

**ANALISIS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PAKET DENGAN
MENGUNAKAN METODE SIX SIGMA DI J&T EXPRESS DC SLEMAN BARAT
YOGYAKARTA**

J.Alfani Yanto Sulisty¹, Yohanes Anton Nugroho²

Program Studi Teknik Industri

Universitas Teknologi Yogyakarta

alfaniyanto151@gmail.com,² yohanesanton@uty.ac.id

ABSTRAK

J&T adalah jasa pengiriman barang atau kurir, menurut Badan Pusat Statistik (2018) aktivitas kurir ini adalah kelompok yang mencakup pelayanan pengiriman barang yang dilakukan oleh swasta selain kegiatan pengiriman barang yang dilakukan oleh pos universal, kegiatannya yaitu mencakup pengumpulan, pemrosesan, dan pengantaran baik domestik maupun internasional, kegiatan ini dapat dilakukan melalui satu atau lebih model transportasi baik dengan angkutan milik sendiri maupun angkutan umum. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, keandalan menjadi salah satu fokus perusahaan untuk memuaskan konsumen. Keandalan yang diberikan oleh perusahaan yaitu berupa ketepatan waktu pengiriman. Untuk memenuhi keinginan pelanggan di bisnis logistik, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menawarkan dan mengelola layanan pelanggan salah satunya yaitu layanan pengiriman, mengacu pada frekuensi pengiriman, lot pengiriman, penentuan waktu, penentuan lokasi pengiriman, dan lain-lain. Dilihat dari data J&T DC Sleman Barat pada bulan Agustus, terdapat paket masuk berjumlah 107759 paket yang salah alamat 371 dan komplain pelanggan 34 dan total kegagalan pengiriman paket berjumlah 405 paket. Dari uraian tersebut diatas menunjukkan bahwa kecacatan kualitas pelayanan perlu dianalisis dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya agar terciptanya kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas dalam suatu perusahaan adalah dengan menggunakan metode six sigma. Penerapan six sigma sendiri pada umumnya menggunakan konsep DMAIC untuk menyusun langkah-langkah guna mengimplementasikan metode six sigma yang dimulai dari tahap define, tahap measure, tahap analyze, tahap improve.

Kata kunci : Six Sigma, DMAI

**PACKAGE DELAY ANALYSIS USING SIX SIGMA METHOD AT J&T EXPRESS DC
SLEMAN BARAT YOGYAKARTA**

J.Alfani Yanto Sulisty¹, Yohanes Anton Nugroho²

Industrial Engineering Study Program

University of Technology Yogyakarta

alfaniyanto151@gmail.com,² yohanesanton@uty.ac.id

ABSTRACT

J&T is a goods delivery service or courier, according to the Central Statistics Agency (2018) this courier activity is a group that includes goods delivery services carried out by the private sector in addition to goods delivery activities carried out by universal post, its activities include collection, processing, and delivery both domestically as well as international. This activity can be carried out through one or more modes of transportation, either by own transportation or by public transportation. In providing services to consumers, reliability is one of the company's focuses to satisfy consumers. The reliability provided by the company is in the form of on time delivery. To fulfill customer desires in the logistics business, there are several things that need to be considered in offering and managing customer service, one of which is delivery service, referring to delivery frequency, delivery lots, timing, determining delivery location, and others. Judging from J&T DC Sleman Barat data in August, there were 107759 incoming packages with 371 wrong addresses and 34 customer complaints and a total of 405 packet delivery failures. From the description above shows that service quality defects need to be analyzed with the aim of improving the services provided by the company to its customers in order to create customer satisfaction. One way to make improvements or improve quality in a company is to use the six sigma method. The implementation of six sigma itself generally uses the DMAIC concept to develop steps to implement the six sigma method starting from the define stage, measure stage, analyze stage, and improve stage.

Keywords: Six Sigma, DMAI