


# Lean Service

**Latar Belakang**

Dalam dunia industri pelayanan dan jasa untuk dapat meningkatkan efisiensi dan profit perusahaan, konsep lean service memiliki dampak yang significan . Lean service dalam bidang pelayanan menyandang prinsip yang sama, yaitu ‘Perbaikan yang Berkesinambungan’ dan ‘Menghilangan aktifitas non-value-add alias waste”. prinsip-prinsip ini diterapkan dalam bisnis layanan seperti call center, perbankan , pelayanan kesehatan, pendidikan tinggi, software development, serta jasa profesional lainnya. Konsep ini disebut Lean Service.

**Trainer: Daniel Saputro, MM., MBA.**

**WAKTU PELAKSANAAN**

25 - 26 Mei 2027

09:00 - 17:00 WIB

**TEMPAT PELATIHAN**

Location: Kuretakeso Hotel - Kemang / Best Western Premier - Cawang / The Aryaduta Hotel Semanggi

**Harga**

Group Price: Rp 5.350.000
Full Fare: Rp 5.950.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk makan siang, snack, sertifikat, dan modul.*

Namun kenyataan yang terjadi banyaknya pemborosan yang terjadi dalam proses pelayanan sehingga dapat menggerogoti profit perusahaan. bagaimanakah konsep tersebut berhubungan dengan perusahaan berbasis layanan jasa. Apakah yang disebut Seven Wastes dalam paradigma pelanggan. Secara konsep, implementasi Lean Service, dalam bisnis layanan jasa juga terdapat beberapa ‘Waste‘ bentuk-bentuk pemborosan yang tidak memiliki nilai tambah dan cenderung merugikan seperti menghambat operasional dan merugikan perusahaan.Waste yang terjadi dalam bidang pelayanan berbuntut kepada pudarnya loyalitas, hilangnya kepercayaan pelanggan, berkurangnya profit, dan mempengaruhi image perusahaan di mata umum secara langsung. jika kita mau melihat melalui kacamata pelanggan dan merasakan pengalaman mereka, kita akan dapat lebih memahami

layanan jasa yang kita tawarkan dan melakukan banyak perbaikan.

Pelatihan ini akan membahas dan membekali bagaimana mencapai sukses dengan mengimplementasikan lean service.

## Sasaran Pelatihan Lean Service

LEAN FUNDAMENTAL

- Setelah mempelajari modul ini, peserta diharapkan mampu:
- Memahami konsep Lean Thinking dan Lean Services, Memahami mengapa perusahaan harus mengimplementasikan Lean

LEAN THINKING PROCESS VALUE ANALYSIS

- Memahami konsep process value analysis
- Mengidentifikasi proses yang tidak bernilai tambah
- Mengidentifikasi dan meng-improve pemborosan type 1 dan 2.

WASTE ELIMINATION IN SERVICES

- Memahami 7 jenis pemborosan (waste)
- Meningkatkan kepekaan terhadap pemborosan
- Menemukan langsung pemborosan di area kerja

VALUE STREAM ANALYSIS

- Memahami pentingnya analisa value stream
- Mampu melakukan analisa value stream

CONTINUOUS IMPROVEMENT LEAN PROBLEM SOLVING

- Mengidentifikasi penyebab tersendatnya aliran proses
- Melakukan perbaikan aliran proses dengan mengintegrasikan lean tools

MAKING PROCESS FLOW

- Memahami pentingnya Penetaan Tempat Kerja
- Memahami dan mampu menerapkan 5R di tempat kerja

MISTEKE PROOFING SYSTEM

- Memahami prinsip Mistake Proof System
- Memahami karasteristik kondisi yang diperlukan guna mendukung Mistake Proof System
- Penerapan Visual Management

**Agenda Hari Ke 1**

- 08.30 ~ 10.00 LEAN FUNDAMENTAL
- 10.00 – 10.15 Rehat Kopi / Teh
- 10.15 ~ 11.30 LEAN THINKING PROCESS VALUE ANALYSIS

- 12.00 – 13.00 Makan Siang
- 13.00 ~ 14.30 WASTE ELIMINATION IN SERVICES
- 14.30 – 14.45 Rehat Kopi / Teh
- 14.45 ~ 16.00 VALUE STREAM ANALYSIS

**Agenda Hari Ke 2**

- 08.30 – 10.00 CONTINUOUS IMPROVEMENT LEAN PROBLEM SOLVING.1
- 10.00 – 10.15 Rehat Kopi / Teh
- 10.15 – 12.00 MAKING PROCESS FLOW
- 12.00 – 13.00 Makan Siang
- 13.00 – 14.30 MISTEKE PROOFING SYSTEM
- 14.30 – 14.45 Rehat Kopi / Teh
- 14.45 – 16.30 LEAN SERVICE STRATEGY
- 16.30 – 17.00 REVIEW & FEEDBACK

## Target Peserta

General manager, Manager, Department Head, Supervisor, Section Head

## Strategi Pelatihan Lean Service

Pelatihan dan konsultansi ini akan dibawakan dengan metode :

? 60% landasan teori

? 40% study kasus

## Peserta Pelatihan

Direktur, Manager, Assistant Manager, Supervisor, Staf yang ingin meningkatkan kompetensinya .

### Metode Pelatihan Lean Service

Interaktif dimana peserta dengan bimbingan instruktur membahas hal-hal yang bersifat praktis serta membahas permasalahan yang sering dihadapi para peserta dan Presentasi materi, diskusi, analisa kasus, presentasi kelompok, tugas latihan.

## Instruktur Pelatihan

### Daniel Saputro, MM., MBA.

Daniel Saputro dan tim BusinessBuddy Int memiliki pengalaman 25 tahun dalam perbaikan kinerja perusahaan. Kami aktif memberikan pembekalan maupun konsultasi terutama di bidang transformasi dan manajemen perubahan di 4 area yakni: Business Model (termasuk Balanced Scorecard dan Strategy Map) – People Development – Process – Culture Internalization, yang mengarah ke Auto Pilot System.

Nuqul Group (Yordania) dan Banpu (Thailand) adalah contoh perusahaan internasional yang telah menggunakan jasa konsultasinya. Di dalam negeri, Daniel menjadi konsultan bagi banyak perusahaan maupun institusi pemerintah. Di antaranya Jamsostek, Bea Cukai, Sekretariat DPR, Jasa Sarana BUMD Jabara, BioFarma Bandung, Kementerian Keuangan PUSINTEK, Pertamina, LPP BUMN di Jogja dan BTN.

Perusahaan swasta nasional sering menunjuk Daniel sebagai konsultan. Sebut saja Indocement, Triputra, Bosowa (Makasar), Tunas Ridean Group, MusimMas (Medan), Capella (Medan), CPSSoft, ILP, Darya Varia, KPUC (Samarinda), Medifarma, Prafa. Indospring (Surabaya) dan Acer (Jakarta) , Infomedia dan Sentul City. Beliau juga aktif memberikan pelatihan di Chevron, Astra, Commonwealth Bank, TOTAL EP, Holcim dan banyak lainnya

Di sisi lain, Daniel Saputro juga memiliki minat yang besar terhadap dunia pendidikan. Karena itu, kini, dia aktif menjadi fasilitator MiniMBA serta pengajar mata kuliah bisnis dan pemasaran di program S2. Daniel juga menggunakan tulisan sebagai sarana untuk membagikan ilmunya. Ia menjadi kontributor untuk Tabloid KONTAN, Swa, dan Jakarta Post.

Untuk Family Business, kami membantu suksesi dan transformasi menuju perusahaan yang lebih professional. Dengan cara membentuk Leadership yang profesional dan menggunakan KPI berbasis balanced Scorecard.

## CONTACT US


**Operational Office**

ILP CENTER 2nd Floor R19, Jl. Raya Pasar Minggu 39A, Jakarta Selatan

**Phone**

+62 813-8834-2078

**Email**

regtraining@valueconsulttraining.com

**Website**

www.valueconsulttraining.com