor tersebut secara rinci dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Implikasi dari penelitian ini adalah menunjukkan secara teoritis bahwa penerapan *Lean* dapat digunakan untuk meningkatkan proses layanan pada suatu organisasi/perusahaan jasa. Harapannya dengan adanya hasil temuan ini membuat daya tarik pada industri jasa untuk mau meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menggunakan pendekatan filosofi *Lean*. Banyaknya anggapan bahwa filosofi *Lean* hanya dapat digunakan pada industri manufaktur menyebabkan pelaku industri jasa ragu untuk menerapkan filosofi tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas layanannya. Pada penelitian ini juga menjabarkan temuan berupa faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi *Lean* pada industri jasa, harapannya mampu memberikan implikasi secara teoritis sebagai bahan kajian terhadap industri jasa yang ingin menerapkan filosofi *Lean* untuk

meningkatkan kualitas layanan. Masih adanya keterbatasan informasi yang digunakan untuk mampu generalisasi faktor keberhasilan implentasi *Lean*, sehingga peneliti menyarankan untuk melakukan eksplorasi secara menyeluruh mengenai faktor-faktor keberhasilan implementasi *Lean* pada seluruh sektor jasa, sehingga dapat terlihat hambatan dan cara adaptasi filosofi *Lean* pada masing-masing sektor yang ada di industri jasa.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Utama

- Antony, J., Ashby, S., Ghadge, A., & Cudney, E. A. (2017). Lean six sigma journey in a UK higher education institute: A case study. *Lean Six Sigma for Higher Education: Research and Practice*, 171–194. https://doi.org/10.1142/9781786348500_0011
- Haerizadeh, M., & Sunder M, V. (2019). Impacts of Lean Six Sigma on improving a higher education system: a case study. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 36(6), 983–998. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2018-0198>
- Mazzocato, P., Holden, R. J., Brommels, M., Aronsson, H., Bäckman, U., Elg, M., & Thor, J. (2012). How does lean work in emergency care? A case study of a lean-inspired intervention at the Astrid Lindgren Children's hospital, Stockholm, Sweden. *BMC Health Services Research*, 12(1), 28. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-12-28>

Referensi Pendukung

- Antony, J., Krishan, N., Cullen, D., & Kumar, M. (2012). Lean Six Sigma for higher education institutions (HEIs): Challenges, barriers, success factors, tools/techniques. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 61(8), 940–948. <https://doi.org/10.1108/17410401211277165>
- Balzer, W. K., Francis, D. E., Krehbiel, T. C., & Shea, N. (2016). A review and perspective on Lean in higher education. *Quality Assurance in Education*, 24(4), 442–462. <https://doi.org/10.1108/QAE-03-2015-0011>
- Bedrettin Yazan. (2015). Research design in International Relations: analysis about the methodological culture of RBPI's papers (1994-2017) | Desenho de pesquisa em Relações Internacionais: análise da cultura metodológica nos artigos da RBPI (1994-2017). *The Qualitative Reports*, 20(2), 134–152. <https://doi.org/10.12957/rmi.2019.37923>
- Downe-Wamboldt, B. (1992). Content analysis: Method, applications, and issues. *Health Care for Women International*, 13(3), 313–321. <https://doi.org/10.1080/07399339209516006>
- Fraenkel, Jack. R., and Norman E. Wallen. 2012. How to Design and Evaluate Research in Education 8th Edition. Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- Gaspersz, V., & Fontana, A. 2007. Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24(2), 105–112. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2003.10.001>
- Höfer, S., & Naeve, J. (2017). The Application of Lean Management in Higher Education. *International Journal of Contemporary Management*, 16(4), 63–80. <https://doi.org/10.4467/24498939ijcm.17.038.8261>
- Holsti, O. R. (1969). *Content Analysis for the Social Sciences and Humanities*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Iswanto, A. H. (2019). Lean academics: Lean implementation on campus. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 1375–1381.
- Kennedy, F. A., & Widener, S. K. (2008). A control framework: Insights from evidence on lean accounting. *Management Accounting Research*, 19(4), 301–323. <https://doi.org/10.1016/j.mar.2008.01.001>
- Liker, J.K. (2004), “The heart of the Toyota production system: Eliminating waste”, *The Toyota Way*, Vol. 14, pp. 28-29.
- Radnor, Z., & Johnston, R. (2013). Lean in UK Government: Internal efficiency or customer service. *Production Planning and Control*, 24(10–11), 903–915. <https://doi.org/10.1080/09537287.2012.666899>
- Shojaeian, R., Farsijani, H., Salari, A. and Salari, B. (2014), “The methods to implement lean thinking in service organizations”, *Reef Ressources Assessment and Management Technical Paper*, Vol. 40, pp. 657-665.
- Vlachos, I., & Bogdanovic, A. (2013). Lean thinking in the European hotel industry. *Tourism Management*, 36, 354–363. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.10.007>
- Wang, F. K., & Chen, K. S. (2010). Applying Lean Six Sigma and TRIZ methodology in banking services. *Total Quality Management and Business Excellence*, 21(3), 301–315. <https://doi.org/10.1080/14783360903553248>
- Waring, J. J., & Bishop, S. (2010). Lean healthcare: Rhetoric, ritual and resistance. *Social Science and Medicine*, 71(7), 1332–1340. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2010.06.028>