

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan	3
1.3 Tujuan, Ruang Lingkup, dan Manfaat Penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.3.3 Manfaat Penelitian	4
1.4 Kerangka Penulisan	5
BAB II. TELAAH KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori	
2.1.1 <i>Customer Service</i>	7
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	9
2.1.3 <i>Service Level Agreement</i>	10
2.1.4 <i>Supply Chain</i>	
2.1.4.1 <i>Supply Chain Management</i>	10
2.1.4.2 <i>Logistic Management</i>	12
2.1.4.3 <i>Warehouse and Distribution Management System</i>	16
2.1.4.4 <i>Benchmark di Bidang Logistik</i>	17
2.1.5 <i>Balanced Scorecard (BSC)</i>	
2.1.5.1 Sejarah <i>Balanced Scorecard (BSC)</i>	18
2.1.5.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard (BSC)</i>	18
2.1.5.3 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard (BSC)</i>	20
2.1.5.4 <i>Balanced Scorecard (BSC)</i> Sebagai Sistem Manajemen	22
2.1.6 Analisis SWOT	24
2.2 Kerangka Pemikiran	25
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Perusahaan	27
3.2 Jenis Usaha dan Target Pasar	28
3.3 Layanan Usaha	29
3.4 <i>Company Networking</i>	
3.4.1 <i>Kawan Lama Group</i>	31
3.4.2 <i>Cabang-Cabang PT Kawan Lama Sejahtera</i>	32

3.5 Sumber Daya Manusia PT Kawan Lama Sejahtera	
3.5.1 Struktur Organisasi Perusahaan	32
3.5.2 Komposisi Sumberdaya Manusia	
3.5.2.1 Jumlah karyawan	33
3.5.2.2 Komposisi Perusahaan berdasarkan Usia	34
3.5.2.3 Komposisi Perusahaan berdasarkan Pendidikan	34
3.5.2.4 Komposisi Berdasarkan Masa Kerja	35
3.6 Visi dan Misi Perusahaan	35
3.7 Proses Kerja PT Kawan lama Sejahtera	37
3.8 Logistik PT Kawan Lama Sejahtera	
3.8.1 Lokasi	42
3.8.2 Sumber Daya Manusia Bagian Logistik	43
3.8.3 Proses Kerja Bagian Logistik	
3.8.3.1 Proses Kerja Departemen <i>Warehouse</i>	46
3.8.3.2 Proses Kerja Departemen Ekspedisi	49
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN	
4.1 Jenis dan Periode Penelitian	52
4.2 Sumber dan Pengumpulan Data	52
4.3 Metode Penelitian	53
BAB V. ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN	
5.1 SLA Logistik	56
5.2 Pencapaian SLA	
5.2.1 Pencapaian SLA Pelanggan Eksternal	59
5.2.2 Pencapaian SLA Pelanggan Internal	
5.2.2.1 Pencapaian SLA Cabang	66
5.2.2.1 Pencapaian SLA Departement Lainnya	68
5.3 Perumusan Strategi Kerja Logistik	
5.3.1 Analisis SWOT	70
5.3.2 Pemilihan Strategi Kerja	72
5.4 Penyusunan BSC Logistik	
5.4.1 Kaitan Visi dan Misi Perusahaan dengan Logistik	73
5.4.2 Pengukuran Kinerja Logistik Berdasarkan BSC	76
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	92
6.2 Saran	94
DAFTAR KEPUSTAKAAN	97
LAMPIRAN	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Integrasi and Mengatur <i>Business Process</i> dalam <i>Supply Chain Management</i>	12
Gambar 2.2. <i>Print Screen</i> Tampilan Salah Satu WMS pada Bagian <i>Report</i>	17
Gambar 2.3. BSC Memberi Kerangka Kerja untuk Penerjemeh Strategi ke Kerangka Operasional	20
Gambar 2.4. Hubungan Kausal 4 Perspektif dalam BSC	21
Gambar 2.5. BSC sebagai Suatu Kerangka Kerja Tindakan Strategis	23
Gambar 2.6. Kerangka Pemikiran Penelitian	26
Gambar 3.1. Struktur Kawan Lama Group	31
Gambar 3.2. Struktur Organisasi PT Kawan Lama Sejahtera	33
Gambar 3.3. Alur Proses Kerja PT Kawan Lama Sejahtera	37
Gambar 3.4. Struktur Organisasi Logistik PT Kawan Lama Sejahtera	43
Gambar 3.5. Proses Kerja Departemen <i>Warehouse</i> PT Kawan Lama Sejahtera	46
Gambar 3.6. Proses Kerja Departemen Ekspedisi PT Kawan Lama Sejahtera	49
Gambar 5.1. <i>On Time Delivery</i> untuk <i>End User</i>	60
Gambar 5.2. <i>On Time Delivery</i> untuk Agen	60
Gambar 5.3. <i>On Time Delivery</i> untuk Ace Hardware	61
Gambar 5.4. Waktu Kerja <i>Warehouse</i> untuk <i>End User</i>	62
Gambar 5.5. Waktu Kerja <i>Warehouse</i> untuk Agen	62
Gambar 5.6. Waktu Kerja <i>Warehouse</i> untuk Ace Hardware	63
Gambar 5.7. Kesalahan Pengiriman untuk Pelanggan Eksternal	65
Gambar 5.8. <i>On Time Delivery</i> Cabang	66
Gambar 5.9. Waktu Kerja <i>Warehouse</i> untuk Cabang	66

Gambar 5.10. Kesalahan Pengiriman untuk Cabang	68
Gambar 5.11. Hasil Kegiatan <i>Cycle Counting</i>	69
Gambar 5.12. Rata-Rata Biaya <i>Inventory</i> per Bulan (Rp/ <i>pallet position</i>)	78
Gambar 5.13. Biaya Lembur per Bulan	79
Gambar 5.14. Produktivitas <i>Receiving</i>	81
Gambar 5.15. Produktivitas <i>Picking</i> (sku/jam)	82
Gambar 5.16. Produktivitas <i>Picking</i> (<i>order</i> /jam)	82
Gambar 5.17. Produktivitas <i>Checking, Packing & Delivery</i> (sku/jam)	83
Gambar 5.18. Produktivitas <i>Checking, Packing & Delivery</i> (<i>order</i> /jam)	84
Gambar 5.19. <i>Order</i> Tidak Cukup Waktu untuk Dikirim	85
Gambar 5.20. <i>Strategy Map</i> Logistik PT Kawan Lama Sejahtera	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. <i>SWOT Matrix</i>	25
Tabel 3.1. Komposisi Usia Karyawan PT Kawan Lama Sejahtera	34
Tabel 3.2. Komposisi Pendidikan Karyawan PT Kawan Lama Sejahtera	34
Tabel 3.3. Komposisi Masa Kerja Karyawan PT Kawan Lama Sejahtera	35
Tabel 3.4. Komposisi Pendidikan Karyawan Bagian Logistik PT Kawan Lama Sejahtera	44
Tabel 3.5. Komposisi Pendidikan Karyawan Departemen <i>Warehouse</i> PT Kawan Lama Sejahtera	44
Tabel 3.6. Komposisi Pendidikan Karyawan Departemen Distribusi PT Kawan Lama Sejahtera	44
Tabel 3.7. Komposisi Usia Karyawan Bagian Logistik PT Kawan Lama Sejahtera	45
Tabel 3.8. Komposisi Usia Karyawan <i>Warehouse</i> PT Kawan Lama Sejahtera	45
Tabel 3.9. Komposisi Usia Karyawan Distribusi PT Kawan Lama Sejahtera	45
Tabel 4.1. Gambaran Umum Ukuran Target Kerja untuk Pelanggan Internal	55
Tabel 5.1. SLA dengan Pelanggan Internal	57
Tabel 5.2. Kecepatan (<i>On Time Delivery</i>) Standar Perusahaan Terhadap Pelanggan Esternal	58
Tabel 5.3. Kecepatan (<i>On Time Delivery</i>) Standar Perusahaan Terhadap Pelanggan Internal	59
Tabel 5.4. Analisis SWOT (<i>Internal Factor</i> Logistik)	71
Tabel 5.5. Analisis SWOT (<i>External Factor</i> Logistik)	72
Tabel 5.6. <i>SWOT Matrix</i>	73
Tabel 5.7. <i>Scorecard</i> Bagian <i>Receiving</i>	88
Tabel 5.8. <i>Scorecard</i> Bagian <i>Storage/Picking</i>	88

Tabel 5.9. <i>Scorecard</i> Bagian <i>Delivery</i>	88
Tabel 5.10. <i>Scorecard</i> Bagian Distribusi	88
Tabel 5.11. BSC Logistik PT Kawan Lama Sejahtera	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tampak Muka Kawan Lama Distribution Center	98
Lampiran 2. Gambar Gedung <i>Warehouse</i> PT Kawan Lama Sejahtera	99
Lampiran 3 <i>Lay Out</i> Kawan Lama Distribution Center	100
Lampiran 4. <i>Material Handling</i> Logistik	101
Lampiran 5. KPI <i>Warehouse</i> PT Kawan Lama Sejahtera	102
Lampiran 6. Pencapaian <i>On Time Delivery</i> Logistik PT Kawan Lama Sejahtera	103
Lampiran 7. Pencapaian Kesiapan <i>Order</i> di <i>Warehouse</i> PT Kawan Lama Sejahtera	104