

## ABSTRACT

*PT. JNE Logistics is a company engaged in the field of freight forwarding or transportation management services. With the development of the logistics business in Indonesia, PT. JNE Logistics answers the need for full truck load delivery services. In this study, from 2016 to the end of 2018 the number of shipments damaged continued to increase, dominated by the type of fast moving consumer goods, so the researchers focused on sending fast moving consumer goods types by taking samples in 2016 to 2018. Six Sigma is used to find out what factors are causing damage to shipments of fast moving consumer goods by using pareto diagrams, CTQ diagrams, fishbone diagrams and Failure Mode and Effect Analysis (FMEA), and recommends improvement through the control phase with tables Action Planning for Modes at Six Sigma for the shipping department sort the recipient's warehouse shipments to prevent the long queues of unloading and tighten each process for accuracy in inspection of goods as an improvement in the operations handling and transport section of PT. JNE Logistics to be optimal.*

**Keywords :** *Six Sigma, Diagram Pareto, Diagram CTQ, fishbone, FMEA, Action Planning for Modes*



## ABSTRAK

PT. JNE Logistik merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang atau jasa pengurusan transportasi. Dengan berkembangnya bisnis logistik di Indonesia PT. JNE Logistik menjawab kebutuhan pada layanan pengiriman full truck load. Dalam penelitian ini sejak tahun 2016 hingga akhir tahun 2018 jumlah kerusakan kiriman terus meningkat dengan di dominasi oleh jenis kiriman barang fast moving consumers goods, maka dari itu peneliti fokus terhadap kerusakan kiriman barang jenis fast moving consumers goods dengan mengambil sampel tahun 2016 sampai tahun 2018. Six Sigma digunakan untuk mengetahui faktor- faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya kerusakan pada kiriman barang fast moving consumers goods dengan menggunakan diagram pareto, diagram CTQ, diagram fishbone dan Failure Mode and Effect Analysis (FMEA), serta merekomendasikan perbaikan melalui fase control dengan tabel Action Planning for Modes pada Six Sigma untuk bagian pengiriman melakukan sortir shipment gudang penerima untuk mencegah antrian bongkar yang lama dan memperketat setiap proses untuk ketelitian dalam pemeriksaan barang sebagai improvement bagian operations handling and transport PT. JNE Logistik agar dapat optimal.

**Kata Kunci :** *Six Sigma, Diagram Pareto, Diagram CTQ, fishbone, FMEA, Action Planning for Modes*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA