

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 <i>Summary</i> POD Report <i>Inbound</i> JNE Bandung.....	3
Tabel I.2 <i>Summary</i> POD Report <i>Outbound</i> JNE Bandung.....	3
Tabel I.3 Data Pengiriman Paket REG Cacat Terbesar <i>Inbound</i> JNE Bandung .....	4
Tabel I.4 Data Pengiriman Paket REG Cacat Terbesar <i>Outbound</i> JNE Bandung.....	5
Tabel II.1 Perbandingan Metode <i>Lean Six Sigma</i> Dengan Metode Lain.....	21
Tabel II.2 DPMO ( <i>Defect per Million Opportunity</i> ) Dan <i>Level Sigma</i> .....	26
Tabel II.3 Tingkat Pencapaian Sigma Perusahaan Dunia.....	27
Tabel II.4 Nilai <i>Severity</i> FMEA.....	29
Tabel II.5 Nilai <i>Occurrence</i> FMEA .....	30
Tabel II.6 Nilai <i>Detection</i> FMEA .....	30
Tabel II.7 Studi Pustaka .....	39
Tabel IV.1 <i>Moment of Truth</i> proses pelayanan jasa paket REG.....	76
Tabel IV.2 Klasifikasi Aktivitas dan Waktu Proses-Waktu Siklus <i>Existing</i> <i>Process</i> Pelayanan Pengiriman Paket REG <i>Inbound</i> Jakarta- Bandung.....	79
Tabel IV.3 Klasifikasi Aktivitas dan Waktu Proses-Waktu Siklus <i>Existing</i> <i>Process</i> Pelayanan Pengiriman Paket REG <i>Outbound</i> Bandung- Medan.....	83
Tabel IV.4 Deskripsi Pemborosan ( <i>Waste</i> ) yang Terjadi .....	89
Tabel IV.5 Atribut Pelayanan Pengiriman Paket REG.....	93
Tabel IV.6 CTQ Potensial berdasarkan <i>Waste</i> Kritis Layanan Jasa Paket REG .....	104
Tabel IV.7 Pengukuran Kinerja Proses Pelayanan Pengiriman Paket REG	106
Tabel V.1 Identifikasi Masalah <i>Waste Kritis</i> .....	115
Tabel V.2 Analisis Faktor Penyebab dan Usulan Perbaikan Pelanggan Kesulitan dalam Memproses Klaim terkait Status Paket Kiriman .... .....	121

Tabel V.3 Analisis Faktor Penyebab dan Usulan Perbaikan Pelanggan harus menunggu lama dalam antrian <i>cash counter</i> .....	125
Tabel V.4 Analisis Faktor Penyebab dan Usulan Perbaikan Waktu Operasi Jam Kerja JNE saat Weekend Kurang.....	129
Tabel V.5 Analisis Faktor Penyebab dan Usulan Perbaikan Petugas Kurang Informatif Kepada Pelanggan.....	132
Tabel V.6 Analisis Faktor Penyebab dan Usulan Perbaikan Birokrasi Layanan Yang Berbelit-belit .....	136
Tabel V.7 Usulan Perbaikan Birokrasi Proses Pelayanan Pengiriman Paket REG <i>Inbound</i> Jakarta-Bandung Dengan <i>Streamlining</i> .....	138
Tabel V.8 Usulan Perbaikan Birokrasi Proses Pelayanan Pengiriman Paket REG <i>Outbound</i> Bandung-Medan Dengan <i>Streamlining</i> .....	144
Tabel V.9 Efisiensi Proses Pengiriman Paket REG Usulan dan Waktu Siklus Rute <i>Inbound</i> Jakarta-Bandung .....	153
Tabel V.10 Efisiensi Proses Pengiriman Paket REG Usulan dan Waktu Siklus Rute <i>Outbound</i> Bandung-Medan.....	153
Tabel V.11 Analisis Faktor Penyebab dan Usulan Perbaikan Pemusatan pengiriman di Kawalayaan untuk Wilayah Jawa Barat .....	155
Tabel V.12 Analisis Faktor Penyebab dan Usulan Perbaikan Pengesahan Dokumen yang Terlalu Berlebihan Sepanjang Proses .....	158
Tabel V.13 <i>Failure Mode and Effect Analyze</i> (FMEA) <i>Waste</i> Kritis pada Proses Pelayanan Pengiriman Paket REG .....	160