

DAFTAR ISI

Lembar pengesahan.....	i
Lembar pernyataan.....	ii
Kata pengantar.....	iii
Daftar isi.....	v
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstrak.....	xii
Abstract.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Pertanyaan peneliatian.....	5
1.4 Tujuan penelitian.....	6
1.5 Manfaat penelitian.....	7
1.6 Lingkup penelitian dan batasan penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 Gudang.....	10

2.1.2 Jasa Pengelolaan Gudang.....	11
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1 Manajemen Operasi Jasa.....	16
2.2.2 <i>Third Party Logistics</i>	18
2.2.3 Isu-isu Strategis Terkait Pengelolaan Gudang.....	20
2.2.4 Pengelolaan Gudang.....	21
2.2.5 <i>Lean Thinking</i>	22
2.2.6 <i>Waste</i> atau Pemborosan	24
2.2.7 <i>Define, Measure, Analyze, Improve</i> dan <i>Control</i>	30
2.2.8 <i>Value Stream Mapping</i>	32
2.2.9 Diagram Tulang Ikan (<i>Fish-bone Diagram</i>).....	41
2.2.10 Penelitian Sebelumnya	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	51
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
3.2. Gambaran Umum Perusahaan.....	51
3.3. Definisi Operasional.....	54
3.3.1 Spesifikasi Proses <i>Inbound</i> dan <i>Outbound</i>	55
3.3.2 Proses <i>Inbound</i> dan <i>Outbound</i>	56
3.4. Sumber Data.....	57
3.5. Populasi Pengamatan.....	57
3.6. Alat Analisis.....	57
3.7. Kesimpulan.....	62

3.8. Alur Penelitian.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1. Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	64
4.2 Alur Kegiatan / <i>Scheme of Work</i>	64
4.3 <i>Define</i>	67
4.3.1 Data <i>Voice of Customer</i>	67
4.3.2 Data <i>Supplier, Input, Process, Output, Customer</i>	67
4.4 <i>Measure</i>	69
4.4.1 <i>Value Stream Analysis Tools</i>	69
4.4.2 Pemetaan Aktivitas Proses (<i>Process Activity Mapping</i>)...	73
4.4.3 Kategori Aktivitas.....	78
4.4.4 <i>Current Value Stream Mapping</i>	86
4.4.5 Aliran Informasi dan Fisik Pelanggan.....	88
4.4.6 Aliran Fisik Karyawan.....	90
4.5 <i>Analyze</i>	91
4.5.1 Analisis Pemetaan Kondisi Sekarang.....	91
4.5.2 Diagram Tulang Ikan.....	92
4.5.3 Identifikasi Sebab Dominan.....	94
4.6 <i>Improve</i>	95
4.6.1 Usulan Perbaikan.....	95
4.6.2 <i>Process Activity Mapping</i> Setelah Perbaikan.....	101
4.6.3 <i>Future Value Stream Mapping</i>	113

4.7 <i>Control</i>	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	116
5.1. Simpulan.....	116
5.2. Saran.....	117
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	118
DAFTAR PUSTAKA	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Value-added versus non-value -added</i>	29
Tabel 2.2	Tujuh Alat Value Stream Mapping.....	34
Tabel 2.3	<i>Origins of the Seven Value Stream Mapping Tools</i>	38
Tabel 2.4	Matrik Seleksi Untuk Pemilihan <i>VALSAT</i>	39
Tabel 2.5	Matrik Seleksi Untuk Tujuh <i>VALSAT</i>	40
Tabel 2.6	Simbol-simbol <i>Value Stream Mapping</i>	41
Tabel 2.7	Contoh Diagram <i>Fishbone</i>	42
Tabel 2.8	Diagram <i>Fishbone</i>	43
Tabel 2.9	Hasil Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 3.1	Jumlah Fasilitas dan Teknologi PT BGR (Persero) Tahun 2016.....	53
Tabel 3.2	Contoh Tabel VOC.....	58
Tabel 3.3	Contoh Tabel SIPOC.....	59
Tabel 3.4	Contoh Identifikasi Aktivitas.....	60
Tabel 4.1	Jadwal Kegiatan Penelitian di PT BGR (Persero).....	64
Tabel 4.2	Voice of Customer.....	67
Tabel 4.3	SIPOC Pelayanan <i>Inbound</i> di Gudang.....	68
Tabel 4.4	SIPOC Pelayanan <i>Outbound</i> di Gudang.....	68
Tabel 4.5	Temuan Isu Pada Layanan <i>Inbound</i> dan <i>Outbound</i>	69
Tabel 4.6	Waste yang Terjadi Pada Proses <i>Inbound</i> dan <i>Outbound</i>	71
Tabel 4.7	Skoring Hasil Kuisisioner.....	72
Tabel 4.8	Hasil <i>Value Stream Analysis Tools</i>	72

Tabel 4.9 Penghitungan Waktu Kegiatan Saat Observasi (Detik) (Observasi ke-1 hingga ke- 12.....	76
Tabel 4.10 Penghitungan Waktu Kegiatan Saat Observasi (Detik) (Observasi ke-13 hingga ke- 20.....	77
Tabel 4.11 <i>Process Activity Mapping - Current State</i>	78
Tabel 4.12 Kategori Aktivitas.....	82
Tabel 4.13 Verifikasi Sebab.....	94
Tabel 4.14 Tabel <i>Improvement</i>	96
Tabel 4.15 <i>Process Activity Mapping - Future State</i>	103
Tabel 4.16 Kategori Aktivitas - <i>Future State</i>	109
Tabel 4.17 Contoh <i>Improvement Plan</i>	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Pencapaian Realisasi KPI Proses Inbound dan Outbound Gudang Periode 2014 – Maret 2017.....	5
Gambar 2.1: DMAIC (<i>Define, Measure, Analyze, Improve, Control</i>).....	31
Gambar 3.1: Proses <i>Inbound</i>	56
Gambar 3.2: Proses <i>Outbound</i>	56
Gambar 3.3: Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	62
Gambar 4.1: Kegiatan <i>Inbound</i> di Gudang.....	65
Gambar 4.2: Kegiatan <i>Outbound</i> di Gudang.....	66
Gambar 4.3: <i>Current Activity</i> dari VA, NNVA dan VA.....	85
Gambar 4.4: <i>Current VSM</i> Proses <i>Receiving (inbound)</i>	86
Gambar 4.5: <i>Current VSM</i> Proses <i>Putaway (inbound)</i>	87
Gambar 4.6: <i>Current VSM</i> Proses <i>Picking (outbound)</i>	87
Gambar 4.7: <i>Current VSM</i> Proses <i>Loading (outbound)</i>	88
Gambar 4.8: Aktivitas <i>Current</i> Proses <i>Inbound</i> dan <i>Outbound</i>	92
Gambar 4.9: Diagram Tulang Ikan.....	93
Gambar 4.10: Aktivitas <i>VA, NNVA</i> dan <i>NVA (Future)</i>	103
Gambar 4.11: Aktivitas Proses <i>Inbound</i> dan <i>Outbound (Future)</i>	112
Gambar 4.12: Perbandingan <i>Current</i> dan <i>Future</i> Proses <i>Inbound</i> dan <i>Outbound</i> di Gudang.....	113
Gambar 4.13: <i>Future VSM</i> Proses <i>Receiving (Inbound)</i>	113
Gambar 4.14: <i>Future VSM</i> Proses <i>Putaway (Inbound)</i>	114

Gambar 4.15: <i>Future</i> VSM Proses Picking (<i>Outbound</i>).....	114
Gambar 4.16: <i>Future</i> VSM Proses Loading (<i>Outbound</i>).....	115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: <i>Key Performance Indicator</i>	122
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian.....	123
Lampiran 3: Pedoman Wawancara.....	127
Lampiran 4: Contoh <i>Process Observation Form (Receiving)</i>	128
Lampiran 5: Contoh <i>Process Observation Form (Putaway)</i>	129
Lampiran 6: Contoh <i>Process Observation Form (Picking)</i>	130
Lampiran 7: Contoh <i>Process Observation Form (Loading)</i>	131