

**USULAN PERBAIKAN LAYANAN PENGIRIMAN CV. GLOBAL
LOGISTICS EXPRESS INDONESIA DENGAN LEAN
TRANSPORTATION DAN TRANSPORTATION VALUE STREAM
MAPPING (TVSM)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH:

RAFLI FARUQ

NIM: 041711233153

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA**

2022

Surabaya, 03 Februari 2022
Skripsi telah selesai dan siap diuji
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Febriana', with a stylized flourish extending to the right.

DR. FEBRIANA WURJANINGRUM, SE., MT.

NIP. 197102041998022001

SKRIPSI

**USULAN PERBAIKAN LAYANAN PENGIRIMAN CV. GLOBAL
LOGISTICS EXPRESS INDONESIA DENGAN LEAN
TRANSPORTATION DAN TRANSPORTATION VALUE STREAM
MAPPING (TVSM)**

DIAJUKAN OLEH

Rafli Faruq

NIM. 041711233153

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



DR. FEBRIANA WURJANINGRUM, SE., MT. TANGGAL: 8 Juni 2022

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. DIEN MARDHIYAH, SE., M.Si.

TANGGAL: 04 Juli 2022

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Rafli Faruq), 041711233153, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 31 Januari 2022



Rafli Faruq

NIM. 041711233153

DECLARATION

I, (Rafli Faruq), 041711233153, declare that:

1. This thesis is original and truly my own work, and is not the work of others on behalf of me, and is not the result of imitation or plagiarism (*plagiarism*). from other people's work. This thesis has never been submitted for an academic degree either at Airlangga University, or at any other tertiary institution.
2. In this thesis there are no works or opinions that have been written or published by other people, except in writing that is clearly stated as a reference by mentioning the author's name and listed in the bibliography.
3. I make this statement truthfully, and if in the future there are irregularities and untruths in this statement, then I am willing to accept academic sanctions in the form of revocation of the degree that has been obtained because of the writing of this thesis, as well as other sanctions in accordance with the norms and regulations that applies at Airlangga University.

Surabaya, January 31, 2022



Rafli Faruq

NIM. 041711233153

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “USULAN PERBAIKAN LAYANAN PENGIRIMAN CV. GLOBAL LOGISTICS EXPRESS INDONESIA DENGAN LEAN TRANSPORTATION DAN TRANSPORTATION VALUE STREAM MAPPING (TVSM)” dengan baik dan lancar.

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga, penulis menyadari bahwa berbagai bantuan serta bimbingan dari banyak pihak sangat berperan penting dalam kelancaran penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah ikut serta membantu dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan hormat penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kedua orangtua dan saudara kandung dari penulis yang selalu memberi dukungan dan doa pada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Prof. Dr. Hj. Dian Agustia, SE.,M.Si.,AK., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Dr. Gancar Candra Premananto, SE.,M.Si., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Dr. Dien Mardhiyah, SE.,M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
6. Dr. Febriana Wurjaningrum, selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia memberikan arahan dan motivasi tanpa henti pada penulis.
7. Seluruh dosen Program Studi S1 Manajemen Universitas Airlangga terlebih pada dosen konsentrasi Manajemen Operasi yang telah memberikan ilmu pada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Rayhan, Bapak Faruq, Bapak Abdul Manan dan seluruh karyawan CV. Global Logistics Express Indonesia yang telah memberikan bantuan dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Fahmi Zainal, Salsabila Gianoni, Makki, Anya Kania, Emilia Aljern, Verdyn Cipta, Aiman Gadi dan teman-teman “Kontrakan Yasak”, dll, yang selalu memberikan motivasi dan hiburan pada penulis serta Salsabila Dini, Nabila Alifia, Gavin Fatha, Bagas Abirawa, Altaf, Ariefky, Nabila Maycella dan teman-teman konsentrasi Manajemen Operasi lainnya yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.

Surabaya, 10 Juli 2021

Penulis

ABSTRAK

Mengingat pentingnya industri layanan jasa pengiriman dalam mendukung berbagai sektor bisnis yang ada didunia maka sangat disayangkan apabila perusahaan layanan jasa pengiriman tidak bisa beroperasi secara optimal. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi layanan pengiriman barang salah satunya adalah akibat dari adanya berbagai pemborosan (*waste*) dalam operasional perusahaan yang dapat ditemukan dengan melalui pengaplikasian teknik *lean transportation*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berbagai jenis *waste* yang ada dan untuk memberikan usulan perbaikan pada operasional perusahaan dengan tujuan untuk meminimalisir *waste* yang ada. Untuk mengetahui letak perbaikan dan letak *waste* yang terjadi maka peneliti menggunakan teknik *value stream mapping* dalam mengidentifikasi letak *waste* nya. Dari hasil penelitian yang dilakukan ditemukan berbagai bentuk pemborosan yang terdapat dalam CV. Global Logistics Express Indonesia yaitu *waste delays*, *replication*, *unclear information*, *lost opportunity* dan *cost*. Data penelitian diperoleh dari observasi peneliti langsung dilapangan dan hasil wawancara dengan pihak yang terlibat dalam operasional perusahaan. Dalam mengidentifikasi penyebab terjadinya *waste* yang ada, peneliti menggunakan teknik *analysis 5 why* untuk menentukan penyebab masalah yg terjadi melalui pertanyaan berulang kepada narasumber yang dipilih dan peneliti menggunakan diagram *fishbone* untuk memetakan berbagai faktor penyebab di tiap jenis *waste* yang ada. Peneliti menemukan berbagai macam penyebab pada tiap *waste* yang ada, penyebabnya diantaranya adalah faktor *man*, *machine*, *method* dan *environment*. Dari berbagai faktor penyebab yang ada maka dapat diberikan usulan perbaikan operasional perusahaan dengan menambah pekerja (pengurus supir), menjaga kondisi kendaraan dalam keadaan prima, membuatkan SOP tertulis untuk setiap proses operasionalnya dan memilih *pool* armada di tempat yang lebih aman dan nyaman. Batasan penelitian ini terdapat pada analisis yang dilakukan hanya pada operasional perusahaan pengiriman barang CV. Global Logistics Express Indonesia pada proses operasional penyampaian barang kiriman hingga sampai tujuan.

Kata kunci: *Lean Transportation Value Stream Mapping, Waste, Fishbone, Analysis 5 Why*

ABSTRACT

Given the importance of the delivery service industry in supporting various business sectors in the world, it is very unfortunate if the delivery service company cannot operate optimally. There are various factors that affect the service delivery one of which is a result of a variety of *waste* in the operating companies can be found through the application of techniques *lean transportation*. This study aims to determine the various types of *waste* that exist and to provide suggestions for improvements to the company's operations with the aim of minimizing *waste* the existing. To find out the location of the improvement and the location of the *waste* that occurs, the researcher uses a technique *value stream mapping* in identifying the location of the *waste*. From the results of research conducted found various forms of waste contained in the CV. Global Logistics Express Indonesia, namely *waste delays, replication, unclear information, lost opportunity* and *cost*. The research data was obtained from the observations of the researchers directly in the field and the results of interviews with parties involved in the company's operations. In identifying the causes of *waste* the existing, the researcher uses a technique *5 why analysis* to determine the causes of the problems that occur through repeated questions to the selected resource persons and the researchers use a diagram *fishbone* to map the various causal factors in each type of waste that exists. Researchers found various causes for each existing *waste*, the causes of which are factors *man, machine, method* and *environment*. From the various causal factors that exist, it can be suggested to improve the company's operations by adding workers (drivers), maintaining the condition of the vehicle in prime condition, making written SOPs for each operational process and choosing a *pool* fleet in a safer and more comfortable place. The limitation of this research is in the analysis that was carried out only on the operations of the CV. Global Logistics Express Indonesia in the operational process of delivering shipments to their destination.

Key words: *Lean Transportation Value Stream Mapping, Waste, Fishbone, Analysis 5 Why*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Lean.....	10
2.1.2 Lean Service	19
2.1.3 Lean Transportasi.....	22
2.1.4 Transportation Value Stream Mapping (TVSM).....	25
2.1.5 Management Logistik.....	29
2.1.6 The 5 Whys Analysis	31
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Berfikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.2 Batasan Penelitian.....	38
3.3 Jenis Dan Sumber Data	39
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	40
3.5 Teknis Analisis Data	42
3.6 Teknik Validasi Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.2.1 Aliran Informasi CV. Global Logistics Express Indonesia	48
4.2.2 Aliran Aktivitas Operasional CV. Global Logistics Express Indonesia ...	49
4.3 Analisis Waste Operasional.....	50
4.3.1 Breakdown Proses Aktivitas Operasional	51
4.3.2 Klasifikasi Aktivitas Operasional	56
4.3.3 Current State Mapping	58
4.3.4 Identifikasi Waste Berdasarkan Teknik 5 Why	59
4.3.5 Analisis Penyebab Waste dengan Diagram Fishbone	62
4.3.5.1 <i>Waste Replication</i>	62
4.3.5.2 <i>Waste Delays</i>	63
4.3.5.3 <i>Waste Unclear Information</i>	64
4.3.5.4 <i>Waste Opportunity Lost</i>	65
4.3.5.4 <i>Waste Cost</i>	66
4.3.6 Usulan Perbaikan	67
4.3.7 Future State Mapping	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1	Deskripsi Narasumber.....	40
Tabel 4.1	Klasifikasi Aktivitas Proses Operasional Pengiriman Barang.....	56
Tabel 4.2	Replikasi.....	60
Tabel 4.3	Delays.....	60
Tabel 4.4	Opportunity Lost.....	60
Tabel 4.5	Delays.....	60
Tabel 4.6	Delays.....	61
Tabel 4.7	Unclear Information.....	61
Tabel 4.8	Cost.....	61
Tabel 4.9	Gambaran Klasifikasi Aktivitas Proses Operasional.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tahapan Penerapan Lean Thinking Dalam Perusahaan.....	12
Gambar 4.1	Struktur Organisasi CV. Global Logistics Express Indonesia.	45
Gambar 4.2	Proses Operasional Perusahaan.....	46
Gambar 4.3	Proses Persiapan Armada.....	51
Gambar 4.4	Proses Pemuatan.....	52
Gambar 4.5	Proses Perjalanan.....	53
Gambar 4.6	Proses Pembongkaran.....	54
Gambar 4.7	Current State Mapping.....	58
Gambar 4.8	Diagram Fishbone Waste Replication.....	62
Gambar 4.9	Diagram Fishbone Waste Delays.....	63
Gambar 4.10	Diagram Fishbone Waste Unclear Information.....	64
Gambar 4.11	Diagram Fishbone Waste Opportunity Lost.....	65
Gambar 4.12	Diagram Fishbone Waste Cost.....	66
Gambar 4.13	Diagram Future State Mapping.....	50