**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Dalam perkembangan globalisasi saat ini, jasa pengiriman barang memegang peranan sangat penting. Masyarakat dapat mengirimkan barang dengan mudah baik ke luar negeri maupun dalam negeri dengan menggunakan jasa pengiriman barang.

Pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing. Salah satu diantaranya adalah PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1990. Tidak hanya melayani pengiriman barang dalam negeri, perusahaan ini juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri. Di PT. JNE terdapat beberapa bagian, salah satunya bagian *Undelivery* atau yang menangai barang/paket yang tidak terkirim.

Pada bagian *Undelivery* mempunyai permasalahan tentang paket tidak terkirim yaitu, paket yang sudah dikirim ke alamat tujuan tapi tidak orang di tempat dan sudah dihubungi berkali - kali melalui nomor telepon yang tercantum tidak ada respon. Efek negative kedepannya jika hal itu sering terjadi, akan mengecewakan pengirim ataupun penerima barang/paket. Adapun metode yang dapat memberi solusi dari permasalahan tersebut yaitu dengan metode Analisa Sebab-Akibat. Dengan adanya metode Analisa Sebab-Akibat diharapkan dapat membantu bagian *Undelivery* pada PT. JNE dalam mengetahui penyebab dari permasalahan serta memberikan solusi.

I-1

* 1. **Rumusan Masalah**

I-2

Rumusan masalah dari penelitian ini, adalah :

1. Faktor apa saja yang menjadi kendala pada barang yang masuk ke bagian *Undelivery*?
2. Langkah apa saja yang harus diambil untuk mengatasi barang yang terkendala di bagian *Undelivery* dengan analisa sebab-akibat?
   1. **Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dari penelitian ini, adalah :

1. Untuk mengetahui kendala yang menyebabkan barang terkendala dan masuk ke bagian *Undelivery*.
2. Untuk mengetahui solusi barang yang terkendala di bagian *Undelivery* dengan menggunakan Metode Diagram *Fishbone*.
   1. **Batasan Penelitian**

Adapun batasan dari penelitian ini, adalah :

1. Penelitian ini hanya mengambil data dari JNE Cabang Kiaracondong di Bandung pada bagian *Undelivery* periode bulan Juli-Agustus 2018.
2. Data yang digunakan pada penelitian ini hanya berfokus pada barang yang terkendala di bagian *Undelivery*.
3. **Tempat atau Lokasi Pelaksanaan Kerja Praktik**

Kerja Praktik selama 2 bulan yaitu pada tanggal 02 Agustus - 30 September 2018. Kegiatan dilaksanakan dengan rincian sebagai berikut :

Jadwal : Ketentuan masuk jam 08.00-16.00 dengan waktu istirahat 1 jam

Tempat : Gudang JNE Pusat Bandung

Bagian : Admin *Undelivery*

Alamat : Jl. Ibrahim Adjie 441 Kiaracondong

1. **Sistematika Penulisan Laporan**

I-3

Adapun sistematika dalam penulisan laporan ini :

**BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisi mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Penelitian, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Jadwal Tempat dan Jenis Kegiatan, dan Sistematika Penelitian.

**BAB II Landasan Teori**

Bab ini berisi mengenai teori pendukung dalam penelitian ini.

**BAB III Usulan Pemecahan masalah**

Bab ini berisi mengenai metodologi penelitian yang digunakan serta mendeskripsikan bagaiman alurnya.

**BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini berisi mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang di dapat dari Gudang JNE Cabang Kiaracondong.

**BAB V Analisis dan Hasil Kerja Praktik**

Bab ini berisi mengenai analisis dari pengolahan dan pengumpulan data yang ada dan hasil dari kegiatan Kerja Praktik.

**BAB VI Penutup**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran mengenai penelitian tersebut.

**Daftar Pustaka**

Bab ini memberikan informasi mengenai dari mana saja bahan yang didapat selama penelitian.