

Lean Six Sigma in Service Industry

Deskripsi Pelatihan

Pelatihan ini dirancang khusus untuk sektor layanan seperti perbankan, kesehatan, pendidikan, dan hospitality, dengan fokus menghilangkan pemborosan dan meningkatkan kualitas layanan melalui metode Lean Six Sigma berbasis **DMAIC**. Peserta akan memahami cara mengidentifikasi dan mengatasi masalah operasional, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui teknik yang sudah terbukti dari industri jasa.

Melalui studi kasus nyata, simulasi data, dan penggunaan alat statistik (5 Whys, SIPOC, value-stream mapping), peserta akan dilatih menerapkan proses continuous improvement dalam lingkungan layanan. Pelatihan ini juga mencakup teknologi modern seperti AR untuk visualisasi perbaikan proses dan penggunaan platform digital untuk dashboard monitoring proses.

Trainer: Surachman. ST.,MT

WAKTU PELAKSANAAN

18 - 19 Oktober 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.*

Sasaran Pelatihan

Setelah pelatihan, peserta akan mampu:

- Menguasai metodologi **DMAIC** untuk perbaikan proses dalam layanan.
- Menggunakan alat Lean (5 Whys, 5S, value-stream mapping) dan Six Sigma (statistik dasar, control charts).
- Menerapkan teknik pengukuran kinerja layanan dan analisis data.
- Merancang solusi berkelanjutan untuk proses layanan.
- Menghasilkan roadmap proyek perbaikan operasional di industri jasa.

Target Peserta

- Staf & manajer operasional di sektor layanan (bank, rumah sakit, hospitality, dll.)
- Quality & Process Improvement Professionals
- Tim customer service dan service delivery
- Auditor internal & business analysts
- Project leaders yang ingin meningkatkan efektivitas tim

Outline Materi

Hari 1 – Understanding Lean Six Sigma & Define–Measure

1. **Overview Lean Six Sigma for Services**
   - Prinsip Lean dan Six Sigma serta relevansi di sektor layanan
- **DMAIC Phase 1: Define**
  - Identifikasi masalah utama via **SIPOC**, VOC, CTQs.
- **DMAIC Phase 2: Measure**
  - Teknik pengumpulan data, indikator KPI & baseline measurement.
  - Visualisasi proses menggunakan Value Stream Mapping.
- **Lean Tools in Service**
  - 5 Whys, 5S dan eliminasi waste dalam layanan
- **Studi Kasus & Latihan**
  - Contoh nyata: antrian bank, penjadwalan rumah sakit, layanan online.

Hari 2 – Analyze–Improve–Control & Advanced Tools

6. **DMAIC Phase 3: Analyze**
   - Pengenalan statistik dasar: histogram & pareto, peta kontrol.
   - Identifikasi akar penyebab dan pain points.
- **DMAIC Phase 4: Improve**

    - Ideasi solusi, desain eksperimen sederhana (DOE).
    - Simulasi perbaikan proses layanan.
- **DMAIC Phase 5: Control**
    - Implementasi kontrol: standardisasi, SOP, dashboard monitoring digital.
- **Advanced Enhancements**
    - AR untuk visualisasi perbaikan proses
    - Integrasi digital: real-time dashboard & reporting tools.
- **Action Planning & Certification Roadmap**
    - Rencana pilot project di organisasi.
    - Persiapan sertifikasi (Yellow/Green Belt) & langkah selanjutnya.

Metodologi Pelatihan

- Interaktif: studi kasus & simulasi langsung
- Workshop berkelanjutan: membangun sample proyek
- Alat digital: Excel templates & dashboard
- Diskusi grup & coaching untuk rencana implementasi nyata

Instruktur Pelatihan

Surachman. ST.,MT

Adalah Profesional konsultan yang telah memiliki pengalaman sebagai praktisi industri lebih dari 22 tahun. Serta lebih dari 7 tahun sebagai konsultan manajemen, yang telah membantu banyak perusahaan Nasional dan Multinasional dalam program peningkatan daya saing perusahaan. Diharapkan dengan wawasan dan pengalaman yang luas dari para instruktur akan memberikan wawasan, inspirasi dan kompetensi baru bagi para peserta training sehingga nantinya dapat diterapkan diperusahaan tempatnya bekerja.

Surachman memiliki latar belakang Sarjana Teknik Mesin, dan Magister Teknik Industri, Sebagai lulusan AOTS Association for Overseas Technical Scholarship Japan. Yokohama Kenshu center pada bidang Quality Improvement
Berpengalaman pada dunia industri manufaktur, Jabatan terakhir adalah Dept Manager Quality Management dan Management Refresentative pada sebuah perusahaan multinasional,

Berpengalaman dalam proses pengembangan, Managerial Skill, TPM Quality Management System ISO 9001:2000, ISO TS 16949, Environment Management System 14000:2004, Business & Organization Excellence, Performance Management (Key Performance Indicator), Supplier Development, 5S, Quality innovation, dan Total Quality Management System.

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