



## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan Keaslian Karya Tulis Tesis .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Abstrak .....	xi
Abstract .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.6 Lingkup Penelitian .....	11
1.7 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
2.1 Konsep <i>Lean Manufacturing</i> .....	13
2.2 <i>Value Stream Mapping (VSM)</i> .....	15
2.3 Pemborosan ( <i>Waste</i> ) .....	20
2.4 Pemborosan ( <i>Waste</i> ) Pada Industri Layanan .....	21



2.5 Matriks Keterkaitan Pemborosan ( <i>Waste Relationship Matrix</i> ) .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Desain Penelitian .....	28
3.2 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .....	28
3.3 Instrumen Penelitian .....	31
3.4 Metode Analisis Data .....	32
3.5 Desain Metode Penelitian .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	35
4.2 Proses Pembukaan Rekening Baru Secara <i>Online</i> di Bank XYZ .....	35
4.3 Syarat Pembukaan Rekening Baru Secara <i>Online</i> di Bank XYZ .....	36
4.4 Tahapan Pembukaan Rekening Baru Secara <i>Online</i> di Bank XYZ .....	36
4.5 Produk-Produk Rekening Tabungan Pada Bank XYZ .....	37
4.6 Pembahasan <i>Current State Mapping</i> .....	38
4.7 Usulan Berdasarkan Pembahasan <i>Current State Mapping</i> .....	62
4.8 Tilikan Konseptual .....	69
4.9 Pembahasan .....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Implikasi Manajerial .....	74
5.3 Batasan .....	75
5.4 Keterbatasan .....	76
5.5 Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>