

## ABSTRAK

Untuk memenangkan persaingan pasar maka *supply chain* harus menyediakan produk yang murah, berkualitas, tepat waktu, dan bervariasi. Keempat tujuan strategis tersebut sangat penting di mata pelanggan. Objek penelitian ini merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak pada bidang *warehousing*, *forwarding*, dan ekspedisi. Dalam kondisi saat ini masih kurang maksimalnya pengiriman barang yang mengakibatkan keterlambatan pada saat melakukan pengiriman. Masih banyaknya pemborosan yang terjadi diantara lain aktivitas menunggu pada proses pengiriman dokumen antar departemen. Tujuan dari penelitian ini dengan mengevaluasi proses penerimaan order sampai dengan proses pengiriman barang dengan menggunakan pendekatan *lean thinking* dengan menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA).

Berdasarkan analisa pemetaan kuesioner pada identifikasi *waste*, ditemukan beberapa *waste* kritis pada tiap-tiap departemen seperti *waiting* dan *motion*, 63% aktivitas tersebut di nilai sebagai aktivitas *value added* dan 15% di nilai sebagai aktivitas *non value added* bagi perusahaan. Hasil persentase tersebut didapat dengan melihat aktivitas dengan menggunakan pendetan *lean* dengan melihat implementasi 8 *waste* yang terjadi pada perusahaan jasa. Setelah diketahui beberapa aktivitas *non value added* didapatkan beberapa perbaikan dengan menggunakan metode *Root Cause Analysis* dengan membuat *factor causal table* yang didapatkan 5 alternatif solusi yang pantas untuk diterapkan oleh perusahaan untuk mengurangi aktivitas yang tidak bernilai tambah.

**Kata Kunci** : *Lean, Value Stream Mapping, Warehousing, Root Cause Analysis.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

To win the market competition, the supply chain must provide a cheap product, quality, timely, and varied. The fourth strategic goal is very important in the eyes of the customer. The object of this study is a service company specializing in the fields of warehousing, forwarding, and expedition. Under current conditions are still lacking maximum delivery of goods that result in a delay at the time of delivery. Still many wastage that occurs among other activities await in the process of sending documents between departments. The purpose of this study to evaluate the order entry up to the delivery of goods by using lean thinking approach using Root Cause Analysis (RCA).

Based on the mapping analysis of questionnaires on waste identification, found several critical waste in each department such as waiting and motion, 63% of the activity in value as value added activities and 15% in value as non-value added activities for the company. The percentage results obtained by viewing activities using lean pendetan to see the implementation of eight waste that occurs in service companies. Having known some non-value added activity obtained some improvement by using Root Cause Analysis with making causal factor table obtained five alternative solutions that deserve to be applied by the company to reduce non-value-added activities.

**Keywords:** Lean, Value Stream Mapping, Warehousing, Root Cause Analysis

