

**ANALISIS PENYEBAB MISROUTE DALAM PENGIRIMAN
BARANG MENGGUNAKAN METODE FISHBONE DI PT. JNE
STATION CENTER GEDEBAGE**

Laporan Kerja Praktik

*Diajukan untuk memenuhi kelulusan mata kuliah Kerja Praktik di Program Studi S1
Manajemen Transportasi*



Oleh:

Dea Moelin

13119008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI SEKOLAH
TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA
BANDUNG
2022**

**ANALISIS PENYEBAB MISROUTE DALAM PENGIRIMAN
BARANG MENGGUNAKAN METODE FISHBONE DI PT. JNE
STATION CENTER GEDEBAGE**

Laporan Kerja Praktik

*Diajukan untuk memenuhi kelulusan mata kuliah Kerja Praktik di Program Studi S1
Manajemen Transportasi*



Oleh:

Dea Moelin

13119008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI SEKOLAH
TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA**

BANDUNG

2022

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS PENYEBAB MISROUTE DALAM PENGIRIMAN
BARANG MENGGUNAKAN METODE FISHBONE DI PT. JNE
STATION CENTER GEDEBAGE

Oleh :

Dea Moelin
13119008

Telah dinyatakan lulus dalam seminar kerja praktik
Pada Hari.....Tanggal.....Bulan.....Tahun.....

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Transportasi,

Pradhana Wahyu Nariendra, S.T., M.T.
NIK 116.79.216

Menyetujui,
Pembimbing Kerja Praktik,

Syafrianita, S.T., M.T.
NIK 106.77.097

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, taufik, hidayah dan karunia-Nya. Alhamdulillah penulis ucapkan dapat menyelesaikan penyusunan laporan kerja praktik yang berjudul “*Analisis Penyebab Misroute Dalam Pengiriman Barang Menggunakan Metode Fishbone Di PT. JNE Station Center Gedebage*” dengan baik. Laporan Kerja Praktik ini ditulis dalam rangka untuk memenuhi kelulusan mata kuliah Kerja Praktik di Program Studi Manajemen Transportasi di Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi.

Dalam menyelesaikan laporan kerja praktik ini tentunya banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik saran, dorongan dan bimbingan . Maka dari itu dengan rasa hormat penulis mengucapkan banyak terima kepada:

1. Bapak dan ibu selaku orangtua penulis yang telah memberikan dukungan dan nasihat yang sangat bermanfaat dalam melaksanakan kerja praktik dan dalam penulisan laporan kerja praktik ini.
2. Bapak Pradhana Wahyu Nariendra, S.T., M.T. selaku Ka Prodi Manajemen Transportasi.
3. Ibu Syafrianita, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktik.
4. Bapak Diaz Maulana selaku HRD JNE Station Center Gedebage.
5. Bapak Opik Hidayat selaku Kepala Koordinator Inbound JNE Station Center Gedebage.
6. Bapak Lukman selaku Koordinator Inbound JNE Station Center Gedebage.
7. Bapak Diki selaku staff Inbound JNE Station Center Gedebage.

Dan tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat. Penulis menyadari bahwa di dalam laporan ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena pengalaman dan ilmu yang dimiliki masih kurang.

Oleh sebab itu, penulis berharap adanya kritik, saran dan usulan yang bersifat membangun dan mendukung. semoga laporan kerja praktik ini dapat berguna untuk menambah wawasan serta pengetahuan.

Bandung,

2022

Dea Moelin

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kerangka Pemikiran	2
1.3 Metodologi Penelitian	3
1.4 Sistematika Laporan Kerja Praktik.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Transportasi	8
2.2 Pengiriman Barang	9
2.3 Pengertian Jasa	9
2.3.1 Karakteristik Jasa.....	11
2.3.2 Jasa Pengiriman	13
2.4 Metode Fishbone	13
2.5 Pengeritian Digram Pareto	15
BAB III PEMBAHASAN.....	17
3.1 Profil Perusahaan	17
3.1.1 Proses Bisnis.....	18
3.1.2 Struktur Perusahaan	20
3.2 Aktivitas Kerja Praktik	21
3.3 Pengumpulan Data.....	24
3.4 Pengolahan Data dan Analisis.....	27
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	36
4.1 Kesimpulan	36
4.2 Saran	36

DAFTAR PUSTAKA	37
REFLEKSI DIRI.....	38
LAMPIRAN.....	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Misroute.....	2
Tabel 3.2 Kegiatan Kerja Praktik.....	22
Tabel 3.3 Data Misroute Perhari	25
Tabel 3.4 Pengendalian Solusi	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	3
Gambar 1.3 Diagram Alur Penelitian.....	4
Gambar 2.4 Diagram Tulang Ikan (Fishbone Diagram)	14
Gambar 2.5 Diagram Pareto.....	15
Gambar 3.1.2 Proses Bisnis	19
Gambar 3.1.3 Struktur Perusahaan.....	20
Gambar 3.3 Diagram Pareto Misroute	26
Gambar 3.4 fishbone Diagram	28
Gambar 3.4 Kiriman Barang Misroute.....	31
Gambar 1.4 Kiriman Barang Setelah Misroute.....	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat sekarang ini dalam menunjang segala aktivitas manusia, termasuk dalam aktivitas transaksi jual beli. Kini hanya dengan memanfaatkan jaringan internet, konsumen bisa melakukan transaksi secara online diberbagai *e-commerce* dan menunggu barang tiba. Namun, banyak proses yang harus dilewatkan oleh barang tersebut untuk sampai ke tangan konsumen atau biasa disebut dengan proses pengiriman barang ke konsumen.

Pengiriman barang adalah proses kegiatan pendistribusian barang dari produsen ke konsumen, dalam pendistribusian barang sangat memerlukan rute sebagai jaringan jalan yang akan dipilih untuk dilalui berdasarkan waktu dan jarak tempuh yang terpendek, sehingga dapat meminimumkan biaya pengiriman yang dikeluarkan dalam mencapai tempat tujuan dari tempat asal.

Dalam proses pengiriman barang agar sampai ketangan konsumen dibutuhkan peran perusahaan yang berfokus pada penyedia jasa pengiriman yang dapat memberikan layanan pengiriman barang secara nasional dan internasional. Kebutuhan akan penyedia jasa pengiriman ini menjadi peluang untuk beberapa perusahaan penyedia jasa pengiriman barang untuk menawarkan layanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan jasa pengiriman. Seperti PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) sebagai pelaku penyedia jasa yang sudah berdiri lama terhitung sejak tahun 1990 sampai sekarang.

Walaupun sudah terhitung lama berdiri di industri jasa pengiriman barang PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) masih ada beberapa tantangan dan hambatan yang harus di hadapi dalam melakukan pengiriman barang seperti pengiriman barang yang *misroute*. *Misroute* yang dimaksud disini adalah kiriman barang yang ada pada tahap sortir tidak sesuai dengan destinasi *pra-runsheet*.

Misroute ini menyebabkan keterlambatan proses pengiriman barang untuk sampai di tempat tujuan, sehingga diperlukan pengiriman ulang yang menimbulkan

biaya kiriman tambahan dan menimbulkan keluhan dari konsumen akibat dari terlambatnya barang kiriman sampai di konsumen serta dapat menurunkan perspektif positif terkait performa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa layanan pengiriman barang. Berikut adalah jumlah pengiriman barang yang terjadi *misroute* di JNE Station Center Gedebage seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Data Misroute

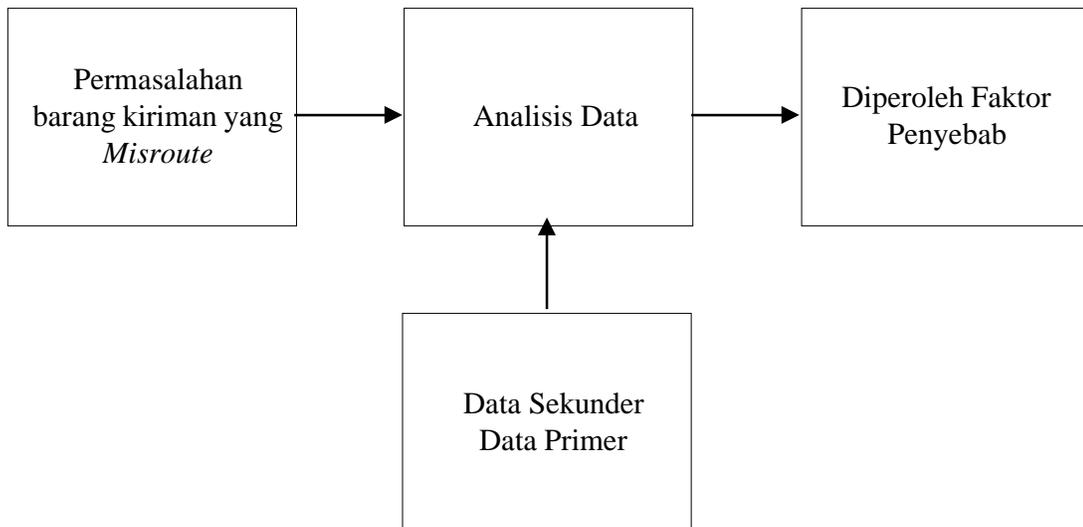
DATA MISROUTE BULAN JANUARI- JUNI 2022					
JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI
606	390	697	800	611	958

Berdasarkan data tabel diatas yang mengalami peningkatan, maka dibuatlah penelitian dengan judul “Analisis Penyebab Misroute Dalam Pengiriman Paket Menggunakan Metode Fishbone Di PT. JNE Station Center Gedebage” yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai faktor penyebab terjadi *misroute* pada layanan pengiriman barang dengan menggunakan metode *fishbone* pada JNE Station Center Gedebage.

1.2 Kerangka Pemikiran

Dalam menyelesaikan permasalahan yang diteliti diperlukan langkah-langkah yang tersruktur dan sistematis agar memudahkan dalam melakukan analisis terhadap permasalahan yang ada.

Penelitian ini dimulai dengan mengamati permasalahan yang sering muncul dalam praktik kerja pada divisi *inbound*, kemudian dilakukan pengumpulan data sekunder dan primer yang di peroleh dari PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), setelah memperoleh data dilakukan analisis faktor penyebab dan dapat ditarik kesimpulan. Alur kerangka pemikiran penelitian seprti pada gambar 1.1 sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

1.3 Metodologi Penelitian

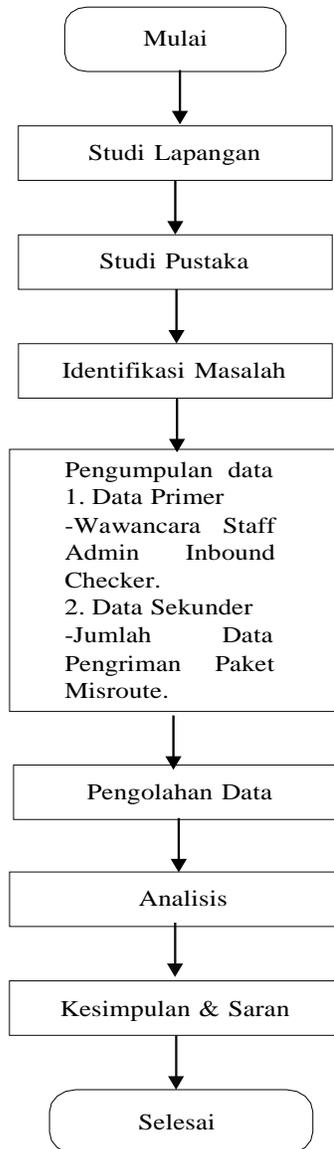
Metodologi penelitian merupakan sebuah kegiatan yang terkait peraturan dan prosedur yang digunakan dalam melakukan sebuah penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang mengeksplorasi atau memotret situasi yang akan di teliti dengan dijabarkan secara deskripsi terkait kejadian atau fenomena yang terjadi.

Lokasi dan waktu penelitian dilaksanakan di JNE Stasiun Center Gedebage yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No.829, Mekar Mulya, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614, Indonesia. Pada divisi *inbound* dengan waktu penelitian di mulai dari tanggal 04 Juli sampai 02 September 2022.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara tidak struktur secara langsung dengan narasumber dengan menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan spesifik, namun hanya memuat poin-poin penting dari masalah yang ingin digali dari responden.

Diagram Alur Penelitian

Dalam sub bab ini akan menggambarkan dan menjelaskan mengenai tahapan-tahapan yang diterapkan agar penelitian dapat dilakukan secara terstruktur dan sistematis pada permasalahan yang ada. Tahapan-tahapan umum yang dilakukan dalam penelitian seperti pada gambar 1.3 sebagai berikut :



Gambar 1.3 Diagram Alur Penelitian

Pembahasan Diagram Alur Penelitian

Pembahasan bagan diagram alur penelitian pada gambar 1.2 sebagai berikut :

1. Mulai

Menentukan permasalahan yang akan dijadikan bahan penelitian yang sesuai di JNE Station Center Gedebage.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan ini dilakukan dengan melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan selama 2 (dua) bulan di JNE Stasion Center Gedebage.

3. Studi Pustaka

Tinjauan pustaka adalah landasan teori yang digunakan untuk menunjang pemecahan masalah yang diteliti melalui sumber-sumber yang diperoleh dari jurnal, buku, media cetak dan media elektronik.

4. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk merumuskan atau menentukan masalah apa yang akan dibahas dalam penelitian.

5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dipeoleh dengan melakukan wawancara dengan staf admin inbound checker yang dijadikan sebagai data sekunder dan membutuhkan data primer terkait data jumlah kiriman barang yang misroute yang diberikan oleh pihak berwenang.

6. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *fishbone* berdasarkan data yang diperoleh.

7. Analisis

Analisis data diperoleh dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan untuk mempertegas permasalahan yang ada berdasarkan tujuan.

8. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dibuat dari hasil analisis yang telah dibuat sebelumnya, dan saran adalah masukan yang ditujukan kepada perusahaan yang menjadi subjek penelitian pada program kerja praktik.

9. Selesai

1.4 Sistematika Laporan Kerja Praktik

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai penelitian yang akan diteliti dan tujuan dari penelitian, yang kemudian diuraikan melalui kerangka pemikiran dan disusun secara sistematis pada subbab sistematika laporan kerja praktik. Terjadi secara langsung

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori, landasan, cara pandang, metode – metode yang akan digunakan dan konsep yang telah diuji kebenarannya berkaitan dengan penelitian.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai penjabaran dari profil perusahaan tempat kerja praktik terkait visi dan misi, struktur dan informasi lainnya, menguraikan seluruh aktivitas yang dilakukan selama kerja praktik berlangsung, mengumpulkan data yang akan dibutuhkan, menguraikan masalah yang diangkat menjadi topik pembahasan serta menganalisis data.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan dan saran yang diberikan atas penelitian yang diteliti yang mengarah pada perbaikan pengembangan, dan pendalaman untuk kedepannya.

BAB V REFLEKSI DIRI

Bab ini mengenai penjabaran tentang hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat / relevan terhadap pekerjaan selama Kerja Praktik, penjabaran tentang manfaat Kerja Praktik terhadap pengembangan soft-skills dan kekurangan soft-skills yang dimilikinya, penjabaran tentang manfaat Kerja Praktik terhadap pengembangan kemampuan kognitif dan kekurangan kemampuan kognitif yang dimilikinya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Transportasi adalah perpindahan barang atau penumpang dari suatu tempat ketempat lain, dimana produk dipindahkan ke tempat tujuan yang dibutuhkan. Dan secara umum transportasi adalah suatu kegiatan memindahkan sesuatu (barang dan/atau barang) dari suatu tempat ke tempat lain, baik dengan atau tanpa sarana. (Bowersox 1981).

Sedangkan menurut Steenbrink (1974), transportasi adalah perpindahan orang atau barang dengan menggunakan alat atau kendaraan dari dan ke tempat-tempat yang terpisah secara geografis. Transportasi dapat diartikan sebagai suatu pemindahan atau pergerakan orang maupun barang dari lokasi satu ke lokasi yang lain dengan menggunakan sarana tertentu sesuai dengan wilayah tujuan tertentu.

Transportasi manusia atau barang biasanya bukanlah merupakan tujuan akhir, oleh karena itu permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai permintaan turunan (*derived demand*) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditas atau jasa lainnya. Dengan demikian permintaan akan transportasi baru akan ada apabila terdapat faktor-faktor pendorongnya. Permintaan jasa transportasi tidak berdiri sendiri, melainkan tersembunyi dibalik kepentingan yang lain (Morlok, 1984).

Pada dasarnya permintaan angkutan diakibatkan oleh hal- hal berikut (Nasution, 2004):

1. Kebutuhan manusia untuk berpergian dari lokasi lain dengan tujuan mengambil bagian di dalam suatu kegiatan, misalnya bekerja, berbelanja, ke sekolah, dan lain- lain.
2. Kebutuhan angkutan barang untuk dapat digunakan atau dikonsumsi di lokasi lain.

2.2 Pengiriman Barang

Menurut Desilia purnama dewi, dkk (2020) Pengertian pengiriman merupakan upaya pengiriman barang dari satu bagian ke bagian lain yang dapat memudahkan konsumen. Sedangkan Menurut Tjiptono (2011) pengiriman merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Secara umum pelayanan jasa pengiriman barang adalah upaya yang diselenggarakan atau dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

Lembaga Logistik Indonesia mengemukakan bahwa pengiriman produk atau barang adalah “mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ke tempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya.” Sebelum melakukan pengiriman, aktivitas yang dilakukan setelah barang disiapkan adalah pengepakan (*packing*) dan pemilahan (*sortation*).

Berdasarkan definisi para ahli diatas dapat dinyatakan bahwa distribusi dan pengiriman adalah memindahkan barang dari produsen ke konsumen yang menghasilkan nilai tambah, pengiriman fisik barang disesuaikan dengan dokumen pemesanannya serta kondisi yang sesuai untuk menangani barangnya.

Pengiriman barang harus memenuhi seluruh yang dipersyaratkan oleh pelanggan. Persyaratan barang dapat dikategorikan kedalam spesifikasi barang, jumlah, cara pengemasan, pengangkutan, ketepatan waktu, dan kebenaran alamat pengiriman serta metode pengangkutan, termasuk saat bongkar muat barang.

2.3 Pengertian Jasa

Menurut Kotler (2004) merumuskan jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak yang lain secara prinsip *intangibile* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Sedangkan Berry, seperti dikutip oleh

Ziethmal dan Bitner (2000) mendefinisikan jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas) proses-proses dan kerja untuk yang intangible.

Dalam rumusan yang agak mirip dengan Kotler (2004), Payne (1993), dalam Peter et al (2000), merumuskan jasa sebagai aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) *intangible* yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan pelanggan atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa memiliki atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik.

Zeithmal dan Bitner (2000) memberi solusi, dengan cara merangkum semua definisi jasa diatas, yang menurut mereka, jasa itu mencakup semua aktivitas ekonomi yang keluarannya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, secara prinsip, *intangible* bagi pembeli pertama). Engel (2004) mengkategorikan jasa menjadi dua yaitu:

1. *Visible service*, yaitu jasa yang dilihat langsung oleh pelanggan, yakni jasa yang dapat disediakan oleh personil yang langsung bertatap muka dengan pelanggan. Misalnya restoran, jasa dokter, perawat memberikan layanan kepada pasien.
2. *Invisible service*, yaitu jasa yang tidak dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan, tapi menunjang sistem *visible service*, misalnya karyawan bagian akuntansi, petugas gizi rumah sakit, koki restoran, dan lain-lain.

Secara *definitive* jasa ialah kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta produksi jasa mungkin berkaitan atau mungkin tidak berkaitan dengan fisik Kotler (2008).

2.3.1 Karakteristik Jasa

Berbagai riset dan literatur manajemen dan pemasaran jasa mengungkapkan bahwa jasa memiliki empat karakteristik yang membedakan barang dan jasa yang dinamakan paradigma IHIP: *Intangibility*, *Heterogeneity*, *Inseparability*, dan *Perishability* (Lovelock dan Gummesson, 2004).

1. *Intangibility* Jasa bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri. Bila pelanggan membeli jasa tertentu, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Pelanggan tersebut tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya.
2. *Heterogeneity* Jasa bersifat *Heterogeneity* karena merupakan non-standardized output, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Sebagai contoh, dua orang yang datang ke salon yang sama dan meminta model rambut yang sama tidak akan mendapatkan hasil yang seratus persen identik kecuali kalau keduanya minta rambutnya dibuat plontos.
3. *Inseparability* Jasa bersifat *inseparability* artinya jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Sedangkan barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sebagai contoh, dokter gigi tidak dapat memproduksi jasanya tanpa kehadiran pasien. Selain hadir secara fisik dan mental, pasien bersangkutan secara aktual juga berperan sebagai *co-producer* dalam operasi jasa, dengan jalan menjawab pertanyaan-pertanyaan dokter dan menjelaskan gejala sakit atau kebutuhan spesifiknya.
4. *Perishability* Jasa bersifat *perishability* artinya jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Sebagai contoh, kursi pesawat yang kosong,

kamar hotel yang tidak dihuni, atau jam tertentu tanpa pasien di tempat praktik dokter umum akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

Sedangkan menurut Griffin (1996) dikutip dalam Lupiyoadi (2006) karakteristik jasa adalah sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud) Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.
2. *Unstorability* (tidak dapat disimpan) Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga inseparability (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
3. *Customization* (kustomisasi) Jasa seringkali disesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jadi berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sifat atau karakteristik utama dari jasa adalah tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli, kemudian jasa juga tidak dapat disimpan, dan jasa memiliki banyak variasi bentuk, kualitas serta jenis tergantung pada siapa jasa tersebut dijual, hal ini disebabkan oleh kebutuhan konsumen jasa yang berbeda-beda, sehingga jasa yang dijual disesuaikan dengan permintaan konsumennya.

Terdapat tiga karakteristik utama dari produk jasa yang membedakannya dengan produk retail (Engel, 2004), yaitu :

1. *Relative intangibility of service*, di mana pelanggan tidak mendapatkan sesuatu barang dari hasil sebuah jasa, sehingga hasil dari jasa lebih berupa pengalaman dan bukan kepemilikan.
2. *Simultaneous of service production and consumption*, yaitu adanya tenggang waktu antara produksi dan pelanggan, di mana untuk produk manufaktur ada

tenggang waktu antara diproduksinya suatu barang dan dikonsumsi, sedangkan untuk jasa antara produksi dan pelanggan terjadi pada saat yang bersamaan.

3. *Customer participation*, artinya jasa tidak akan ada tanpa adanya partisipasi pelanggan untuk, menciptakan suatu jasa.

2.3.2 Jasa Pengiriman

Menurut Suyono (2003:155) pengertian jasa pengiriman barang adalah badan usaha yang bertujuan memberikan jasa pelayanan/pengurusan atau seluruh kegiatan diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimodal transportasi baik darat, laut dan udara.

Jasa pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak jasa tersebut. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik dan lainnya.

Alat transportasi yang digunakan untuk mengirim barang dapat melalui jalur darat, laut maupun udara. Jarak menjadi bagian penting untuk menentukan alat transportasi apa yang akan digunakan untuk mengangkut barang-barang kiriman tersebut.

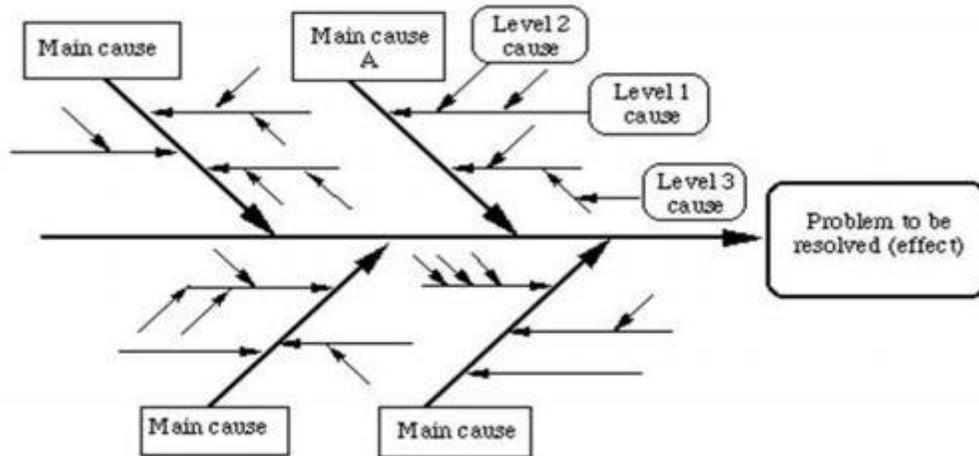
2.4 Metode Fishbone

Fishbone Diagrams (Diagram Tulang Ikan) merupakan konsep analisis sebab akibat yang dikembangkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa untuk mendeskripsikan suatu permasalahan dan penyebabnya dalam sebuah kerangka tulang ikan.

Beberapa keuntungan dari konstruksi diagram tulang ikan antara lain membantu untuk mempertimbangkan akar berbagai penyebab dari permasalahan dengan pendekatan struktur, mendorong adanya partisipasi kelompok dan meningkatkan pengetahuan anggota kelompok terhadap proses analisis penyebab masalah, dan mengidentifikasi wilayah di mana data seharusnya dikumpulkan untuk penelitian lebih lanjut (Watson (2004) dalam Illie G dan Ciocoiu C.N. (2010))

Metode fishbone dapat diartikan sebagai metode sederhana yang dapat digunakan dalam menelusuri suatu permasalahan yang terjadi dengan melibatkan partisipasi

semua orang yang pada dasarnya pemikiran yang bersumber dari orang banyak lebih banyak dari satu orang yang mana permasalahan dianalogikan sebagai kepala dan faktor penyebab yang ada sebagai duri-durinya.



Gambar 2.4 Diagram Tulang Ikan (Fishbone Diagram)

Sumber : www.ifm.eng.cam.ac.uk

Langkah-langkah pembuatan diagram sebab akibat:

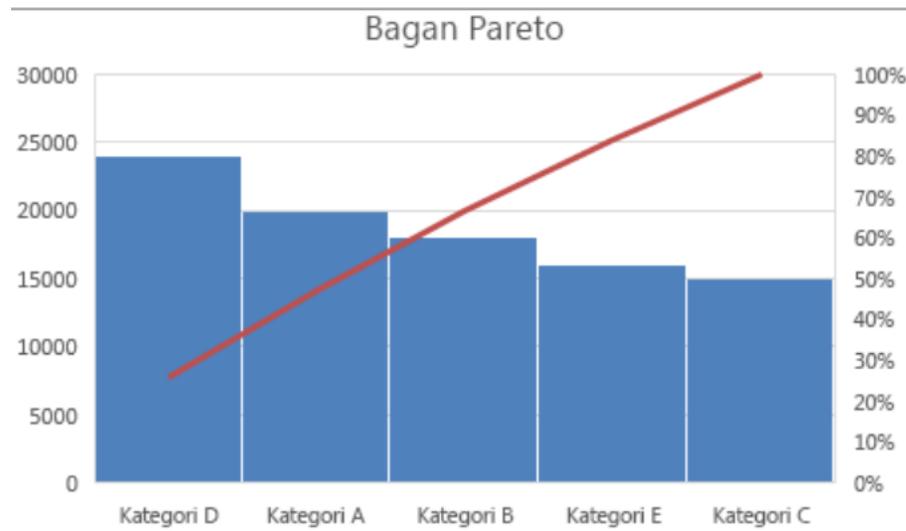
1. Menentukan masalah yang diamati
2. Mencari faktor utama yang berpengaruh atau mempunyai akibat pada masalah tersebut.
3. Mencari faktor – faktor yang lebih terperinci yang berpengaruh pada faktor utama tersebut.
4. Dari diagram yang sudah lengkap kemudian dicari penyebab-penyebab utama dengan menganalisa data yang ada.

Kelebihan *Fishbone diagram* adalah dapat menjabarkan setiap masalah yang terjadi dan setiap orang yang terlibat di dalamnya dapat menyumbangkan saran yang mungkin menjadi penyebab masalah tersebut. Sedangkan Kekurangan *Fishbone diagram* adalah *opinion based on tool* dan di *design* membatasi kemampuan tim / pengguna secara visual dalam menjabarkan masalah yang menggunakan metode “*level why*” yang dalam.

2.5 Pengeritian Digram Pareto

Heizer (2001:92) Diagram Pareto memiliki peranan penting dalam proses perbaikan kualitas. Prinsip diagram Pareto adalah dengan aturan 80/20 yang diadaptasi oleh Joseph Juran, yaitu 80% dari masalah (ketidaksesuaian) disebabkan oleh penyebab (cause) sebesar 20%. Diagram Pareto membantu pihak manajemen mengidentifikasi area kritis (area yang paling banyak mengakibatkan masalah) yang membutuhkan perhatian lebih dengan cepat.

Diagram Pareto adalah grafik batang yang menunjukkan masalah berdasarkan urutan banyaknya kejadian. Masalah yang paling banyak terjadi ditunjukkan oleh grafik batang yang pertama yang tertinggi serta ditempatkan pada sisi paling kiri dan seterusnya sampai masalah yang paling sedikit terjadi ditunjukkan oleh grafik batang terakhir yang terendah serta ditempatkan pada sisi paling kanan. Penggunaan diagram pareto biasanya dikombinasikan dengan penggunaan lembar periksa (check sheet). Contoh diagram Pareto dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.5 Diagram Pareto

Sumber: <https://support.microsoft.com>

Berikut adalah Langkah – langkah membuat diagram Pareto :

- Menentukan rata – rata dari kualifikasi data, contoh berdasar penyebab masalah, tipe ketidaksesuaian atau hal lain yang khusus.

- b. Menentukan sejauh mana kepentingan relatif yang akan diputuskan, apakah akan berdasar pada nilai finansial atau frekuensi dari kejadian.
- c. Urutkan kategori prioritas dari yang terpenting sampai ke prioritas yang memiliki kepentingan terbawah.
- d. Menghitung nilai frekuensi kumulatif dari kategori data berdasarkan urutannya.
- e. Membuat diagram batang untuk menunjukkan kepentingan relatif dari masing – masing permasalahan dalam urutan angka. identifikasi sebab utama yang membutuhkan perhatian lebih.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Profil Perusahaan

Didirikan pada tanggal 26 November 1990, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) telah melayani masyarakat terutama dalam pengiriman impor yang sensitif waktu melalui gudang '*Rush Handling*'. Layanan yang konsisten cepat, bertanggung jawab dan dapat diandalkan telah membawa JNE ke kredibilitas yang lebih tinggi bagi pelanggan dan mitra.

Seiring dengan peningkatan penanaman modal asing, pertumbuhan ekonomi nasional, perkembangan teknologi informasi, dan inovasi produk-produk yang dikembangkan, kinerja JNE terus tumbuh dan berkembang di dunia usaha dan masyarakat Indonesia. Pertumbuhan bisnis dan evolusi gaya hidup telah berkontribusi dalam meningkatkan permintaan pengiriman impor yang sensitif terhadap waktu. Tidak hanya lingkup paket dan dokumen kecil, tetapi juga dalam penanganan transportasi, logistik, dan distribusi.

Peluang yang berkembang ini mendorong JNE untuk memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Saat ini, JNE telah menjangkau lebih dari 6.000 lokasi layanan dan masih terus bertambah, dengan lebih dari 40.000 karyawan. Lebih dari 150 lokasi layanan JNE telah terhubung dengan sistem komunikasi online, berpedoman pada sistem dan akses situs informasi yang efektif dan efisien bagi konsumen untuk menelusuri dan melacak status terkini pengiriman paket atau dokumen.

JNE menggabungkan sumber daya manusia dan teknologi seperti mesin X-Ray, GPS, dan alat komunikasi satelit sekaligus sebagai bagian dari pengembangan perusahaan. Keandalan dan komitmen JNE telah dibuktikan dengan berbagai penghargaan dan pencapaian ISO 9001:2008 di bidang sistem manajemen mutu. Selaras dengan visi, misi, dan nilai dasar JNE sebagai berikut:

1. Visi Perusahaan

“Untuk menjadi perusahaan besar dengan rantai pasok global terdepan di Dunia.”

2. Misi Perusahaan

“Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.”

3. Nilai Perusahaan

1. Jujur, Suatu sikap yang mengutamakan kebenaran hakiki pada diri Sendiri, Lingkungan dan Rekan Kerja.
2. Disiplin, Ketaatan dan kepatuhan terhadap aturan/norma yang berlaku tanpa perlu diingatkan.
3. Tanggung Jawab, Melakukan segala sesuatu sesuai janji atau kesepakatan.
4. Visioner, Kemampuan untuk melihat secara kritis dan jelas yang akan terjadi di masa depan, dan mampu memanfaatkan menjadi sebuah kemajuan atau perubahan.

3.1.1 Logo Perusahaan



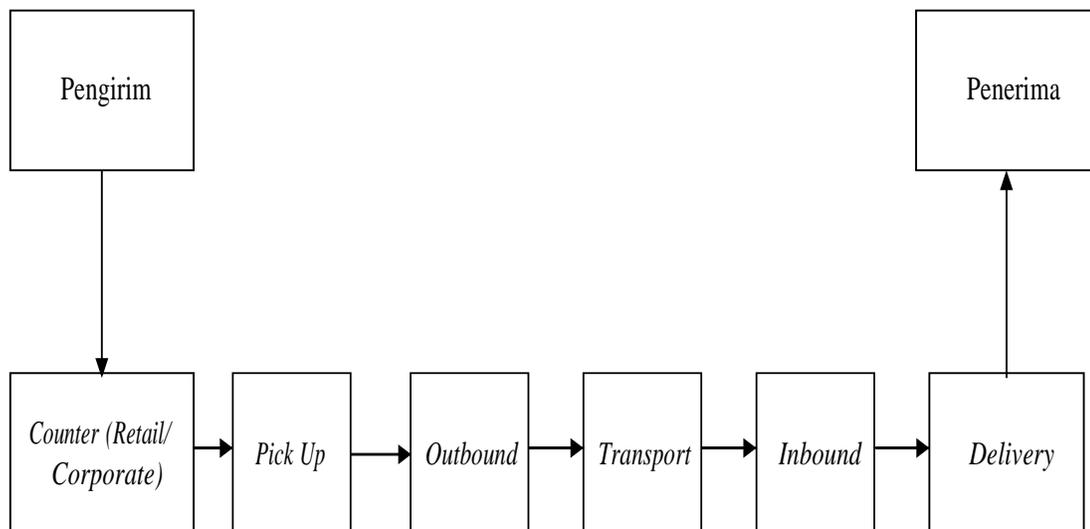
Sumber: PT. Jalur Nugraha Ekakurir

Logo JNE terdiri dari dua buah warna yaitu biru dan merah, serta terdapat garis melengkung yang dimulai dari datar dan kecil (awal) kemudian besar meruncing (akhir). Warna biru dipilih karena mencerminkan “cool, calm but smart” dan font dibuat italic yang mencerminkan suatu kecepatan yang sangat diperlukan oleh perusahaan. Warna merah mencerminkan semangat, kekuatan, dinamis dan ambisi yang terus meningkat.

Garis melengkung dapat diartikan sebagai usaha yang dimulai dari awal dan berkembang menjadi besar dengan selalu memperhatikan ketajaman serta keakuratan. Dengan satu garis melengkung yang membuat banyak makna serta mengartikan dari nama perusahaan itu. Mencerminkan suatu efektifitas, efesiensi dan fleksibilitas serta sejalan dengan misi perusahaan.

3.1.2 Proses Bisnis

Proses bisnis pada JNE atau JNE *Core Business Process* memiliki alur seperti pada gambar dibawah ini :



Gambar 3.1.2 Proses Bisnis

Sumber: PT. Jalur Nugraha Ekakurir

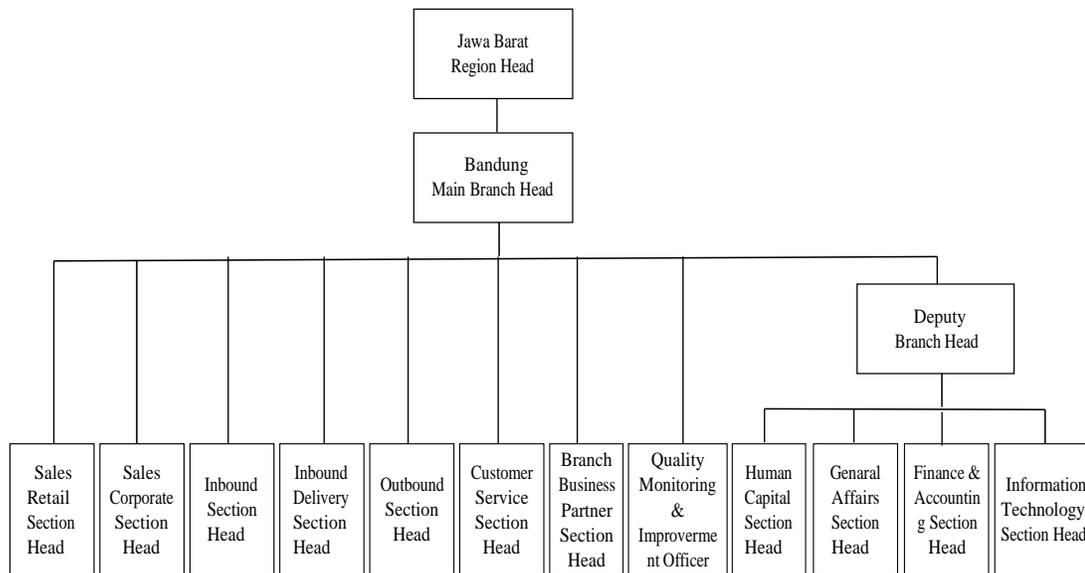
Penjabaran proses bisnis diatas sebagai berikut :

1. Dimulai dari pengirim yang mendatangi counter (retail/corporate) menyerahkan barang kiriman.
2. Petugas SCO/kurir melakukan proses transaksi kiriman.
3. Petugas PickUp mengambil kiriman dari Counter/Customer Corporate.
4. Petugas outbound menerima kiriman dari petugas pickup untuk dikelompokkan berdasarkan service, jenis kiriman dan kota tujuan.
5. Kiriman ditransportasikan menuju daerah tujuan melalui udara atau darat.

6. Petugas inbound di daerah tujuan menerima kiriman dan dipersiapkan untuk proses pengantaran.
7. Petugas delivery mengantarkan kiriman kepada penerima.

3.1.3 Struktur Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan JNE Station Center Gedebage adalah pada gambar dibawah :



Gambar 3.1.3 Struktur Perusahaan

Sumber: PT. Jalur Nugraha Ekakurir

Adapun tugas Pokok Struktural JNE Station Center Gedebage Bandung adalah sebagai berikut :

1. Main Branch Head, bertugas untuk bertanggung jawab, mengelola, monitoring cabang utama Bandung.
2. Sales Retail, bertugas untuk bertanggung jawab, mengelola Penjualan Retail.
3. Sales Corporate, bertugas untuk bertanggung jawab, mengelola Penjualan Corporate.
4. Inbound, bertugas untuk bertanggung jawab, dalam proses barang masuk ke cabang utama Bandung.

5. Inbound Delivery, bertugas untuk bertanggung jawab, melakukan proses pengiriman barang ke customer penerima.
6. Outbound, bertugas untuk bertanggung jawab, melakukan proses barang keluar.
7. Customer Service, bertugas untuk melayani *Cust by phone* dan WIC.
8. Branch Business Partner, bertugas untuk mengelola cabang dibawah Bandung.
9. QMI, bertugas untuk mengelola dan *monitoring* data.
10. Deputy Branch Head, bertugas untuk *monitoring* bertanggung jawab terhadap *dept Support*.
11. Human Capita, bertugas untuk melakukan *Recruitment, Compensation & Benefit, Training*.
12. General Affair, bertugas untuk melakukan *monitoring*, mengelola aset, keamanan, kebersihan.
13. Finance, bertugas untuk mengelola keuangan.
14. IT, bertugas untuk *monitoring* dan memastikan Hardware/Software kondisinya baik.

3.2 Aktivitas Kerja Praktik

Aktivitas kerja praktik dilaksanakan selama dua bulan terhitung mulai tanggal 04 Juni 2022 sampai dengan 02 September 2022. Adapun waktu dan lokasi tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di JNE Station Center Gedebage Bandung adalah sebagai berikut:

Hari : Senin – Jumat

Pukul : 09.00 WIB - 17.00 WIB

Lokasi : Jl. Soekarno Hatta No.829, Mekar Mulya, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614, Indonesia.

Aktivitas yang dilakukan dalam kerja praktik pada dua divisi yaitu divisi *Human Capital* dan *Operasional Inbound* sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kegiatan Kerja Praktik

Tanggal	Kegiatan Kerja Praktik
04-Juli-22	Penginputan data kurir pada sistem web JNE terkait data pribadi seperti nama, tempat tanggal lahir, pendidikan, alamat dan sebagainya.
05-Juli-22	Penginputan data kurir pada sistem web JNE terkait data pribadi seperti nama, tempat tanggal lahir, pendidikan, alamat dan sebagainya.
06-Juli-22	Penginputan data kurir pada sistem web JNE terkait data pribadi seperti nama, tempat tanggal lahir, pendidikan, alamat dan sebagainya.
07-Juli-22	Penginputan data kurir pada sistem web JNE terkait data pribadi seperti nama, tempat tanggal lahir, pendidikan, alamat dan sebagainya.
08-Juli-22	Penginputan data kurir pada sistem web JNE terkait data pribadi seperti nama, tempat tanggal lahir, pendidikan, alamat dan sebagainya.
11-Juli-22	Merekap data peserta <i>Build The Foundation To Delivering Service Quality</i> pada bulan februari sampai juni.
12-Juli-22	Merekap data peserta <i>Build The Foundation To Delivering Service Quality</i> pada bulan februari sampai juni.
13-Juli-22	Penjelasan mengenai alur proses <i>inbound</i> dari awal mulai barang datang sampai pengiriman ke konsumen oleh koordinator lapangan divisi inbound.
14-Juli-22	reprint resi kiriman barang <i>misroute</i> pada divisi <i>inbound chacker</i>

15-Juli-22	Penginputan kiriman barang yang <i>misroute</i> pada divisi <i>inbound checker</i> pada sistem.
18-Juli-22	Penginputan kiriman barang yang <i>misroute</i> pada divisi <i>inbound checker</i> pada sistem.
19-Juli-22	Penginputan kiriman barang yang <i>misroute</i> pada divisi <i>inbound checker</i> pada sistem.
20-Juli-22	Penginputan kiriman barang yang <i>misroute</i> pada divisi <i>inbound checker</i> pada sistem.
21-Juli-22	Penginputan kiriman barang yang <i>misroute</i> pada divisi <i>inbound checker</i> pada sistem.
22-Juli-22	Penginputan surat jalan pada divisi <i>inbound</i>
25-Juli-22	Penginputan surat jalan pada divisi <i>inbound</i>
26-Juli-22	Penginputan surat jalan pada divisi <i>inbound</i>
27-Juli-22	Penginputan surat jalan pada divisi <i>inbound</i>
28-Juli-22	Penginputan surat jalan pada divisi <i>inbound</i>
29-Juli-22	Melaksanakan Kunjungan ke JNE yang berada di alamat Jl. Soekarno Hatta No. 621 untuk melihat proses <i>outbound e-commerce lazada</i>
01-Agustus-22	Melaksanakan Kunjungan ke JNE untuk melihat alur proses <i>outbound</i> dari agen JNE
02- Agustus -22	<i>Pickup</i> kiriman dari agen-agen ke gudang <i>outbound JNE Kawalayaan</i>
03- Agustus -22	Scan kiriman barang digudang <i>outbound JNE Kawalayaan</i>
04- Agustus -22	penyortiran kiriman barang perwilayah
05- Agustus -22	penyortiran kiriman barang perwilayah
08- Agustus -22	Penginputan kiriman barang yang <i>misroute</i> pada divisi <i>inbound checker</i> pada sistem.

09- Agustus -22	Penginputan kiriman barang yang <i>misroute</i> pada divisi <i>inbound checker</i> pada sistem.
10- Agustus -22	Penginputan kiriman barang yang <i>misroute</i> pada divisi <i>inbound checker</i> pada sistem.
11- Agustus -22	Penginputan kiriman barang yang <i>misroute</i> pada divisi <i>inbound checker</i> pada sistem.
12- Agustus -22	Penginputan kiriman barang yang <i>misroute</i> pada divisi <i>inbound checker</i> pada sistem.
15- Agustus -22	Penginputan kiriman barang yang <i>misroute</i> pada divisi <i>inbound checker</i> pada sistem.

3.3 Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengiriman barang tentunya tidak terlepas dari tantangan dan hambatan yang dihadapi saat melakukan proses pengiriman seperti terjadinya pengiriman barang yang *Misroute*.

Hal tersebut terjadi karena kesalahan pengiriman ke suatu tempat atau tujuan rute destinasi yang ditempuh sehingga diperlukan pengiriman ulang yang menimbulkan biaya pengiriman serta berdampak pada terlambatnya pengiriman barang untuk sampai ditangan konsumen.

Kiriman barang *Misroute* ini sering ditemui pada proses *inbound* bagian *prarunsheet* setelah barang dibongkar dari truk lalu di *scan bag*. Dalam proses ini ada beberapa kiriman barang yang tidak sesuai destinasi atau yang biasa disebut dengan kiriman barang yang *misroute*. Berikut adalah data kiriman barang perhari yang mengalami *Misroute* pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.3 Data Misroute Perhari

DATA MISROUTE PERHARI JANUARI- JUNI 2022						
Tanggal	Bulan					
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	14	12	17	24	34	25
2	9	15	23	16	14	24
3	16	30	21	23	1	12
4	10	8	23	18	4	25
5	30	8	15	22	3	41
6	23	16	21	27	7	26
7	29	14	20	28	11	29
8	27	78	15	18	4	19
9	17	20	26	17	21	34
10	10	7	29	26	26	25
11	18	19	39	24	13	23
12	17	18	19	28	50	36
13	15	7	20	15	36	28
14	18	16	16	41	0	22
15	15	18	14	30	8	22
16	26	28	32	15	23	52
17	27	26	39	19	18	37
18	17	23	28	29	20	22
19	36	15	17	13	19	20
20	21	12	11	43	37	20
21	18		20	24	32	17
22	17		14	26	15	21
23	20		48	40	20	29
24	9		25	32	20	21
25	21		22	34	30	26
26	14		18	23	23	22
27	30		26	29	39	20
28	27		18	34	19	29
29	18		12	48	21	19
30	26		18	34	23	212
31	11		31		20	
Total	606	390	697	800	611	958

Sumber: PT. Jalur Nugraha Ekakurir

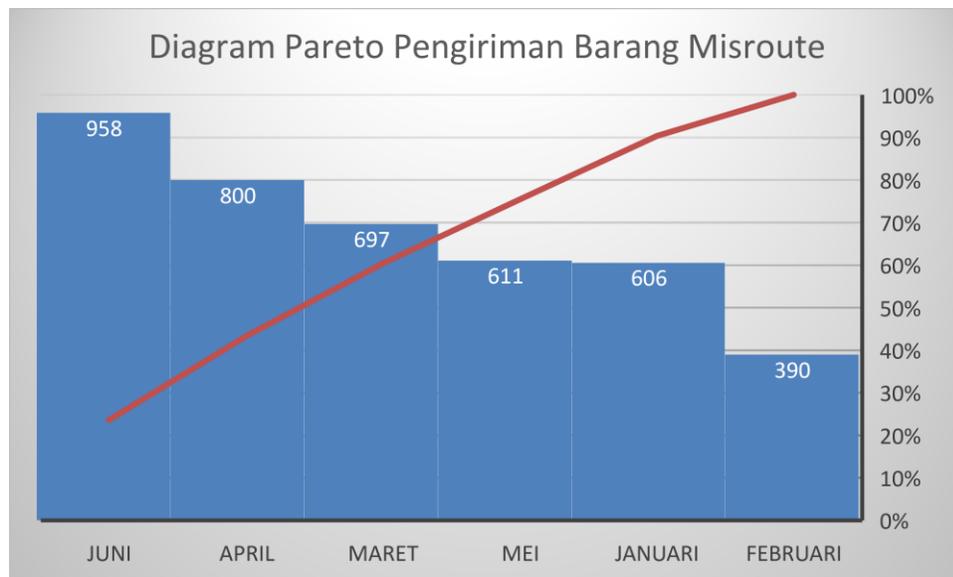
Pada tabel diatas menunjukan data pengiriman barang yang mengalami kendala *Misroute* perhari dimulai dari bulan januari sampai juni pada proses *inbound* di JNE Station Center Gedebage dengan total keseluruhan barang yang mengalami *misroute* adalah sebanyak 4.062 kiriman barang. Dengan rincian data *misroute* perbulannya sebagai berikut:

Tabel 3.3 Data Misroute Perbulan

DATA MISROUTE BULAN JANUARI- JUNI 2022					
JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI
606	390	697	800	611	958

Sumber: PT. Jalur Nugraha Ekakurir

Berdasarkan data yang diperoleh diatas selanjutnya dibuat diagram pareto sebagai berikut:



Gambar 3.3 Diagram Pareto Misroute

Sumber : Pengolahan Data Sendiri

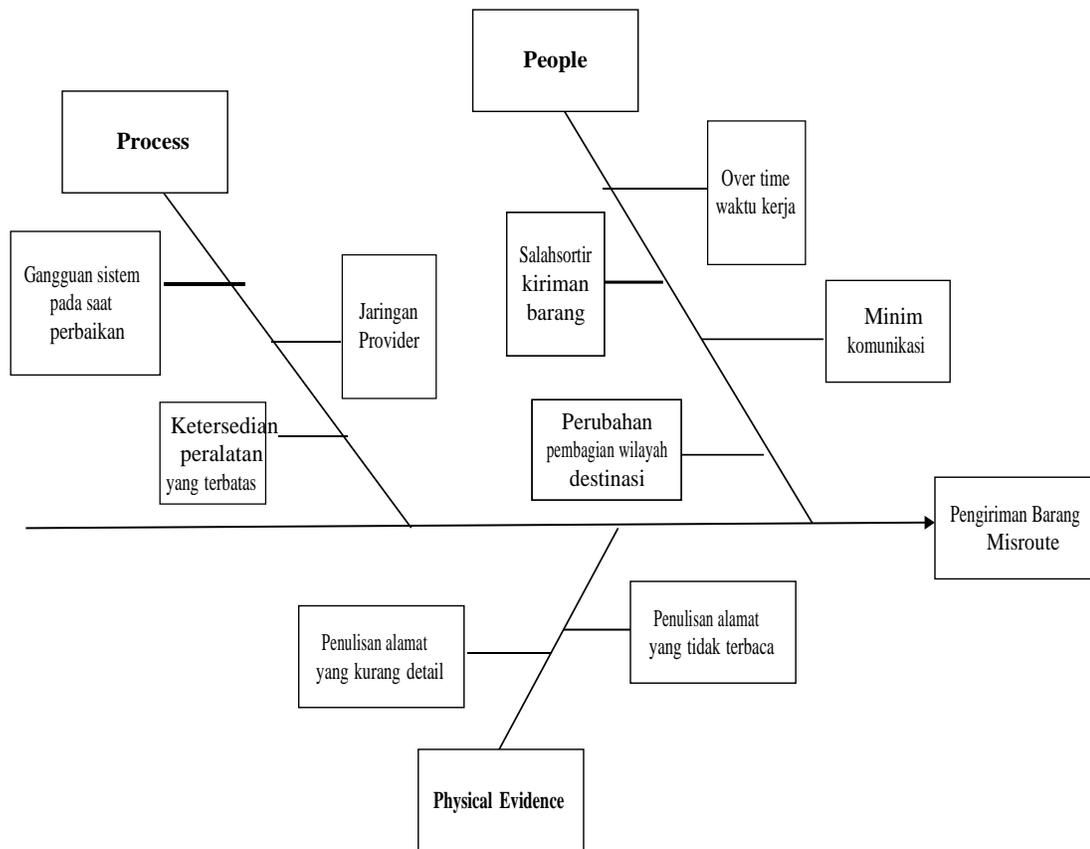
Mengamati data yang diperoleh terlihat kendala *misroute* ini mengalami penambahan setiap bulan setelah pada bulan febuari dan mei terjadi penurunan. Kendala ini memengaruhi kualitas pelayanan jasa pengiriman.kekonsumen.

3.4 Pengolahan Data dan Analisis

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dengan menggunakan metode fishbone untuk mengidentifikasi faktor penyebab terjadinya kiriman barang yang *misroute*. berikut langkah-langkah pengolahan data menggunakan *fishbone*:

1. Menentukan *problem statement*. Dalam pengamatan selama kerja praktik *problem statement* nya adalah pengiriman barang *misroute* yang terjadi pada divisi *inbound* JNE Station Center Gedebage.
2. Mengidentifikasi kategori permasalahan sebagai cause dari effect pengiriman barang yang *misroute* dengan kategorinya adalah *people*, *Price*, dan *Physical accident*.
3. Menguraikan penyebab dari kategori permasalahan yang terjadi.
4. Mengkaji sebab-sebab yang mungkin.
5. Menggambarkan diagram *fishbone* secara utuh.

Setelah dilakukan langkah-langkah pengolahan data diatas, selanjutnya dibuat gambar diagram *fishbone* dari hasil pengolahan data sebagai berikut :



Gambar 3.4 Fishbone Diagram

Berdasarkan dari gambar diatas faktor penyebab terjadinya misroute terdiri dari faktor *People*, *Process*, *Physical Evidence* dengan penjabaran sebagai berikut :

1. *People*

Faktor *People* sangat berperan penting dalam segala proses aktivitas disuatu perusahaan dalam menunjang proses pengiriman barang agar sesuai tujuan konsumen. Namun, dalam proses pengiriman ada beberapa kendala yang terjadi seperti kiriman barang *misroute*. *misroute* ini dapat disebabkan oleh :

- a. *Over time* waktu kerja, adalah kerja yang melebihi waktu kerja yang telah ditentukan yaitu waktu kerja per *shift* nya adalah 8 jam dengan pergantian kerja/*shift* 3 kali dalam sehari seperti berikut :

Shift 1 dimulai dari jam 08.00- 16.00

Shift 2 dimulai dari jam 16.00- 00.00

Shift 3 dimulai dari jam 00.00- 08.00

Namun, banyak yang melebihi dari waktu tersebut sehingga terjadi jam kerja bertambah atau biasa disebut dengan lembur kerja. Lembur kerja ini dapat disebabkan oleh jumlah tenaga kerja terbatas dalam menangani jumlah kiriman yang banyak. Sehingga, menyebabkan kelelahan yang berakibat pada kurang fokus dalam bekerja.

- b. Salah sortir kiriman, Hal ini berkaitan dengan *over time* waktu kerja yang berdampak pada kurang fokus dalam bekerja. Seperti yang terjadi dilapangan pada saat proses sortir dan *bagging*. Proses sortir dapat disebabkan oleh kurang paham pembagian wilayah dan minimnya pengetahuan tenaga kerja terkait kode wilayah yang menimbulkan kesalahan dalam pemisahan barang yang akan dikirim pada proses sortir. Hal tersebut akan berlanjut ke proses *bagging* yaitu proses memasukan kiriman barang kedalam karung yang mana kiriman tersebut langsung dimasukan kekarung tanpa melihat lagi kode wilayah dan sebagainya.
- c. Minimnya komunikasi secara langsung mengenai pengarahan sebelum dimulainya aktivitas pekerjaan. Pengarahan secara tidak langsung lebih sering dilakukan yaitu dengan memanfaatkan teknologi aplikasi *whatsapp* yang dinilai efisien dan efektif. Namun, hal tersebut menimbulkan masalah tersendiri seperti karyawan yang tidak membaca pesan yang diberikan mengenai pengarahan kerja, karyawan tidak membuka pesan yang diterima dan sebagainya. Contoh kepala koordinator memberikan informasi terkait perubahan cakupan wilayah kepada bawahan secara tidak langsung yaitu dengan menginformasikan melalui aplikasi berkomunikasi seperti *whatsapp*.
- d. Perubahan pembagian wilayah destinasi, perubahan ini mengharuskan karyawan atau bawahan untuk mengingat perubahan pembagian wilayah yang ada agar tidak terjadi kesalahan dalam penginputan dan penyortiran kiriman barang. Seperti perubahan pembagian wilayah Bandung yang terbagi 4 kategori wilayah sebagai berikut :

1. Wilayah Timur, pembagian wilayah dimulai dari Margacinta, Gasibu, Cibiru.
2. Wilayah Tengah, pembagian wilayah lebih ke perkotaan kota Bandung.
3. Wilayah Barat, Pembagian wilayah dimulai dari Cimahi dan perbatasan Bandung Barat.
4. Wilayah Utara, pembagian wilayah dimulai dari Dipatiukur dan Boska.

Perubahan pembagian wilayah tersebut berdasarkan pembagian wilayah asal yang mencakup per kecamatan contoh seperti wilayah timur pada kecamatan Antapani, Cicadas, Cicaheum, Ujungberung, Margacinta, Panyileukan, Kiaracandong.

2. *Process*

Process yang menunjang proses pengiriman ini tidak lepas dari hambatan atau kendalanya sendiri seperti :

- a. Gangguan sistem pada saat perbaikan, ini terjadi pada saat dilakukan pemeliharaan atau mengembangkan sistem lebih baik untuk menunjang proses kerja.
- b. Jaringan provider, yang digunakan sangat berpengaruh dalam kualitas jaringan internet yang dihasilkannya sehingga dapat meminimalisir *error* akibat kendala jaringan.
- c. Ketersediaan peralatan yang terbatas, seperti alat yang digunakan untuk proses *scan* barang yang terbatas sehingga menghambat waktu pengerjaan dalam *scan* kiriman barang yang menjadi lama dikarenakan harus menunggu giliran dalam penggunaannya.

3. *Physical Evidence*

Physical Evidence ini mengkomunikasikan pola hubungan antara karyawan dan konsumen yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan pengiriman suatu barang agar sampai ditangan yang tepat. Namun konsumen atau pengirim juga

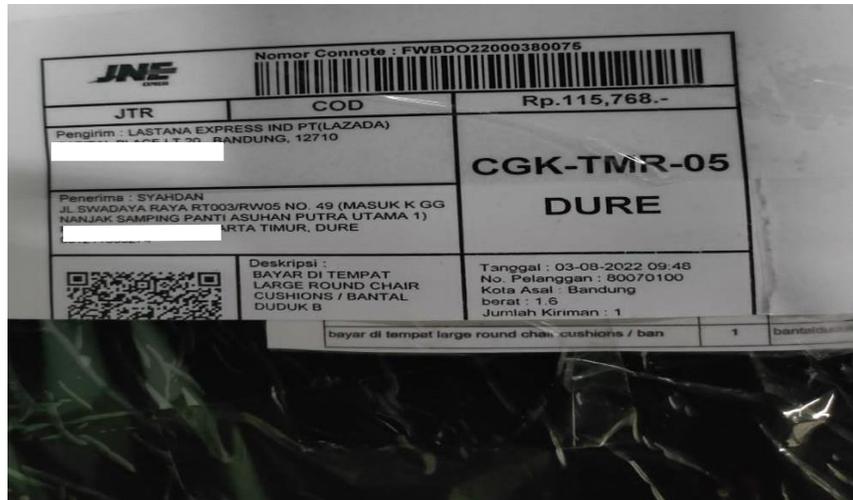
dapat menyebabkan kiriman barang salah rute atau *misroute* yang dikarena sebagai berikut :

- a. Penulisan alamat yang kurang detail, seperti tidak ada nama kecamatan, kabupaten dan sebagainya. Sehingga sales counter yang melengkapi dan menentukan sesuai dengan pemahamannya berdasarkan alamat yang tertulis. Seperti pada gambar berikut :



Gambar 3.4 Kiriman Barang Misroute

Misroute kiriman barang diatas terletak pada nama wilayah yang terdapat 2 wilayah tujuan yaitu Jakarta Timur dan DKI Jakarta sebagai kota tujuannya. Hal ini yang menimbulkan ketidakjelasan dalam melaksanakan proses pengiriman sehingga diperlukan pengecekan ulang alamat pada sistem sampai. Akhirnya didapat alamat yang sebenarnya yaitu Jl. Swadaya Raya Rt 003 Rw 05 No. 49, Duren Sawit, Jakarta Timur, Dure. lengkapnya pada gambar berikut :



Gambar 3.4 Kiriman Barang Setelah Misroute

- b. Penulisan alamat yang tidak terbaca, penulisan alamat dengan manual sering memunculkan kesalahan pembacaan dari penulisan yang ada.

Dalam pengolahan data ini juga menggunakan strategi *the walen seven step* yang berfokus pada target permasalahan sebagai berikut:

1. Analisis Situasi (*Situation Analysis*)

Proses ini digunakan dalam menganalisis situasi dan menjabarkan apa yang terjadi disuatu perusahaan yang mana penelitian ini dilakukan pada PT. JNE Station Center Gedebage divisi *Inbound* yang berfokus pada permasalahan pengiriman barang yang mengalami *misroute*.

2. Menetapkan Tujuan (*Setting Objectives*)

Setelah menganalisis situasi permasalahan dan berdasarkan data sekunder yang diperoleh menunjukkan jumlah kiriman barang *misroute* sebanyak 4.062 kiriman barang. maka buat penelitian dengan tujuan untuk mencari tahu faktor penyebab terjadi pengiriman barang yang *misroute*.

3. Mendefinisikan Strategi (*Defining Strategy*)

Setelah menetapkan tujuan selanjutnya dibuat strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Dengan membangun pola komunikasi seperti memberikan *training* minimal sebulan sekali pada karyawan yang bekerja dilapangan dan menempel ringkasan prosedur kerja terkait kode pembagian wilayah pada divisi *inbound* sehingga diharapkan dapat meminimalisir kesalahan dalam penyortiran wilayah serta dapat membuat pembagian waktu kerja yang jelas dengan membaginya kedalam beberapa *shift* kerja.

4. Mengidentifikasi Target (*Identifying the Targets*)

Dengan strategi yang telah diketahui selanjutnya mengidentifikasi target yang akan dijangkau tersebut adalah karyawan yang ada dilapangan seperti pada bagian *sales counter* dan *inbound* yang menjadi tangan pertama barang diterima dan barang diserahkan.

5. Membuat Pesan (*Creating the Message*)

Pesan adalah bentuk sarana yang dibuat berdasarkan isi strategi yang di kemas secara menarik dan persuasif untuk disampaikan baik secara tertulis maupun lisan dengan pemberian *training* atau *briefing* sebelum dilakukan pergantian *shift* waktu kerja dimana dalam sehari terdapat 3 *shift*.

6. Mengidentifikasi Taktik (*Identifying the Tactics*)

Mengidentifikasi taktik dalam melaksanakan strategi dapat dilakukan dengan memberikan seminar, atau menerbitkan buku panduan terkait pembagian wilayah dengan kode wilayah.

7. Mengevaluasi Keefektifan Rencana (*Evaluating*)

Proses yang menilai suatu keberhasilan dari pelaksanaan beberapa aspek diatas, yang selanjutnya berfungsi untuk menjadi bahan perbaikan dari proses kegiatan yang telah direncanakan.

Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode *fishbone* dan *the walen seven step* diatas. Diketahui faktor-faktor penyebab *misroute* dan strategi dalam perencanaan mengatasinya, maka diperlukan pengendalian solusi untuk mengurangi terjadinya kiriman barang yang *misroute* kedepannya yang telah diuraikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.4 Pengendalian Solusi

Faktor	Sub Faktor	Root Causes	Pengendalian Solusi
People	Over time waktu kerja	Yes	membagi waktu kerja dengan sistem kerja shift sesuai dengan jumlah waktu kerja yang telah ditentukan yaitu 8 jam per shift nya dan menambah tenaga kerja untuk membantu proses pengiriman barang baik dalam proses scanning, penyortiran, penginputan dan bagging. sehingga dapat dihindari terjadinya over time waktu kerja
	Salah sortir kiriman	Yes	dibutuhkan kejelian dalam proses input kiriman barang maka perlu dilakukan pengecekan data ulang pada sistem sebelum dilakukan proses approve memberikan pemahaman mengenai pembagian dan kode wilayah sedikit demi sedikit sampai batas waktu yang telah ditentukan sehingga diharapkan dapat paham akan pembagian dan kode perwilayah yang ada
	Minimnya komunikasi	No	dilakukan pengarahannya secara langsung tatap muka untuk meminimalisir kesalahan dalam penyampaian informasi yang diberikan, dan apabila ada yang tidak paham akan informasi yang disampaikan dapat ditanyakan secara langsung.

	Perubahan pembagian wilayah destinasi	No	perubahan pembagian wilayah destinasi ini harus di sampaikan atau dikomunikasikan kepada orang yang terlibat dioperasional sehingga bagian operasional dapat mengingat perubahan pembagian wilayah tersebut.
Process	Gangguan sistem pada saat perbaikan,	Yes	dilakukan pemberitahuan akan dilakukan perbaikan pada sistem dengan memberikan informasi pelaksanaannya di pukul berapa sampai pukul berapa selesai.
	Jaringan provider	No	dengan menggunakan provider yang memiliki kualitas jaringan bagus sehingga proses penginputan dapat dilakukan secara cepat dan meminimalisir terjadinya error.
	Ketersedian peralatan yang terbatas,	No	dengan menyediakan sejumlah fasilitas peralatan sesuai dengan kebutuhan dilapangan
Physical Evidence	Penulisan alamat yang kurang detail	Yes	sales counter melakukan konfirmasi secara langsung ke pada konsumen dengan melengkapi alamat yang kurang detail tersebut.
	Penulisan alamat yang tidak terbaca	No	sales counter melakukan konfirmasi secara langsung ke pada konsumen terhadap alamat yang telah di tulis

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya bahwa proses pengiriman barang yang mengalami *misroute* terbagi menjadi 3 kategori yaitu *people*, *Process*, *Physical Evidence*. Kategori yang dominan disebabkan oleh kategori faktor *People*, dengan sub faktor *over time* waktu kerja dan salah input data pada sistem.

4.2 Saran

Ada beberapa saran yang diberikan setelah dilakukan penulisan laporan kerja praktik yang tertuju adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk permasalahan yang dibahas adalah dengan menambah tenaga kerja pada bagian operasional (scanning, penyortiran, penginputan dan bagging.) sehingga dapat dihindari terjadinya *over time* waktu kerja yang berdampak kurang fokus dan menurunnya kejelian dalam proses pekerjaan.
2. Saran untuk Prodi Manajemen Transportasi kedepannya adalah untuk memberikan arahan atau pembekalan dalam melaksanakan program kerja praktik sebelum mahasiswa melakukan kerja praktik sehingga mahasiswa tidak hilang arah saat terjun langsung dilapangan pada saat proses magang.

DAFTAR PUSTAKA

Aruperes, Gledis Patrici. 2018 “ Analisis Pergerakan Angkutan Barang dari Kota Bitung” *Jurnal Sipil Statik* Vol.6 (No.1), 57-66.

Fatona, Siti. 2010. “Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansi Terhadap Kepuasan “*Jurnal Dinamiki Manajemen* Vol.1 (No.1), 41-46.

Hartanto, Dwi. 2010. Analisis Pengendalian Kualitas Kain Selimut dengan Metode Cause Effect Diagram Pareto Pada Departemen Weaving Di Perusahaan Kapas Putih Klaten, melalui <https://core.ac.uk/download/pdf/16508053.pdf> diakses tanggal 02 Agustus 2022.

Kristono, Irwan Susanto. 2011 Analisis Fishbone (Ishikawa Diagram) melalui <http://cio-indo.blogspot.com/2011/11/analisis-fishbone-ishikawa-diagram.html> diakses tanggal 02 Agustus 2022.

Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Transportasi*. Bogor : Ghalia Indonesia

REFLEKSI DIRI

Pada halaman ini akan menguraikan hal-hal positif yang didapatkan selama Kerja Praktik di JNE Sation Center Gedebage selama dua bulan terhitung pada tanggal 4 juli sampai 02 september 2022. hal positif yang dirasakan ialah dapat memahami secara garis besar proses alur pengiriman barang dari dari awal sampai akhir yang didapatkan pada mata kuliah *First and Last Mile Management* yang sangat relevan dengan tempat Kerja Praktik. Sehingga dapat mendalami proses pengiriman secara rinci dilapangan sekaligus dapat mengembangkan soft skills dalam berkomunikasi dengan orang lain.

Hal positif selanjutnya yang didapatkan selama proses kerja praktik adalah pengembangan kemampuan dalam hal mencari tahu sesuatu yang terjadi dilapangan secara langsung dan mengidentifikasinya. Kekurangan kemampuan kognitif yang dimiliki adalah dalam kecepatan hal beradaptasi dilingkungan kerja yang sangat berbeda jauh dengan lingkungan perkuliahan, namun hal tersebut dapat diatas dengan waktu beberapa hari saja.

Kunci sukses yang bisa diambil dalam bekerja berdasarkan kerja praktik yang telah dilakukan adalah kedisiplinan, sikap positif dan percaya diri serta motivasi dalam bekerja pada suatu perusahaan. Maka diperlukan perbaikan yang dirasa kurang dalam pengembangan diri akan hal beradaptasi dilingkungan baru secara cepat.

LAMPIRAN

LAMPIRAN



FORMULIR PERMOHONAN KERJA PRAKTIK

Semester Kerja Praktik : 6 Tahun Akademik : 2021 / 2022

Identitas Mahasiswa	
Nama Mahasiswa	Dea Moelin
NPM	13119008
No. HP	0857 5487 8980
E-mail	dheamoelin10@gmail.com
Perusahaan Tempat Kerja Praktik	
Nama Perusahaan	PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
Posisi Pejabat yang Berwenang	HRD
Nama Pejabat Berwenang (<i>Contact Person</i>)	Pak Diaz Maulana
Unit Kerja Mahasiswa selama Kerja Praktik	-
Alamat Perusahaan	Jl. Soekarno-Hatta No.829, Mekar Mulya, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614
No. Telp atau No. Hp <i>Contact Person</i>	0878 2285 7404
E-mail	BDO.learning@jne.co.id
No. Fax Perusahaan	(62-21) 567 1413
Tanggal Mulai Kerja Praktik	04 Juli 2022
Tanggal Selesai Kerja Praktik	02 September 2022
Jangka Waktu Kerja Praktik	2 Bulan
Jumlah pemohon Kerja Praktik dalam instansi yang sama dalam waktu bersamaan / berdekatan	2 (dua) orang

Bandung, 28 Maret 2022

Dea Moelin (13119008)

Diisi Oleh Program Studi:

Diperiksa :		Disetujui :	
Tanggal,	Oleh,	Tanggal,	Oleh,
	(Staff Program Studi)		(Kepala Program Studi)

***) Untuk yang mencari tempat KP sendiri harus dilampiri dengan *Company Profile*.**



KOP PERUSAHAAN TEMPAT KERJA PRAKTIK

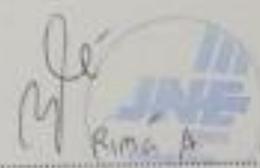
FORMULIR PERNYATAAN KESEDIAAN PERUSAHAAN

Nama Perusahaan / Instansi	PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
Alamat	Jl. Soekarno-Hatta No.829, Mekar Mulya, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614
Telepon / Fax	(021) 2927 8888 / (62-21) 567 1413
E - mail	BDO.learning@jne.co.id

Kami **Bersedia / Tidak Bersedia** menerima mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Transportasi sebanyak 2 (dua) Orang dengan nama berikut :

No.	Nama	NPM
1.	Dea Moelin	13119008
2.	Rikaz Fathi Akbar	13119022
3.		
4.		
5.		

Untuk melakukan Kerja Praktik diperusahaan kami mulai tanggal 04 Juli – 02 September 2022 pada divisi / bagian

.....

(.....)

*Nama Lengkap dan Cap dari Perusahaan

Lembar ini mohon di kirim kembali ke Prodi S1 Manajemen Transportasi

Coret yang tidak perlu



FORM BIMBINGAN KERJA PRAKTIK

NAMA : Dea Muesin
NPM : 13119008
NAMA PERUSAHAAN KP : PT. JHE
DOSEN PEMBIMBING : Syafranita, S.T., M.T.

No.	Tanggal	Topik Bimbingan	Paraf Pembimbing	Paraf Mahasiswa
1.	23 Juli 22	Topik Pembahasan Laporan	SE	
2.	24 Juli 22	Pembahasan BAB I Pendahuluan	SE	
3.	30 Juli 22	Pengecekan BAB I Pendahuluan	SE	
4.	31 Juli 22	Pembahasan BAB II Landasan teori	SE	
5.	06 Agustus 22	Pembahasan BAB III	SE	
6.	13 Agustus 22	Presentasi Laporan BAB I-III	SE	
7.	20 Agustus 22	Pembahasan BAB III dan IV	SE	
8.	27 Agustus 22	Presentasi Laporan BAB I-V	SE	
9.	06 September 22	Pengecekan revisi {offline}	SE	
10.	07 September 22	ACC Laporan untuk sidang	SE	
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				



Formulir Penilaian Akhir Kerja Praktik

Dengan ini,

Nama Pembimbing Kerja Praktik : *Opik Hidayat*
Perusahaan/lembaga/instansi Kerja Praktik : *JKE station center Gedebage*
Menyatakan bahwa peserta Kerja Praktik berikut ini :
Nama Mahasiswa : *Dea Moelin*
Nomor Pokok Mahasiswa : *13119008*
Waktu Pelaksanaan : *04 Juli - 16 Agustus 2022*

Telah menyelesaikan Kerja Praktik di perusahaan/lembaga/instansi kami. Dengan mempertimbangkan segala aspek, baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan Kerja Praktik, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut:

No.	Aktivitas Yang Dinilai	Nilai (Berbentuk Angka)
1	Sikap/Sopan Santun	95
2	Kedisiplinan	92
3	Kesungguhan	92
4	Kemampuan Bekerja Mandiri	98
5	Kemampuan Bekerja Sama	95
6	Ketelitian	95
7	Kemampuan Mengemukakan Pendapat	99
8	Kemampuan Menyerap Hal Baru	95
9	Inisiatif dan Kreatifitas	92
10	Tanggungjawab Kerja Praktek	94

Bandung, 12 Agustus 2022

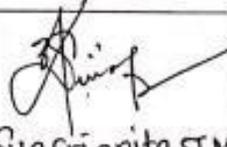
Pembimbing Kerja Praktik

Opik Hidayat

Tanda Tangan dan Stempel Perusahaan

Keterangan : Kriteria Penilaian sebagai berikut:

-Sangat Baik = A (85-100) -Baik = B (71 - 84)
Cukup = C (50-70) - Kurang = D (< 50)

		FORMULIR PERSYARATAN SEMINAR KERJA PRAKTIK PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA JL. SARIASIH No. 54 BANDUNG, 40151		
NAMA		NPM	TEMPAT TGL LAHIR	
Dea Maelin		13119008	Bandung, 22 Oktober 2001	
JUDUL KERJA PRAKTIK	Analisis Penyebab Misroute Dalam pengiriman Barang menggunakan Metode Fishbone Di PT.JNE Station center Gedebage			
NO	PERSYARATAN	PENGESAHAN	TANGGAL	NAMA DAN TANDATANGAN UJIB
1	LUNAS PEMBAYARAN BIAYA KERJA PRAKTIK	BAUK	08/09-2022	 Universitas Logistik & Bisnis Internasional
2	PERSETUJUAN SEMINAR KERJA PRAKTIK	FOTO COPY KRS BAAK	07/09/22	 BAAK STIMLOG
		FORM PENGALUAN KP PRODI		
3	BEBAS PINJAMAN BUKU DARI PEPUSTAKAAN	STAFF PERPUSTAKAAN	7/09/22	 PERPUSTAKAAN STIMLOG
4	PERSETUJUAN PEMBIMBING	PEMBIMBING	7/09/22	 Syafrianita, ST, MT

Lampiran Foto Kegiatan



