

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Lingkup Penelitian.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>15</b>
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 Konsep Dasar Penelitian.....	15
2.1.2 Lean Thinking.....	17
2.1.3 <i>Lean Management</i> .....	21

2.1.4	<i>Waiting Time &amp; Passenger Flow</i> .....	22
2.1.5	<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	27
2.1.6	<i>Service Blueprinting</i> .....	28
2.1.7	<i>Fishbone Diagram (Ishikawa)</i> .....	31
2.1.8	Poka yoke.....	33
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu.....	36
2.3	Kerangka Penelitian.....	41
<b>BAB III</b>	<b>METODA PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>
3.1	Desain Penelitian .....	43
3.2	Metoda Pengumpulan Data .....	45
3.2.1	Observasi .....	45
3.2.2	Wawancara .....	46
3.2.3	Pengumpulan data.....	47
3.3	Instrumen Penelitian.....	48
3.4	Metoda Analisis Data .....	49
3.5	Profil Kasus .....	52
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>54</b>
4.1	Gambaran Umum Proses Layanan di Pelabuhan Tanjung Perak..	54
4.1.1	Proses Layanan pada Tiga Kapal Penelitian.....	55
4.2	<i>Analisis Service Blueprint</i> .....	69
4.2.1	Gambaran Umum <i>Service Blueprint</i> Proses Layanan .....	69
4.2.2	Analisis Perbandingan Data Waktu dan Hasil Observasi Lapangan.....	74

4.2.3	Identifikasi Aktivitas Bernilai dan Tidak Bernilai Tambah (VA/NVA) .....	75
4.2.4	Identifikasi Jenis Pemborosan (Waste) Berdasarkan Prinsip Lean Management .....	77
4.3	Analisis Penyebab dengan Fishbone Diagram .....	82
4.3.1	Fishbone Diagram Keterlambatan Keberangkatan Kapal ..	82
4.3.2	<i>Fishbone Diagram</i> Ketidakefisienan Penanganan Barang Bawaan Penumpang.....	86
4.4	Usulan Perbaikan dengan Pendekatan Poka Yoke .....	90
4.4.1	Rancangan Penerapan Poka Yoke .....	90
4.4.2	Visualisasi <i>Blueprint</i> Penerapan Poka Yoke .....	95
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>		<b>97</b>
5.1	Simpulan.....	97
5.2	Implikasi .....	99
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	100
5.4	Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSAKA.....</b>		<b>102</b>