

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR DIAGRAM .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat .....	4
1.5 Ruang Lingkup .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Kinerja .....	6
2.1.2 Metodologi Penelitian.....	6
2.1.3 <i>TOC-Thinking Process</i> .....	7
2.1.4 Analisis <i>Thinking Process</i> Secara Keseluruhan.....	8
2.1.4.1 Current Reality Tree (CRT).....	9
2.1.4.2 <i>Evaporating Clouds (EC)</i> .....	9
2.1.4.3 <i>Future Reality Tree (FRT)</i> .....	10
2.1.4.4 <i>Prerequisite Tree (PT)</i> .....	11
2.1.4.5 <i>Transition Tree (TT)</i> .....	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	14
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	15
3.1 Kerangka Kerja .....	15
3.2 Kerangka Analisis.....	16
3.3 Metodologi Penelitian.....	17
BAB 4 PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR .....	18
4.1 Gambaran Umum.....	18
4.2 Proses Bisnis PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir.....	18
4.3 Gambaran Umum Departemen <i>Inbound</i> .....	19
4.4 Struktur Organisasi Departemen <i>Inbound</i> Cabang Jakarta.....	19
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN .....	20
5.1 Hasil Penelitian .....	20
BAB 6 IDENTIFIKASI MASALAH .....	24
6.1 <i>Current Reality Tree (CRT)</i> .....	24
BAB 7 PENETAPAN ARAH PERUBAHAN .....	26
7.1 <i>Future Reality Tree (FRT)</i> .....	26
7.2 <i>Prerequisite Tree (PT) JNE</i> .....	28
7.2.1 <i>Basic Training</i> .....	28
7.2.2 Label Khusus Kiriman COD.....	29
7.2.3 SMS Pemberitahuan Pengantaran COD .....	30
7.2.4 Perbaikan Proses Entri Kiriman Di Sistem.....	31
7.2.5 Pembaharuan SOP Kiriman COD.....	32

7.2.6 Penambahan Informasi Di Aplikasi Penyetoran COD .....	33
BAB 8 RENCANA IMPLEMENTASI DAN PEMBAHARUAN.....	35
8.1 <i>Transition Tree (TT)</i> .....	35
BAB 9 KESIMPULAN DAN SARAN .....	37
9.1 Kesimpulan .....	37
9.2 Saran .....	38
DAFTAR PUSTAKA .....	39
LAMPIRAN.....	40

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1. <i>Outstanding</i> COD Tahun 2017 .....	3
Diagram 2.1. <i>Current Reality Tree</i> (CRT).....	9
Diagram 2.2. Evaporating Cloud (EC) .....	10
Diagram 2.3. Future Reality Tree (FRT) (Sumber: Scheinkopf, 1999).....	11
Diagram 2.4. Prerequisite Tree (PT).....	12
Diagram 2.5. Transition Tree (TT) .....	13
Diagram 6.1 <i>Current Reality Tree</i> (CRT).....	24
Diagram 7.1 <i>Future Reality Tree</i> (FRT).....	27
Diagram 7.2. <i>PT Basic Training</i> .....	29
Diagram 7.3. Label khusus kiriman COD .....	30
Diagram 7.4. SMS pemberitahuan pengantaran COD.....	31
Diagram 7.5. Perbaikan proses entri di sistem.....	32
Diagram 7.6. Pembaharuan SOP kiriman COD .....	33
Diagram 7.7 Penambahan informasi di aplikasi penyetoran .....	34
Diagram 8.1 Transition Tree.....	35

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Five Focusing Steps .....	7
Gambar 3.1. Kerangka Kerja .....	16
Gambar 3.2. Kerangka Analisis .....	17
Gambar 4.1. Proses Bisnis JNE .....	19
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Inbound Jakarta.....	19

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survei <i>Top Brand</i> Jasa Kurir .....	1
Tabel 1.2. Pilihan Jasa JNE .....	2
Tabel 2.1. Thinking Process and Five Applications Tools .....	8
Tabel 2.2. Mencari Penyebab Utama.....	9
Tabel 2.3. Penelitian Sebelumnya.....	14
Tabel 3.1. Perencanaan Wawancara .....	15
Tabel 4.1. Jaringan JNE.....	18
Tabel 5.1. Setoran COD Tahun 2017 .....	20
Tabel 5.2. Persentase Penyebab <i>Outstanding</i> .....	20
Tabel 5.3. Responden wawancara.....	21
Tabel 5.4. Hasil Wawancara .....	23
Tabel 6.1. Persentase penyebab utama .....	25
Tabel 7.1. Sasaran FRT.....	26

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Desain pertanyaan wawancara .....	40
---	----