

## Abstrak

Program pencapaian target KPI *delivery* motor *shift* 1 JNE *Service Centre* Jakarta Barat bertujuan mengetahui penyebab tidak tercapainya target KPI *delivery* motor *shift* 1 serta mengetahui cara-cara agar tercapai target KPI *delivery* motor *shift* 1. Namun masalah yang timbul di unit *delivery* motor *shift* 1 JNE *Service Centre* Jakarta Barat dari bulan Februari-Mei adalah hampir semua kecamatan yang tidak mencapai target KPI yang ditentukan oleh perusahaan sebesar 110 kiriman dengan persentase 100 % yaitu kecamatan Cengkareng, Kalideres, Kembangan, Kebon Jeruk, Palmerah, Tamansari, Grogol yang merupakan area perkampungan yang membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses pengantarannya.

Untuk penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan datanya dengan cara wawancara dan observasi serta lampiran dokumentasi. Untuk menganalisis tidak tercapainya target KPI *delivery* motor *shift* 1 adalah dengan menggunakan metode *fishbone* dengan melakukan identifikasi permasalahan ditemukan 3 faktor menjadi penyebab yaitu manusia, material dan alat, serta metode dan sistem. Faktor manusia yang menjadi sebab seperti kurir merasa jenuh, kurir kurang tanggung jawab terhadap kiriman, kurir mengerjakan pekerjaan lain. Faktor material dan alat yang menjadi sebab seperti fasilitas tas kanan kiri yang belum memadai, kekurangan mobil *droping*. Sedangkan dari faktor metode dan sistem yang menjadi sebab seperti target KPI kurang tepat, beban area kerja berbeda dan luas area. Untuk program perbaikannya bisa dilakukan perbaikan *review* KPI dan *mapping area*, perbaikan sistem karir karyawan lama dan membuat penambahan petugas *inbound*, perbaikan *training* sistem dan proses kerja untuk kurir dan coordinator, sosialisasi informasi dari perusahaan, perbaikan pemisahan kiriman motor dan mobil, perbaikan *droping* sistem.

**Kata kunci :** Program pencapaian target KPI *delivery* motor *shift* 1 JNE *Service Centre* Jakarta Barat, diagram *fishbone*, rekomendasi perbaikan.