

## ABSTRAK

Dua dekade berlalu sejak JNE berdiri menjadi salah satu *pioneer* perusahaan *courier service* di Indonesia, prospek cerah di bisnis ini, melahirkan banyak pemain baru, sehingga secara langsung menciptakan suatu kompetisi, hal ini mendorong JNE mempertajam visinya menjadi perusahaan berstandar internasional dan menjadi tuan rumah di negeri sendiri. Salah satunya dengan terus mengevaluasi dan melakukan perbaikan berkelanjutan di tiap layanannya, semata-mata untuk tetap menjaga kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

JNE dikenal dengan paket-paket layanan populer seperti paket OKE (Ongkos Kirim Ekonomis), REG (*Regular Express*), dan YES (Yakin Esok Sampai). Dengan indikator ketepatan dan kecepatan penyampaian pengiriman dalam satuan hari, paket REG, ternyata merupakan layanan JNE Bandung yang paling menunjukkan persentase kegagalan (cacat) terbesar, melebihi toleransi standar DPMO kelas dunia, dilihat dari laporan realisasi pengiriman (*summary report inbound* dan *outbound* wilayah Bandung periode November-Desember 2010. Demi mengusung visi perusahaan, permasalahan jelas harus segera diselesaikan.

*Lean Six Sigma* adalah metode yang digunakan pada penelitian, kombinasi dua metode, *Lean* untuk merampingkan proses serta menghilangkan aktivitas *non value added* dan *Six Sigma* untuk mengurangi variansi cacat hingga *zero defect*.

Dari penelitian ditemukan *waste* kritis pada pelayanan pengiriman paket REG yakni *defect*, *waiting*, *NUE*, *excess processing* dan *transportation*. Adapun penyebab terjadinya antara lain faktor kelalaian petugas dan kebijakan perusahaan yang tidak efektif. Solusi telah dihimpun untuk mengatasinya, yaitu seputar pendayagunaan teknologi serta perubahan kebijakan teknis perusahaan. Dengan menggunakan metode FMEA, dihasilkan suatu urutan prioritas perbaikan menurut angka risikonya, yaitu kesulitan pelanggan dalam mengurus *claim*, antrian panjang di *cash counter* hingga birokrasi layanan yang berbelit-belit.

Kata kunci: *lean six sigma*, *waste kritis*, FMEA, kualitas layanan