

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan identifikasi Masalah	3
1.2.1 Identifikasi Masalah	3
1.2.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sitematika Penulisan.....	4
BAB II TELAAH PUSTAKA	6
2.1 Pengertian <i>Receiving</i>	6
2.2 Pengertian <i>Outstanding Receiving Inbond</i>	6
2.3 <i>Total Quality Management</i>	6
2.3 <i>Seven Quality Tools</i>	7
2.4 Metode 5W+1H.....	10
2.5 Penelitian Terdahulu.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	12
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian.....	12
3.2 Lokasi Penelitian	12
3.3 Subyek Penelitian	12
3.4 Kerangka Konsep Penelitian.....	12
3.5 Jenis Dan Sumber Data.....	13
3.6. Teknik Pengumpulan Data	13
3.7 Metode Analisis Data.....	14
BAB IV GAMBARAN PERUSAHAAN	15
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	15
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	15
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	15
4.1.3 Proses Bisnis Perusahaan.....	15
4.1.4 Gambaran Umum Departemen	16
4.1.5 Struktur Organisasi Departemen.....	17
4.1.6 Proses Aktivitas Unit <i>Checker</i>	17
4.1.7 Proses Penerimaan dan Pemeriksaan Kiriman.....	18
Bab V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
5.1 Analisa Penelitian.....	19
5.1.1 Deskripsi Masalah Penelitian.....	19
5.1.2 Analisis hasil Penelitian.....	22
5.2 Program Penuurunan <i>Outstanding Receiving Inbound</i>	26

Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	28
6.1 Kesimpulan.....	28
6.2 Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	ix

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data <i>Outstanding Receiving Inbound</i> periode Januari-Oktober PT. JNE <i>Departement Inbound Service Center</i> Jakarta Selatan ..	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 5.1	Report <i>Outstanding Inbound</i>	21
Tabel 5.2	Permasalahan Sebab-Akibat.....	21

Tabel 4.1	Program Penurunan <i>Outstanding Receiving Inbound</i>	26
Tabel 4.1	Tindakan Awal Penyusunan Program Penurunan <i>Outstanding Receiving Inbound</i>	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik <i>Outstanding Receiving Inbound</i> Tahun 2017	2
Gambar 1.2	<i>Outstanding Receiving Inbound</i>	3
Gambar 2.1	<i>Check Sheet</i>	7
Gambar 2.2	<i>Diagram Pareto</i>	7
Gambar 2.3	<i>Histogram</i>	8
Gambar 2.4	<i>Diagram Control</i>	8

Gambar 2.5 <i>Scater Diagram</i>	9
Gambar 2.6 <i>Diagram Fishbone</i>	9
Gambar 2.7 <i>Flowchart</i>	10
Gambar 3.1 Alur Kerangka Penelitian	12
Gambar 4.1 Proses Bisnis PT. JNE.....	15
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. JNE Departemen <i>Inbound</i>	17
Gambar 4.3 Proses Kerja <i>Cheker Inbound</i>	17
Gambar 5.1 Proses <i>Inbound</i>	19
Gambar 5.2 Proses <i>Receiving</i>	20
Gambar 5.3 Proses Sortir	20
Gambar 5.4. Diagram Sebab Akibat Permasalahan	24