

**PENYUSUNAN PROGRAM PENINGKATAN KINERJA PENCAPAIAN *TRACING*
CONFIRM DI UNIT KERJA UNDEL (*UNDELIVERY*) JNE *SERVICE CENTRE*
JAKARTA BARAT**

ARI PRABOWO

**Skripsi Program Sarjana Manajemen Bisnis
(SMB) Angkatan 10**



**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN PPM
JAKARTA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Ari Prabowo

NIM : 2014090007

Program Studi : Sarjana Manajemen Bisnis

Judul Skripsi : Penyusunan Program Peningkatan Kinerja Pencapaian *Tracing Confirm* Di Unit Kerja Undel (*Undelivery*) JNE *Service Centre* Jakarta Barat.

Yang telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Bisnis Sekolah tinggi manajemen PPM.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ir. Erlinda, M.M., Ph.D.

Tim Penguji : Ir. Setiadi Djohar, M.S.M., D.B.A. (Ketua)

: Ricky Virona Martono, S.T., M.M. (Anggota)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 September 2018

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ari Prabowo
NPM : 2014090007
Program Studi : Sarjana Manajemen Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Manajemen PPM, **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:
Penyusunan Program Peningkatan Kinerja Pencapaian *Tracing Confirm* Di Unit Kerja Undel (*Undelivery*) JNE *Service Centre* Jakarta Barat.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Manajemen PPM berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 27 September 2018

Yang menyatakan

(Ari Prabowo)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Bismillahirrahmanirrahim

Syukur Alhamdulillah senantiasa saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENYUSUNAN PROGRAM PENINGKATAN KINERJA PENCAPAIAN *TRACING CONFIRM* DI UNIT KERJA UNDEL (*UNDELIVERY*) JNE *SERVICE CENTRE* JAKARTA BARAT”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis di Sekolah Tinggi Manajemen PPM.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Eva Hotnaidah Saragih selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Sekolah Tinggi Manajemen PPM yang telah banyak mengarahkan dan membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Ibu Erlinda selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberi saya banyak saran dan masukan pada proses pengerjaan skripsi ini.
3. Keluarga tercinta yang telah mendukung dan memberikan semangat untuk terus berusaha dan fokus dalam menjalankan perkuliahan.
4. P.T. JALUR NUGRAHA EKAKURIR yang merupakan tempat saya bekerja atas kesempatan, dukungan dan bantuan yang diberikan baik secara moril maupun materil kepada saya untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang sarjana.
5. PT. JNE Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam menjalankan perkuliahan di Jakarta.
6. Keluarga besar JNE Muda yang telah menjadi keluarga selama menjalani program perkuliahan ini. Semoga kita dapat menyelesaikan program JNE Muda ini bersama-sama dan tepat waktu.
7. JNE Service Center Jakarta Barat dan Intracity yang telah memberi saya kesempatan untuk bekerja disana selama program JNE Muda dan terimakasih atas pengertian, dukungan, dan bantuan selama saya menjalankan program JNE Muda.
8. Bapak Heri Purwanto selaku atasan saya di bagian Undel.
9. Kepada pihak-pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi kita semua.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amiin.

Jakarta, 30 Agustus 2018

Penulis
Ari Prabowo

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.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Ruang Lingkup	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Manajemen Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pengendalian Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Langkah-Langkah Program Perbaikan Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Identifikasi Jenis-Jenis Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hasil Penelitian Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Tahapan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Sumber Data dan Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Metode Diagram <i>Fishbone</i>	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Langkah-Langkah Penerapan Diagram <i>Fishbone</i>	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis <i>Fishbone</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Gambaran Umum JNE <i>Service Centre</i> Jakarta Barat....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Struktur Organisasi JNE <i>Service Centre</i> Jakarta Barat .	Error! Bookmark not defined.
4.4 Proses Bisnis Unit Kerja Bagian Undel.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Unit Kerja Undel	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Gambaran Umum Penerapan Sistem <i>Warehouse Undel Shipment</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Struktur Organisasi Unit Kerja Undel JNE <i>Service Centre</i> Jakarta Barat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Analisis Sebab	Error! Bookmark not defined.
5.1.2 Analisis Dengan Metode Diagram <i>Fishbone</i>	Error! Bookmark not defined.
5.1.3 Hasil Wawancara Dengan Petugas <i>Tracing</i>	Error! Bookmark not defined.
5.2 Langkah-Langkah Program Perbaikan Peningkatan <i>Tracing Confirm</i>	Error! Bookmark not defined.

5.3 Program Perbaikan dan <i>Timeline</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
6.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
6.1.1 Faktor Penyebab Kegagalan Tracing <i>Confirm</i>	Error! Bookmark not defined.
6.1.2 Program Peningkatan <i>Tracing Confirm</i>	Error! Bookmark not defined.
6.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data kiriman barang yang masuk tim Undel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Persentase Confirm, Return dan Unconfirm.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Hasil penelitian sebelumnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.1 . Jumlah tracing confirm, unconfirm dan return..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.2 Sebab-akibat (kegagalan dalam tracing confirm)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.3 Hasil wawancara dengan petugas tracing.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.4 Program perbaikan penyelesaian sebab dan akar masalah.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.5 Program perbaikan dan timeline.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Struktur organisasi JNE service center Jakarta Barat (Sumber : SO Perusahaan)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Siklus antar ulang (Redelivery).	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Siklus undelivery and redelivery ex Undel.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Siklus return.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 Penerapan sistem Warehouse Undel Shipment (Tracing Confirm).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6 Penerapan sistem Warehouse Undel Shipment (Tracing Unconfirm).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.7 Struktur Organisasi Unit Kerja Undel JNE Service Centre Jakarta Barat.	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.1 Diagram batang dan pie bulan Februari.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.2 Diagram batang dan pie bulan Maret.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.3 Diagram batang dan pie bulan April.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.4 Diagram batang dan pie bulan Mei.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.5 Diagram fisfbone (kegagalan dalam tracing confirm).	Error! Bookmark not defined.