

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 Pengertian Manajemen Kualitas .....	5
2.1.2 Pengertian Kualitas.....	5
2.1.3 Pengendalian Kualitas .....	5
2.1.4 Langkah-Langkah Program Perbaikan Kualitas.....	6
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa.....	6
2.3 Identifikasi Jenis-Jenis Pelanggan .....	6
2.4 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	7
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	8
3.1 Tahapan Penelitian .....	8
3.2 Sumber Data dan Jenis Penelitian .....	8
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	8
3.4 Teknik Analisis Data .....	9
3.5 Metode Diagram <i>Fishbone</i> .....	9
3.5.1 Langkah-Langkah Penerapan Diagram <i>Fishbone</i> .....	9
3.5.2 Analisis <i>Fishbone</i> .....	10
BAB 4 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	11
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	11
4.2 Gambaran Umum JNE <i>Service Centre</i> Jakarta Barat .....	11
4.3 Struktur Organisasi JNE <i>Service Centre</i> Jakarta Barat .....	11
4.4 Proses Bisnis Unit Kerja Bagian Undel.....	12
4.4.1 Unit Kerja Undel .....	12
4.4.2 Gambaran Umum Penerapan Sistem <i>Warehouse Undel Shipment</i> .....	14
4.4.3 Struktur Organisasi Unit Kerja Undel JNE <i>Service Centre</i> Jakarta Barat.....	17
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	18
5.1 Hasil Penelitian.....	18
5.1.1 Analisis Sebab .....	18
5.1.2 Analisis Dengan Metode Diagram <i>Fishbone</i> .....	21
5.1.3 Hasil Wawancara Dengan Petugas <i>Tracing</i> .....	22
5.2 Langkah-Langkah Program Perbaikan Peningkatan <i>Tracing Confirm</i> .....	24
5.3 Program Perbaikan dan <i>Timeline</i> .....	24
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....	27
6.1 Kesimpulan.....	27

6.1.1 Faktor Penyebab Kegagalan Tracing <i>Confirm</i> .....	27
6.1.2 Program Peningkatan <i>Tracing Confirm</i> .....	27
6.2 Saran .....	28
DAFTAR PUSTAKA.....	29

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data kiriman barang yang masuk tim Undel.....	1
Tabel 1.2 Persentase Confirm, Return dan Unconfirm. ....	2
Tabel 2.1 Hasil penelitian sebelumnya.....	7
Tabel 5.1 . Jumlah tracing confirm, unconfirm dan return.....	18
Tabel 5.2 Sebab-akibat (kegagalan dalam tracing confirm).....	20
Tabel 5.3 Hasil wawancara dengan petugas tracing.....	23
Tabel 5.4 Program perbaikan penyelesaian sebab dan akar masalah.....	24
Tabel 5.5 Program perbaikan dan timeline.....	26

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Analisis.....	8
Gambar 4.1 Struktur organisasi JNE service center Jakarta Barat (Sumber : SO Perusahaan) .....	12
Gambar 4.2 Siklus antar ulang (Redelivery). ....	13
Gambar 4.3 Siklus undelivery and redelivery ex Undel.....	13
Gambar 4.4 Siklus return.....	14
Gambar 4.5 Penerapan sistem Warehouse Undel Shipment (Tracing Confirm).....	15
Gambar 4.6 Penerapan sistem Warehouse Undel Shipment (Tracing Unconfirm).....	16
Gambar 4.7 Struktur Organisasi Unit Kerja Undel JNE Service Centre Jakarta Barat. ....	17
Gambar 5.1 Diagram batang dan pie bulan Februari.....	18
Gambar 5.2 Diagram batang dan pie bulan Maret.....	19
Gambar 5.3 Diagram batang dan pie bulan April.....	19
Gambar 5.4 Diagram batang dan pie bulan Mei.....	19
Gambar 5.5 Diagram fisbone (kegagalan dalam tracing confirm).....	21