

Mengidentifikasi Klaim dan Evaluasi Pengendalian Internal Menggunakan Metode DMAIC untuk Mengurangi Risiko Klaim pada Perusahaan Kurir Ekspres (Studi Kasus pada PT Jalur Nugraha Ekakurir) = Identify Claim and Internal Control Evaluation using DMAIC Method to Reduce Claim Risk in Express Courier Company (Case Study at PT Jalur Nugraha Ekakurir)

Hengky Irawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20486109&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis area defect yang menyebabkan munculnya klaim pada PT JNE, menentukan tingkat kualitas layanan kepada konsumen dan menganalisis akar penyebab timbulnya klaim PT JNE sebagai perusahaan jasa kurir ekspres. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif dengan melakukan content analysis menggunakan data primer dan melakukan wawancara serta observasi. Dari hasil penelitian akar masalah terbesar terjadinya defect adalah karena tidak diperbaruinya prosedur pada tiap-tiap proses operasional, kurangnya kemampuan personel dalam melakukan pengawasan dan lemahnya sistem jaringan di remote area. Langkah perbaikan yang perlu dilakukan yaitu dengan memperbarui proses bisnis operasional saat ini.

ABSTRACT

This research aims to analyze area of defect that cause claims to PT JNE, determine level of service quality to consumers and analyze root causes of claims PT JNE. This research uses a qualitative analysis approach by conducting content analysis using primary data, interviews and observations. From the research results the root causes create defect are due to procedures in each operational process is not updated, lack of ability of personnel to carry out supervision and weaknesses of network systems in remote area. Improvement step needs to be done is to update the current operational business processes