

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 melengkapi 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

