

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	iv
Abstrak .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Ruang Lingkup .....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian KPI .....	6
2.2 Pengertian Total Quality Control (TQM).....	6
2.3 Pengertian Fishbone .....	7
2.4 Manfaat Diagram Fishbone.....	7
2.5 Langkah Diagram Fishbone.....	8
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	11
3.1 Kerangka Kerja .....	11
3.2 Metode Pengumpulan dan Analisis Data.....	12
3.2.1 Jenis Penelitian.....	12
3.2.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	12
3.2.3 Sumber Data.....	12
3.2.4 Metode Pengumpulan Data .....	13
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	13
BAB 4 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	15
4.2 Proses Bisnis PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir.....	16
4.3 Gambaran Umum JNE Service Centre Jakarta Barat.....	16
4.4 Struktur Organisasi JNE Service Center Jakarta Barat.....	17
4.5 Lokasi JNE Service Centre Jakarta Barat.....	18
4.6 Proses Bisnis JNE Service Centre Jakarta Barat.....	18
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
5.1 Hasil Penelitian.....	20
5.1.1 Deskripsi Masalah.....	20
5.1.2 Analisis Sebab.....	24
5.1.2.1 Pemetaan Diagram Fishbone.....	25
5.1.2.2 Faktor penyebab tidak tercapainya KPI delivery shift 1 unit KerjaDelivery Service Centre Jakarta Barat.....	26
5.2 Hasil Wawancara Dengan Koordinator dan PIC Delivery JNE Service Centre Jakarta Barat.....	29
5.3 Program Perbaikan.....	32
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
6.1 Kesimpulan.....	37

6.1.1 Faktor Dominan.....	37
6.1.2 Rekomendasi Perbaikan.....	37
6.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN.....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Overload kapasitas kurir motor PM (Perbantuan Mobil).....	2
Gambar 2 Overload kapasitas kurir motor.....	2
Gambar 3 Diagram Pencapaian KPI Shift 1 Bulan Februari-Mei 2018.....	4
Gambar 4 Kerangka Kerja.....	11
Gambar 5 Proses Bisnis PT. JNE ( Sumber : Peraturan Perusahaan ).....	16
Gambar 6 Struktur JNE Service Centre Jakarta Barat (Sumber : SO Perusahaan ).....	17
Gambar 7 Gedung JNE Service Centre Jakarta Barat.....	18
Gambar 8 Proses Bisnis JNE Service Center Jakarta Barat.....	18
Gambar 9 Proses Inbound.....	21
Gambar 10 Proses Sortir.....	21
Gambar 11 Proses Runsheet.....	21
Gambar 12 Proses Routing.....	22
Gambar 13 Proses Serah Terima POD.....	22
Gambar 14 Proses Delivery.....	23
Gambar 15 Proses Fareye.....	23
Gambar 16 Diagram Pencapaian KPI Delivery Bulan Februari-Mei Shift 1 JNE Service Centre Jakarta Barat.....	23
Gambar 17 Diagram Fishbone.....	25

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Produktivitas Delivery Kurir Shift 1 Bulan Februari – Mei 2018.....	3
Tabel 2 Penelitian terdahulu.....	10
Tabel 3 Faktor Penyebab.....	24
Tabel 4 Hasil Wawancara.....	31
Tabel 5 penyelesaian akar sebab.....	33
Tabel 6 Program Perbaikan & Timeline.....	34
Tabel 7 Tabel Karakteristik Informan.....	44
Tabel 8 Tabel Informasi Informan.....	45