

## **ABSTRAK**

Di dunia industri jasa pengiriman atau logistik sekarang ini semakin kompetitif dalam persaingan, persaingan ini dipicu karena semakin banyaknya permintaan dari pelanggan dan faktor berkembangnya industri retail dan online shop yang semakin banyak. Penelitian ini dilakukan di PT JNE Jakarta khususnya JNE service centre Jakarta Barat. Berdasarkan dari tujuan penelitian tentang permasalahan di bagian Undel, untuk mengetahui penyebab terjadinya kegagalan dalam tracing confirm kiriman di unit kerja Undel JNE service centre Jakarta Barat dan mengetahui program peningkatkan keberhasilan dalam tracing confirm di unit kerja Undel JNE service centre Jakarta Barat. Unit kerja Undel yang tugas utamanya adalah menerima, monitoring dan melakukan proses tracing kiriman yang tidak terkirim. Jumlah personil tim Undel sendiri berjumlah 10 orang terdiri dari 1 orang koordinator, 1 orang petugas return, 3 orang petugas tracing by reques (email atau dari customer service dan sms sistem) shift siang dan 5 orang petugas tracing untuk shif pagi. Dan untuk responden penelitian adalah 5 orang petugas tracing shif pagi.