

ABSTRACT

This research aims to identify factors that cause unpunctuality in one-day courier service and make related strategy plan in PT JNE. The research uses TOC Thinking Process method that includes tools current reality tree, evaporating cloud, future reality tree, prerequisite tree and transition tree.

The result shows factors that cause the unpunctuality, such as the imbalance between the number of employee and the goods volume, also there is no system that ensure the good arriving flows.

The solution for these problems and other related matter is showed in grantt-chart.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor – faktor penyebab utama tidak tercapainya kinerja ketepatan waktu dalam jasa kurir *one day service* dan menyusun rencana tindakan perbaikan yang tepat di PT. JNE. Metode yang digunakan adalah TOC Thinking Process, meliputi *tools current reality tree, evaporating cloud, future reality tree, prerequisite tree dan transition tree*.

Hasil penelitian menunjukkan beberapa faktor yang menjadi penyebab utama, antara lain : tidak seimbangnya jumlah karyawan dengan volume barang dan tidak adanya sistem yang memastikan barang dari agen masuk secara tepat waktu.

Solusi untuk mengatasi masalah tersebut serta masalah lain terkait, kemudian disusun dalam bentuk *gantt – chart*.