

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Ruang Lingkup Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II : TELAAH PUSTAKA	5
2.1 <i>Theory of Constraint (TOC)</i>	5
2.1.1 <i>Theory of Constraint (TOC) Thinking Process</i>	5
2.1.1.1 <i>The Sufficient Cause</i>	6
2.1.1.2 <i>The Necessary Condition</i>	9
2.1.1.3 <i>The Categories of Legitimate Reservation</i>	11
2.1.2 <i>Change Questions</i>	14
2.1.2.1 <i>What to Change?</i>	14
2.1.2.2 <i>To What to Change?</i>	16
2.1.2.3 <i>How to Cause the Change?</i>	17
2.2 Penelitian Sebelumnya	20
BAB III : KERANGKA ANALISIS DAN METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Kerangka Analisis	22
3.2 Jenis Penelitian	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	23
1. Studi Pustaka	23
2. Wawancara	23
3. Observasi	23
3.4 Teknik Analisis Data	24
BAB IV : GAMBARAN KONDISI PERUSAHAAN SAAT INI	25
4.1 Gambaran Umum PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	25
4.1.1 PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	25
4.1.2 Proses Bisnis Retail JNE	26
4.1.3 Gambaran Umum Divisi Nasional Transport	26
4.2 Pembatasan Proses Distribusi Barang	27
4.3 Pengaturan Sumber Daya di Divisi Nasional Transport	30
4.4 Data Historis Kinerja	30
4.4.1 Kinerja Departemen Outbound	30
4.4.2 Kinerja Departemen Gateway Jakarta	31
4.4.3 Kinerja OTP YES	32
BAB V : ANALISIS MASALAH	34
5.1 <i>UnDesireable Effect</i>	34
5.2 <i>Current Reality Tree</i>	34
5.3 <i>Evaporating Cloud</i>	38
BAB VI : STRATEGI PENINGKATAN SERVICE YES	42
6.1 <i>Future Reality Tree</i>	42

6.2 <i>Prerequisite Tree</i>	45
6.2.1 Penentuan Standar Jumlah Karyawan Ideal	45
6.2.2 Pengaturan Shift Kerja Sesuai Aliran Masuk Barang	46
6.2.3 Pengaturan Standar Tanggung jawab Kerja Karyawan	47
6.2.4 Peningkatan Skill Leader	48
6.2.5 Pengaturan Sistem Transportasi Dari/Ke Agen	50
6.2.6 Pengaturan Sistem Rewards & Punishment Untuk Agen	51
BAB VII : RENCANA IMPLEMENTASI	53
7.1 Transition Tree	53
7.1.1 Pengaturan Standar Tanggung Jawab Kerja Karyawan.....	53
7.1.2 Penentuan Standar Jumlah Karyawan Ideal	54
7.1.3 Pengaturan Shift Kerja Aliran Masuk Barang	55
7.1.4 Peningkatan Skill Leader	56
7.1.5 Pengaturan Sistem Transportasi Dari/Ke Agen	57
7.1.6 Pengaturan Sistem Rewards & Punishment Untuk Agen	58
BAB VIII : KESIMPULAN DAN SARAN	60
8.1 Kesimpulan	60
8.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 OTP YES Tahun 2017	2
Gambar 2.1 <i>Sufficient Cause - Entity</i>	6
Gambar 2.2 <i>Sufficient Cause - Arrow</i>	6
Gambar 2.3 <i>Sufficient Cause - Cause</i>	7
Gambar 2.4 <i>Sufficient Cause – And-Connector</i>	7
Gambar 2.5 <i>Sufficient Cause - Effect</i>	8
Gambar 2.6 <i>Sufficient Cause – Assumption</i>	8
Gambar 2.7 <i>Sufficient Cause - Entry Point</i>	9
Gambar 2.8 <i>Necessery Condition - Entity</i>	9
Gambar 2.9 <i>Necessery Condition - Arrow</i>	10
Gambar 2.10 <i>Necessery Condition – Necessery Condition</i>	10
Gambar 2.11 <i>Necessery Condition - Objective</i>	11
Gambar 2.12 <i>Necessery Condition - Assumption</i>	11
Gambar 2.13 Level One Reservation – Entity Existence	12
Gambar 2.14 Level One Reservation – Causality Existence	12
Gambar 2.15 Level One Reservation – Clarity	12
Gambar 2.16 Level One Reservation – Additional Cause	13
Gambar 2.17 Level Two Reservation – Insuffient Cause	13
Gambar 2.18 Level Two Reservation – Predicted Effect	13
Gambar 2.19 Diagram Reality Tree (CRT)	15
Gambar 2.20 Gambar Evaporating Cloud	16
Gambar 2.21 Future Reality Tree Diagram	17
Gambar 2.22 Diagram Prerequisite Diagram	18
Gambar 2.23 Diagram Transition Tree	19
Gambar 3.1 Kerangka Analisis	22
Gambar 4.1 Flow Process Retail JNE	26
Gambar 4.2 Alur Proses Keseluruhan Pengiriman Barang	27
Gambar 4.3 Alur Proses Pengiriman Barang Divid Nasional Transport	29
Gambar 4.4 Data Kinerja Ketepatan Waktu Tahun 2017	32
Gambar 5.1 Current Reality Tree – JNE	35
Gambar 5.2 Current Reality Tree – JNE (Lanjutan)	36
Gambar 5.3 Evaporating Cloud (1)	38
Gambar 5.4 Evaporating Cloud (2)	39
Gambar 5.5 Evaporating Cloud (3)	40
Gambar 5.6 Evaporating Cloud (4)	41
Gambar 5.7 Evaporating Cloud (5)	41
Gambar 6.1 Future Reality Tree (1)	43
Gambar 6.2 Future Reality Tree (2)	44
Gambar 6.3 Prequisite Tree – Penentuan Standar Jumlah Karyawan Ideal	46
Gambar 6.4 Prequisite Tree – Pengaturan Shift Kerja Sesuai Aliran Barang Masuk	47
Gambar 6.5 Prequisite Tree – Pengaturan Standar Tanggung Jawab Kerja Karyawan ...	48
Gambar 6.6 Prequisite Tree – Peningkatan Skill Leader	49
Gambar 6.7 Prequisite Tree – Pengaturan Sistem Transportasi Dari/Ke Agen	51
Gambar 6.8 Prequisite Tree – Pengaturan Sistem Rewards & Punishment untuk Agen Terkait dan Ketepatan Waktu	52
Gambar 7.1 Transition Tree–Pengaturan Standar Tanggung Jawab Kerja Karyawan.....	53

Gambar 7.2 Transition Tree – Penentuan Standar Jumlah Karyawan Ideal.....	54
Gambar 7.3 Transition Tree – Pengaturan Shift Kerja Sesuai Aliran Masuk Barang	55
Gambar 7.4 Transition Tree – Peningkatan Skill Leader	56
Gambar 7.5 Transition Tree – Pengaturan Sistem Transportasi Dari/Ke Agen	57
Gambar 7.6 Transition Tree – Pengaturan Sistem Reward dan Punishment untuk Agen	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Two Thinking Process and Five Application Tools	6
Tabel 2.2 The TOC Road Map	14
Tabel 2.3 Current Reality Tree – Identity Core Problem	15
Tabel 2.4 Penelitian Sebelumnya	20
Tabel 3.1 Metode Pengumpulan Data	24
Tabel 4.1 Data Historis Kinerja Ketepatan Waktu dari Proses Unit Kerja	31
Tabel 4.2 Data Barang Masuk dan Keluar di Departemen Gateway	31
Tabel 5.1 Hubungan UDE dan Entry Point pada CRT	37
Tabel 6.1 Sasaran Yang diinginkan Pada FRT	42
Tabel 6.2 List Obstacle dan Intermediate Objective – Penentuan Standar Jumlah Karyawan Ideal	45
Tabel 6.3 List Obstacle dan Intermediate Objective – Pengaturan Shift Kerja Sesuai Aliran Barang Masuk	46
Tabel 6.4 List Obstacle dan intermediate Objective - Pengaturan standar tanggung jawab kerja karyawan	47
Tabel 6.5 List Obstacle dan intermediate Objective – Peningkatan Skill Leader	48
Tabel 6.6 List Obstacle dan intermediate Objective – Pengaturan Sistem Transportasi Dari/Ke Agen	50
Tabel 6.7 List Obstacle dan intermediate Objective – Pengaturan sistem rewards & punishment untuk agen terkait ketepatan waktu	51
Tabel 7.1 Jadwal Pembuatan Standar Tanggung Jawab Kerja Karyawan	54
Tabel 7.2 Jadwal Pembuatan Standar Jumlah Karyawan Ideal di Tiap Unit	55
Tabel 7.3 Jadwal Pengaturan Shift Kerja Sesuai Aliran Masuk Barang.....	56
Tabel 7.4 Jadwal Peningkatan Skill Leader	57
Tabel 7.5 Jadwal pembuatan Sistem Transportasi Dari/Ke Agen	58
Tabel 7.6 Jadwal Pembuatan Sistem Rewar& Punishment Untuk Agen	59

DAFTAR LAMPIRANNYA

Lampiran 1. Hasil wawancara	62
-----------------------------------	----