

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KETERLAMBATAN PENGIRIMAN
PAKET PADA J&T EXPRESS PASAR HIPLI MENUJU GUDANG
DENGAN MENGGUNAKAN FISHBONE DIAGRAM DAN DMAIC**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis:

Ariana Herawati

NIM: 43117010126

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ariana Herawati

NIM : 43117010126

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PAKET PADA J&T EXPRESS PASAR HIPLI MENUJU GUDANG DENGAN MENGGUNAKAN FISHBONE DIAGRAM DAN DMAIC**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya dari pihak Universitas Mercu Buana. Penulisan skripsi ini bukan merupakan hasil plagiarism atau penjiplakan terhadap karya orang lain, semua informasi, dokumentasi, data, dan hasil yang digunakan didapatkan dan dinyatakan dengan jelas sumbernya. Semua informasi dan data yang disajikan dapat diperiksa akan kebenarannya.

Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

Jakarta, 9 Juni 2020



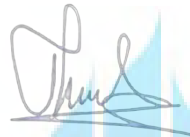
Ariana Herawati

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ariana Herawati
NIM : 43117010126
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KETERLAMBATAN PENGIRIMAN
PAKET PADA J&T EXPRESS PASAR HIPLI MENUJU GUDANG
DENGAN MENGGUNAKAN FISHBONE DIAGRAM DAN DMAIC
Tanggal Sidang : 16 Maret 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Semakin meningkatnya *online shopping*, J&T Express Pasar Hipli dituntut untuk mengirimkan pakatnya menuju gudang dengan cepat, namun dalam pengirimannya terdapat kendala untuk mengejar *zero defect*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam proses pengiriman paket J&T Express yang akan dikirimkan ke gudang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif karena memerlukan data angka untuk melengkapkan penelitian, dengan metode *Fishbone Diagram*, DMAIC dan 5W+1H sebagai teknik pengolahan data. Analisis *Fishbone Diagram* untuk mencari akar penyebab dari keterlambatan yang dialami oleh J&T Express Pasar Hipli dan DMAIC dan 5W+1H untuk mencari solusi alternatif.

Keywords: Keterlambatan, *Fishbone Diagram*, DMAIC, 5W+1H



ABSTRACT

With the increase in online shopping, J&T Express Pasar Hipli is required to send the package to the warehouse quickly, but in delivery there are obstacles to pursue zero defects. This study aims to determine what factors cause delays in the process of sending J&T Express packages to be sent to the warehouse. The analysis used in this research is quantitative analysis because it requires numerical data to complete the research, using Fishbone Diagram, DMAIC and 5W+1H methods as data processing techniques. Fishbone Diagram analysis to find the root cause of the delay experienced by J&T Express Hipli Market and DMAIC and 5W+1H to find alternative solutions.

Keywords: delay, Fishbone Diagram, DMAIC, 5W+1H



KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT., berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Paket Pada J&T Express Pasar Hipli Menuju Gudang”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1.
4. Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan semangat, pengetahuan, dan nasihat yang bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dengan dedikasi dan keikhlasannya dalam memberikan ilmu kepada mahasiswanya.
6. Seluruh teman-teman angkatan 2017/2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
7. Pak Roni dari J&T Express Pasar Hipli yang telah mengizinkan saya untuk meneliti dan membantu saya dalam penelitian ini.
8. Teristimewa, kedua orang tua saya, adik-adik saya, dan teman-teman terdekat saya yang tercinta, yang telah memberikan dukungan baik dalam bentuk material maupun non-material.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendah diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 9 Juni 2020

Ariana Herawati



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kontribusi Penelitian	5
BAB II LATAR BELAKANG	6
2.1 Manajemen Operasional	6
2.2 Ekspedisi	7
2.3 Transportasi	9
2.4 <i>Fishbone Diagram</i>	10
2.5 DMAIC	13
2.6 Penelitian Terdahulu	14
2.7 Kerangka Penelitian	18

BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	19
3.2 Desain Penelitian	19
3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	20
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.6 Metode Analisis Data.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	30
4.1.1 Sejarah Perusahaan	30
4.1.2 Kegiatan Pengiriman Barang pada J&T Express Pasar Hipli	32
4.2 Pengolahan Data	36
4.2.1 Tahap <i>Fishbone Diagram</i>	36
4.2.2 Tahap DMAIC	42
BAB V SIMPULAN	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4.1 Deskripsi Kegiatan Pengiriman Barang J&T Express Pasar Hipli	33
Tabel 4.2 Data Keterlambatan Pengiriman Barang J&T Express Pasar Hipli Tahun 2019	34
Tabel 4.3 Data Keterlambatan Pengiriman Barang J&T Express Pasar Hipli Tahun 2020	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Sebab-Akibat.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	18
Gambar 3.1 Diagram Sebab-Akibat.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi J&T Express Pasar Hipli.....	32
Gambar 4.2 Fishbone Diagram	41
Gambar 4.3 Diagram SIPOC Pengiriman Paket.....	43
Gambar 4.4 Diagram Fishbone Pengiriman Paket.....	46

