



Pengenalan Metode Kaizen dalam Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas di PKBM/Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Kak Seto

Fery Citra Febriyanto^{1*}, Ani Kusumaningsih², Lia Ira Sahara³, Baharuddin Saga⁴
Universitas Pamulang^{1,2,3,4}

E-mail : Dosen02035@unpam.ac.id¹, dosen02113@unpam.ac.id², liirasahara@gmail.com³, saga.baharuddin@yahoo.com⁴

Abstrak

Key succes factor dalam program ini adalah bagaimana perubahan *mindset* yang berkesinambungan di PKBM Kak Seto tentang budaya kerja dan cara kerja yang lebih efektif dan efisien. Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) memutuskan metode pengabdian dengan memberikan pelatihan selama 3 hari dan pendampingan dalam implementasi selama 1 bulan. Kesinambungan ini perlu dilakukan untuk memberikan efek yang lebih dalam bagi peserta sehingga peserta dapat memaksimalkan materi pelatihan dalam persiapan menghadapi tantangan program di sekolah, yaitu *Homeschooling*. Selain itu, materi akan diberikan oleh dosen Universitas Pamulang yang berpengalaman dalam mengajar *process and development*, seperti: *continuous improvement*, efisiensi, *toyota way*, *kaizen*, *lean process* dan proses bisnis lainnya. Selain itu, penentuan pelatih juga didasarkan pada latar belakang masing-masing pelatih sehingga pelatih dapat memberikan materi pelatihan dengan cara yang mudah dipahami oleh peserta pelatihan, sehingga peserta pelatihan dapat memahami konsep dengan mudah dan menerapkan keterampilan dalam kehidupan sehari-hari sebagai kebiasaan. Pemberian materi/bahan ajar saja belum memberikan hasil maksimal seperti yang diharapkan tim PKM. Sehingga diputuskan bahwa di samping pelatihan itu sendiri, perlu diadakan implementasi agar memberikan pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas dan budaya kerja bagi staf di PKBM Kak Seto.

Kata kunci: *continuous improvement*, efisiensi, *homeschooling*, *kaizen*, *lean process*, PKBM Kak Seto

Abstract

The key success factor in this program is how the mindset changes continuously in Kak Seto's community study center about work culture and ways to work more effectively and efficiently. The public service team decided to provide training for 3 days and assistance in implementation for 1 month as a method. This continuity needs to be conducted to provide a deeper effect for the trainees so that the trainees can maximize the training material in preparation for facing the challenges of the school program, which is Homeschooling. Moreover, the material will be given by Pamulang University lecturers who are experienced in teaching process and development, such as: continuous improvement, efficiency, toyota way, kaizen, and other business processes. In addition, the determination of trainers is also based on the background of each trainer so that the trainer can provide teaching material in a way that is easily understood by the trainees. The trainees can grasp concepts easily and apply the skills in everyday life as a habit. Provision of teaching materials has not given maximum results as the public service team expected. As a result, it was decided that beside the training itself, it needs implementation to have a significant influence on productivity and the work culture for staffs in the Kak Seto's community study center.

Keywords: *continuous improvement*, efficiency, *homeschooling*, *kaizen*, *lean process*, Kak Seto's community study center

Copyright (c) 2020 Fery Citra Febriyanto, Ani Kusumaningsih, Lia Ira Sahara, Baharuddin Saga

✉ Corresponding author :

Address : Universitas Pamulang, Jl. Surya Kencana No. 1 Pamulang

Email : Dosen02035@unpam.ac.id

Phone : +62 899-8237-138

DOI: <https://doi.org/10.31004/abdidas.v1i2.19>

ISSN 2721-9224 (Media Cetak)

ISSN 2721-9216 (Media Online)

PENDAHULUAN

Program pengabdian ini disusun berdasarkan hasil survei pendahuluan oleh TIM PKM ke lokasi serta wawancara kepada pihak pengelola Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Kak Seto mengenai permasalahan-permasalahan yang mereka hadapi dalam pekerjaannya. PKBM Kak Seto sendiri merupakan sebuah program *Homeschooling* di mana sebuah sistem pendidikan atau pembelajaran yang diselenggarakan di rumah. *Homeschooling* Kak Seto adalah sekolah alternatif yang menempatkan anak-anak sebagai subjek dengan pendekatan secara “*at home*” atau di rumah. Dengan pendekatan “*at home*” inilah anak-anak merasa nyaman belajar karena mereka dapat belajar apapun sesuai dengan keinginannya, kapan saja dan dimana saja seperti Ia tengah berada di rumahnya. Jadi, meski disebut *homeschooling*, tidak berarti anak akan terus-menerus belajar di rumah, tapi anak-anak dapat belajar di mana saja dan kapan saja asal situasi dan kondisinya benar-benar nyaman dan menyenangkan seperti “*at home*”. Maka dalam sistem *homeschooling*, jam pelajaran bersifat fleksibel mulai dari bangun tidur sampai berangkat tidur kembali. Jenjang pendidikan pada *homeschooling* Kak Seto mulai dari tingkat SD, SMP, dan SMA. Pada tingkat SD terdiri dari kelas I sampai kelas VI, pada tingkat SMP terdiri dari kelas VII sampai kelas IX, sedangkan pada tingkat SMA terdiri dari kelas X sampai kelas XII.

Dengan profil lembaga tersebut, maka program pendidikan berlandaskan program yang

inovatif karena memang muncul dari kebutuhan para orang tua dan siswa untuk melaksanakan hak belajar dalam konteks pendidikan. Untuk itu PKBM Kak Seto selalu mendorong para karyawan dan tutor (guru) untuk terus melakukan inovasi dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar.

Efektivitas kerja merupakan salah satu bentuk pencapaian pelaksanaan pekerjaan yang mempunyai standar tertentu atas tujuan yang dibuat pada masing-masing individu atau karyawan, serta penggunaan segala sumber daya yang direncanakan dengan baik. Efektivitas dapat terlaksana hanya jika bentuk pelaksanaan kerja memenuhi syarat-syarat yang diperlukan, menurut (Siagian, 2015) “Efektivitas kerja adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa yang dijalankannya”. Artinya penggunaan sumber daya serta waktu yang tepat dalam menyelesaikan pekerjaan, bukan penggunaan biaya yang diperlukan. Untuk mencapai efektivitas kerja perlu adanya penggunaan sumber daya dan waktu yang sebaik-baiknya.

(Sutarto, 2012) mengemukakan faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi efektivitas kerja, faktor internal meliputi sebagai keseluruhan faktor yang ada dan berkaitan dengan organisasi itu sendiri terdapat sekelompok orang yang melakukan aktivitas kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan faktor eksternal mencakup suatu jaringan pertukaran dengan sejumlah organisasi dan melibatkan diri dengan transaksi-transaksi dengan tujuan untuk

memperoleh dukungan, mengatasi hambatan, melakukan pertukaran sumber daya, menata lingkungan organisasi yang kondusif dan proses transformasi nilai inovasi maupun norma sosial yang ada.

Kaitan dengan aktivitas kerja, produktivitas perusahaan jasa didefinisikan sebagai kemampuan organisasi jasa mempergunakan input untuk menawarkan jasa dengan kualitas sesuai dengan harapan dari konsumen. Dimensi kuantitas dan kualitas jasa merupakan dimensi yang tidak dapat dipisahkan dari proses pelayanan (Gronroos, 1990).

Terkait landasan strategi untuk mencapai efektivitas dan produktivitas, metode *Kaizen* dipilih dalam program Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini. Dipilihnya metode *kaizen* didasarkan atas filosofi perbaikan berkelanjutan yang berdasar pada perubahan pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja.

Karenanya, agar tercipta program kerja yang berorientasi pada efektivitas dan produktivitas maka sasaran kegiatan ini adalah para staf dan kepala akademik di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Kak Seto. Dengan kegiatan ini, para staf dan kepala akademik yang umumnya masih menggunakan metode kerja yang bersifat *daily* yang cenderung sulit untuk menemukan celah perbaikan terhadap efektivitas dan produktivitas diharapkan bisa memiliki pemahaman yang memadai mengenai cara dan budaya kerja menggunakan metode *kaizen*. Konsep *kaizen* cara berpikirnya berorientasi pada proses, sedangkan cara berpikir negara-negara

Barat lebih cenderung tentang pembaharuan yang berorientasi pada hasil (Imai, 1997). Salah satu konsep *Kaizen* yang dapat diimplementasikan untuk industri jasa adalah konsep 5 (lima) S, yaitu:

1. *Seiri* merupakan langkah awal implementasi 5S, yaitu pemilahan barang yang berguna dan tidak berguna; barang berguna disimpan dan barang tidak berguna dibuang. Dalam langkah awal ini dikenal istilah *red tag strategy*, yaitu menandai barang-barang yang sudah tidak berguna dengan label merah (*red tag*) agar mudah dibedakan dengan barang-barang yang masih berguna. Barang-barang dengan label merah kemudian disingkirkan dari tempat kerja. Semakin ramping (*lean*) tempat kerja dari barang-barang yang tidak dibutuhkan, maka akan semakin efisien tempat kerja tersebut.
2. *Seiton* adalah langkah kedua setelah pemilahan, yaitu penataan barang yang berguna agar mudah dicari dan aman, serta diberi indikasi. Dalam langkah kedua ini dikenal istilah *signboard strategy*, yaitu menempatkan barang-barang berguna secara rapih dan teratur kemudian diberikan indikasi atau penjelasan tentang tempat, nama barang, dan berapa banyak barang tersebut agar pada saat akan digunakan barang tersebut mudah dan cepat diakses. *Signboard strategy* mengurangi pemborosan dalam bentuk gerakan mondar-mandir mencari barang.
3. *Seiso* adalah langkah ketiga setelah penataan, yaitu: pembersihan barang yang telah ditata dengan rapih agar tidak kotor, termasuk

- 51 *Pengenalan Metode Kaizen dalam Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas di PKBM/Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Kak Seto – Fery Citra Febriyanto, Ani Kususmaningsih, Lia Ira Sahara, Baharuddin Saga*
DOI: <https://doi.org/10.31004/abdidas.v1i2.19>

tempat kerja dan lingkungan serta mesin, baik mesin yang *breakdown* maupun dalam rangka *program preventive maintenance* (PM). Sebaiknya mungkin tempat kerja dibuat bersih dan bersinar seperti ruang pameran agar lingkungan kerja sehat dan nyaman sehingga mencegah motivasi kerja yang turun akibat tempat kerja yang kotor dan berantakan.

4. *Seiketsu* adalah langkah selanjutnya setelah *seiri*, *seiton*, dan *seiso*, yaitu: penjagaan lingkungan kerja yang sudah rapi dan bersih menjadi suatu standar kerja. Keadaan yang telah dicapai dalam proses *seiri*, *seiton*, dan *seiso* harus distandarisasi. Standar-standar ini harus mudah dipahami, diimplementasikan ke seluruh anggota organisasi, dan diperiksa secara teratur dan berkala.
5. *Shitsuke* adalah langkah terakhir, yaitu penyadaran diri akan etika kerja: (1) disiplin terhadap standar, (2) saling menghormati, (3) malu melakukan pelanggaran, dan (4) senang melakukan perbaikan.

Suksesnya 5S terletak pada sejauh mana orang melakukan 5S sebagai suatu kebiasaan (*habit*) bukan paksaan sehingga inisiatif perbaikan akan muncul dengan sendirinya. Di bawah ini kami telah merangkum hal-hal penting untuk pelaksanaan program 5S berdasarkan beberapa literatur dan juga perspektif pribadi saat menyaksikan langsung aktivitas 5S di tempat kerja.

Melalui beberapa metode tersebut, kegiatan ini bisa dijadikan acuan untuk membuat program kerja tahunan secara berkala dan mengembangkan

continuous improvement sebagai budaya perusahaan. Untuk itu, kami dari Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Universitas Pamulang (UNPAM) yang berjumlah 4 dosen akan melakukan pengenalan serta diskusi terkait penggunaan metode *kaizen* dalam merancang program kerja yang berkelanjutan.

(Ferdiansyah H, 2011) menyatakan bahwa tujuan *kaizen* antara lain yaitu meningkatkan QCD (*Quality, Cost, Delivery*) yang sasaran utamanya ialah meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kesetiaan konsumen. Secara khusus tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah:

1. Membantu menumbuhkan kesadaran pentingnya pekerjaan berorientasi efektivitas dan produktivitas kerja.
2. Membantu pemilik usaha dalam merancang program berbasis budaya *kaizen*.

Solusi yang akan diusulkan kepada mitra merupakan langkah yang sistematis, memandang bahwa perumusan program akan dilaksanakan pada semester depan, sehingga perumusan serta perubahan perlu dilakukan sejak awal tahun, guna terciptanya program yang inovatif, efektif, dan efisien.

Budaya kerja *Kaizen* banyak memberikan perubahan yang sangat besar pada banyak perusahaan di Jepang. *Kaizen* berfokus pada perbaikan secara terus-menerus. Strategi *kaizen* adalah manajemen harus memuaskan pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal mendasar yang ditawarkan untuk ikut memecahkan masalah adalah melalui kegiatan

pengenalan dan diskusi *case study* kepada para staf serta kepala akademik yang dikemas dengan tema “Pengenalan Metode Kaizen dalam Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas di PKBM (Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat) Kak Seto”.

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah dengan memberikan penyuluhan mengenai cara merencanakan program kerja berorientasi pada efektivitas dan produktivitas serta pengenalan metode *kaizen* dalam mendukung perencanaan yang digunakan oleh staf dan kepala akademik.

Tahapan yang akan dilakukan terkait dengan metode pelaksanaan pengenalan *kaizen* ini dimulai dengan pemaparan metode secara umum dan yang terkait dengan mitra (jasa pendidikan), kemudian diskusi kasus yang bersumber dari karyawan dengan harapan penggambaran masalah lebih detail, dan terakhir adalah perencanaan implementasi dengan pendampingan selama 1 bulan. Evaluasi akan dilakukan setelah 3 bulan dengan wawancara kepada perwakilan peserta mengenai hambatan serta perubahan yang terjadi, kemudian akan dibahas melalui grup kecil dengan harapan kendala dapat diuraikan bersama dan menghasilkan efektivitas serta produktivitas kerja yang diharapkan.

Metode yang membedakan filosofi *kaizen* ini dengan *improvement* biasa adalah dalam prosesnya. Di dalam *kaizen* sendiri proses itu selalu terus menerus terjadi, setiap tahun, setiap bulan, setiap minggunya, bahkan setiap harinya.

Proses ini tidak ada ujungnya karena perubahan adalah sesuatu yang permanen. Menurut (Heizer & Render, 2006) menyatakan pemberdayaan pekerja (*employee empowerment*) memperbesar cakupan pekerjaan pekerja sehingga tanggung jawab dan wewenang yang ditambahkan akan menjadi bagian dari tingkatan serendah mungkin dalam organisasi. (Heizer & Render, 2006) menyatakan bahwa teknik untuk memberdayakan pekerja termasuk (1) membina jaringan komunikasi yang melibatkan pekerja, (2) membentuk para penyelia yang bersikap terbuka dan mendukung, (3) memindahkan tanggung jawab dari manajer dan staf kepada para pekerja di bagian produksi, (4) membangun organisasi yang memiliki moral yang tinggi, (5) menciptakan struktur organisasi formal sebagai tim-tim dan lingkaran-lingkaran kualitas.

Adapun langkah sederhana yang dapat dilakukan mulai dari Rencanakan-Lakukan-Periksa-Tindakan (*Plan-Do-Check-Act*). Salah satu metode awal penerapan *Kaizen* adalah menjalankan siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) untuk menjamin terlaksananya kesinambungan *kaizen*. Siklus ini terdiri atas :

1. Penetapan target untuk perbaikan dan perumusan rencana (*Plan*) tindakan guna mencapai target tersebut.
2. Lakukan (*Do*)
Pelaksanaan dari rencana yang telah dibuat.
3. Periksa (*Check*)
Kegiatan pemeriksaan segala prosedur yang telah dijalankan guna memastikannya agar

tetap berjalan sesuai rencana sekaligus memantau kemajuan yang telah ditempuh.

4. Tindakan (*Act*)

Menindaklanjuti ketiga langkah yang ditempuh sekaligus memutuskan prosedur baru guna menghindari terjadinya kembali masalah yang sama atau menetapkan sasaran baru bagi perbaikan berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas kerja pegawai sangat penting bagi berhasil atau tidaknya suatu perusahaan. Pentingnya efektivitas kerja pegawai adalah untuk melakukan perbaikan secara terus menerus bagi perusahaan, peningkatan mutu hasil kerja oleh perusahaan, memberdayakan sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan dapat dilakukan dengan memberikan hak-haknya sebagai pegawai. Efektivitas kerja pegawai dapat dicapai jika didukung oleh para pemimpin yang mengawasi kerjanya. Oleh sebab itu, dengan pengawasan dari masing-masing individu atau pengawasan dari pimpinannya merupakan hal yang sangat penting demi kelancaran pekerjaan yang dikerjakan.

Namun pada kenyataannya memang cukup sulit, mengingat perubahan pola budaya kerja serta implementasinya butuh waktu. Hal tersebut terkait juga dengan tingkat efektivitas dan produktivitas kerja yang saling berkaitan, diperlukan adanya perubahan hal tersebut sebelum dapat ditanamkan budaya inovasi yang berkelanjutan.

Perubahan ke arah yang lebih baik tentu tidak bisa instan. Biasanya masyarakat mengharapkan hasil 100% padahal dalam *kaizen*,

peningkatan 30% saja sudah dianggap prestasi lalu dirayakan dan disebarluaskan. Dalam pendidikan, hal yang demikian juga bisa diadaptasi, misalnya dengan mengapresiasi setiap peningkatan kinerja pendidik dan siswa.

Sejak Masaaki Imai memperkenalkan istilah budaya *kaizen* pada bukunya *KAIZEN – The Key to Japan's Competitive Success* (1986), istilah ini digunakan dengan bebas dan menjadi koneksi pada praktik manajemen Jepang serta menjadi kunci nyata dari kesuksesan perusahaan- perusahaan Jepang di seluruh dunia.

Istilah *kaizen* terdiri dari dua kata dalam Kanji Jepang (Ideograms): (*kai*) yang berarti mereformasi, merubah, memodifikasi, memeriksa, dan menguji serta (*zen*) yang berarti berbudi luhur dan kebaikan (Macpherson, Lockhart, Kavan, & Iaquinto, 2015). *Kaizen* berfokus dalam peningkatan kualitas dari barang ataupun jasa, serta berjuang untuk mengurangi biaya pada setiap tahapan organisasi bisnis agar dapat mempersingkat waktu kerja. Tujuan dari budaya *kaizen* mencerminkan bahwa perbaikan berkelanjutan harus memiliki tujuan akhir dalam penerapannya. Pada intinya dapat disimpulkan dari penjelasan umum di atas bahwa budaya *kaizen* merupakan perubahan yang lebih baik (Macpherson et al., 2015). Itu lah mengapa *kaizen* dapat digunakan dalam berbagai bidang dan lini industri bagi perusahaan yang mengaplikasikannya. Karena fokus utama dari *kaizen* adalah kontribusi masing-masing individu dalam perusahaan untuk membuat perubahan berkelanjutan, *kaizen* juga turut mengatur serta

meningkatkan kualitas individu di dalam perusahaan.

Pengelolaan manajemen sumber daya manusia dengan cara *kaizen* ini membentuk disiplin baru dalam perubahan yang lebih baik. Asumsi utama *kaizen* adalah untuk mendorong karyawan agar dapat terus memperbaiki tempat kerja/*workplace* (*Gemba*) (Imai, 1997).

Berdasarkan beberapa latar belakang tersebut maka diperlukan adanya perubahan *mindset* serta pola budaya yang baru dengan penyampaian metode yang tepat. Metode *kaizen* yang merupakan metode prinsip kerja yang berkonotasi perubahan terus menerus, metode ini biasa dilakukan pada perusahaan manufaktur. Namun, dewasa ini sudah banyak perusahaan jasa yang melakukan perubahan pola kerja menganut prinsip *kaizen* tersebut dan untuk penyempurnaannya *Kaizen* pun banyak dipraktikkan bergandengan dengan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*).

Kegiatan PKM ini diketuai oleh Fery Citra Febriyanto, S.E., M.M., Wakil ketua Lia Ira Sahara, S.E., M.M., Sekretaris Ani Kususmaningsih, S.T., M.M., dan Narasumber Baharuddin Saga, S.E., M.M., BKP, serta melibatkan 3 orang mahasiswa UNPAM prodi S1 Akuntansi.

Pelaksanaan kegiatan ini dimulai terlebih dahulu dengan pemaparan materi *kaizen* dan contoh-contohnya untuk memberikan pengenalan secara umum. Kemudian dilanjutkan dengan materi penerapan *kaizen* yang langsung disesuaikan dengan bidang-bidang yang digeluti

staf dan kepala akademik di PKBM Kak Seto. Terakhir dilanjutkan dengan sesi tanya jawab sebagaimana gambar terlampir di bawah ini.



Gambar 1. Pelatihan

Kegiatan ini menasar pada para staf dan kepala akademik di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Kak Seto. Adanya kegiatan ini, para staf dan kepala akademik yang umumnya masih menggunakan metode kerja yang bersifat *daily* yang cenderung sulit untuk menemukan celah perbaikan terhadap efektivitas dan produktivitas diharapkan bisa memiliki pemahaman yang memadai mengenai cara dan budaya kerja menggunakan metode *kaizen*.

Para staf dan kepala akademik antusias ketika pelaksanaan pelatihan memasuki sesi tanya jawab dan langsung dipraktikkan sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing peserta. Apalagi juga diselingi dengan *ice break* yang membuat kegiatan pengabdian ini semakin bermakna dan tidak monoton.



Gambar 2. Persiapan Kegiatan oleh Pengabdian



Gambar 3. Setelah Praktek dan *Ice Break*

SIMPULAN

Suksesnya 5S terletak pada sejauh mana orang melakukan 5S sebagai suatu kebiasaan (habit) dan bukan paksaan, sehingga inisiatif perbaikan akan muncul dengan sendirinya. Dalam pelaksanaannya kami telah merangkum hal-hal penting untuk pelaksanaan program 5S berdasarkan beberapa literatur dan juga perspektif pribadi saat menyaksikan langsung aktivitas 5S di tempat kerja. Khususnya dalam menjalankan program *homeschooling*, karena hal ini semakin berguna di masa-masa SfH (*School from Home*)

yang semakin menjadi hal yang lumrah atau kelak akan menjadi “*new normal*”.

Melalui beberapa metode tersebut, kegiatan ini bisa dijadikan acuan untuk membuat program kerja tahunan secara berkala dan mengembangkan *continous improvement* sebagai budaya perusahaan. Untuk itu, kami dari Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Universitas Pamulang (UNPAM) yang berjumlah 4 dosen akan menindaklanjuti dengan diskusi terkait penggunaan metode *kaizen* untuk membantu dalam merancang program kerja yang berkelanjutan di PKBM Kak Seto. Semoga kegiatan ini bermanfaat bagi PKBM Kak Seto dan akan berdampak pada semua penikmat layanan ini, termasuk para murid dan masyarakat

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Kak Seto dan seluruh jajaran manajemen PKBM Kak Seto yang telah memberikan kesempatan kepada tim dosen Universitas Pamulang untuk mengadakan kegiatan PKM yang berlangsung tanggal 4-6 Maret 2020. Dengan terjalinnya kerja sama yang baik akhirnya seluruh proses dapat terlaksana dengan lancar. Harapannya kerja sama tidak hanya berhenti sampai di situ, namun dapat dilakukan secara berkelanjutan untuk mendapatkan hasil yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Ferdiansyah H. (2011). Usulan Rencana Perbaikan Kualitas Produk Penyangga Duduk Jok Sepeda Motor Dengan Pendekatan Metode Kaizen (5W+1H) di PT EKAPRASARANA.

- 56 *Pengenalan Metode Kaizen dalam Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas di PKBM/Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Kak Seto – Fery Citra Febriyanto, Ani Kususmaningsih, Lia Ira Sahara, Baharuddin Saga*
DOI: <https://doi.org/10.31004/abdidas.v1i2.19>

Jurnal Manajemen.

- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(90\)90037-E](https://doi.org/10.1016/0148-2963(90)90037-E)
- Heizer, J., & Render, B. (2006). Principles of Operations Management. *Genes Genetic Systems*.
- Imai, M. (1997). Gemba Kaizen: A Commonsense Approach to a Continuous Improvement Strategy. In *Library Journal*.
- Macpherson, W. G., Lockhart, J. C., Kavan, H., & Iaquinto, A. L. (2015). Kaizen: a Japanese philosophy and system for business excellence. *Journal of Business Strategy*. <https://doi.org/10.1108/JBS-07-2014-0083>
- Siagian, S. P. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Jakarta : Bumi Aksara*.
- Sutarto. (2012). *Dasar-Dasar Organisasi*. Gadjah Mada University Press.