

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 <i>Manfaat</i> Penelitian	7
1.5 Batasan Penelitian	8
1.6 Sistematika Laporan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Industri Jasa	10
2.1.2 Permasalahan Pada Pelayanan Jasa	11
2.1.3 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Dasar Teori	15
2.2.1 Teori Jasa	15
2.2.2 Produktivitas	15
2.2.3 <i>Lean</i>	16
2.2.4 <i>Lean Service</i>	16
2.2.5 Prinsip <i>Lean Service</i>	17
2.2.6 Pemborosan Dalam Industri Jasa	17
2.2.7 <i>Waste Identification</i>	18
2.2.8 <i>Seven Waste Relationship</i>	18

2.2.9 <i>Waste Relationship Matrix (WRM)</i>	19
2.2.10 <i>Waste Assessment Quesrttionnaire (WAQ)</i>	20
2.2.11 <i>Service Value Stream Mapping (SVSM)</i>	22
2.2.12 <i>Root Cause Analisis</i>	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	24
3.2 Teknik Pengumpulan Data	24
3.2.1 Data Primer	24
3.2.2 Data Sekunder	24
3.2.3 Data Observasi	24
3.3 Teknik Analisa Data	25
3.3.1 <i>Value Stream Mapping (VSM)</i>	25
3.3.2 <i>Waste Assessment Model (WAM)</i>	25
3.3.3 <i>Seven Waste</i>	25
3.3.4 <i>Root Cause Analysis</i>	26
3.3.5 <i>Future State Value Stream Mapping (FSVSM)</i>	26
3.4 Alur Penelitian	27
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL	29
4.1 Pengumpulan Data	29
4.1.1 Profile PT BSA Logistics Indonesia	29
4.1.2 Struktur Organisasi <i>Divisi Freight Forwarding</i>	30
4.1.3 Layanan Divisi Forwarding PT BSA Logistics Indonesia	30
4.1.4 Proses Bisnis PT BSA Logistics Indonesia	33
4.1.5 <i>Data Supply Chain Segmentation (SCM)</i>	35
4.1.6 <i>Data Kuesioner Seven Waste Relationship</i>	36
4.1.7 <i>Service Value Stream Mapping (SVSM)</i>	41
4.2 Pengolahan Data	43
4.2.1 <i>Process Activity Mapping (PAM)</i>	43
4.2.2 <i>Waste Assessment Model (WAM)</i>	53
4.2.3 <i>Identifikasi Waste</i>	59
4.2.4 Analisis Perbaikan	67
4.3 Verifikasi Hasil	81

4.4 Validasi Hasil	82
4.5 Analisis Penyelesaian Masalah.....	83
4.6 Analisis Implementasi	84
4.7 Implikasi Tugas Akhir	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	91