

**EVALUASI KINERJA PENGIRIMAN BARANG EKSPEDISI J&T
CABANG MIJEN MENGGUNAKAN METODE FISHBONE**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh :

MOHAMMAD ALVO HERLAMBAH

40011319650059

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

MOTTO

"With the realization of one's own potential and self-confidence in one's ability,
one can build a better world."

-Dalai Lama

"Success is no accident. It is hard work, perseverance, learning, studying, sacrifice
and most of all, love of what you are doing."

-Pele

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tegas Akhir : Evaluasi Kinerja Pengiriman Barang Ekspedisi J&T
Cabang Mijen Menggunakan Metode Fishbone

Nama : Mohammad Alvo Herlambang

NIM : 40011319650059

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing

Anafil Windriya, SE, MM

NIP : 199301242019032017

()

Dosen Penguji I

Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si

NIP : 197004251997021001

()

Dosen Penguji II

Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si

NIP : 197009251994032001

()

Semarang, 27 Agustus 2025

Ketua Program Studi


Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohammad Alvo Herlambang
NIM : 40011319650059
Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 9 Agustus 2000
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
Alamat : Jln Klipang Permai Blok G no 81 RT 07 RW 23
Kel Sendangmulyo Kec Tembalang Semarang Jawa
Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul **Evaluasi Kinerja Pengiriman Barang Ekspedisi J&T Cabang Mijen Menggunakan Metode Fishbone** adalah benar-bener hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan asli karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan menjiplak hasil karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 10 Juli 2025

Peneliti



Mohammad Alvo Herlambang R

40011319650059

ABSTRAK

Dalam era digital dan meningkatnya tren belanja online, kecepatan dan ketepatan pengiriman barang menjadi faktor krusial dalam kepuasan pelanggan. Namun, J&T Express Cabang Mijen, Kota Semarang, masih menghadapi berbagai permasalahan dalam proses pengiriman, seperti keterlambatan, kesalahan data, proses sortir yang belum optimal, serta sistem pelacakan yang belum real-time. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pengiriman barang di J&T Express Cabang Mijen, Kota Semarang, serta mengidentifikasi akar penyebab permasalahan yang terjadi dalam proses pengiriman menggunakan metode Fishbone (Diagram Tulang Ikan). Permasalahan utama yang diangkat meliputi keterlambatan pengiriman, kesalahan data pengiriman, kurang optimalnya proses sortir, hingga keterbatasan sistem pelacakan yang tidak real-time. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam terhadap lima informan yang memiliki peran kunci, yaitu supervisor operasional, kurir, staf sortir gudang, customer service, dan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman barang seringkali disebabkan oleh overload paket, kurangnya armada dan tenaga kerja, serta belum optimalnya sistem pelacakan dan koordinasi antar divisi. Selain itu, informasi status pengiriman yang tidak diperbarui secara real-time menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Melalui metode Fishbone, ditemukan bahwa faktor-faktor penyebab masalah berasal dari aspek manusia (man), metode (method), mesin (machine), material, lingkungan (environment), dan pengukuran (measurement).

Kata Kunci: Kinerja Pengiriman , J&T Express, Fishbone, Ekspedisi, Evaluasi Operasional

ABSTRACT

In the digital age and the growing trend of online shopping, speed and accuracy of delivery are crucial factors in customer satisfaction. However, the J&T Express Mijen Branch in Semarang City continues to face various delivery issues, such as delays, data errors, suboptimal sorting processes, and a less-than-real-time tracking system.. This study aims to evaluate the performance of goods delivery at J&T Express Mijen Branch, Semarang City, and identify the root causes of problems that occur in the delivery process using the Fishbone method (Fishbone Diagram). The main problems raised include late delivery, errors in delivery data, less than optimal sorting processes, and limitations of non-real-time tracking systems. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, documentation, and in-depth interviews with five informants who have key roles, namely operational supervisors, couriers, warehouse sorting staff, customer service, and customers. The results of the study indicate that late delivery of goods is often caused by package overload, lack of fleet and workforce, and suboptimal tracking and coordination systems between divisions. In addition, delivery status information that is not updated in real-time causes customer dissatisfaction. Through the Fishbone method, it was found that the factors causing the problem came from human aspects (man), method (method), machine (machine), material, environment (environment), and measurement (measurement).

Keywords: *Delivery, J&T Express, Fishbone, Express, Operational Evaluation*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir berjudul **“Evaluasi Kinerja Pengiriman Barang Ekspedisi J&T Cabang Mijen Menggunakan Metode Fishbone”** Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Selama penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis mendapat banyak dukungan, bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak sehingga karya ini dapat diselesaikan. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., sebagai Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si, sebagai Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro;
3. Dr. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si sebagai Ketua Program Studi D4 (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik;
4. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si dan Dr. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si sebagai dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan saran untuk menyelesaikan tugas akhir
5. Anafil Windriya, SE, MM. sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan saran serta mengarahkan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai;
6. Seluruh dosen di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah mengajar dan memberikan ilmu.
7. Seluruh jajaran atasan hingga staff PT. J&T Cabang Mijen Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta

pengalaman didalam dunia bekerja;

8. Untuk orang tua saya tercinta, Ibunda Asri Purwanti , terima kasih atas cinta kasih, doa, dan dukungan yang tiada henti.

Terima kasih banyak terhadap dunia beserta alam semesta karna sudah mengajarkan menjadi dewasa dengan segala kondisinya dan selalu kuat di era manusia merusak alam di dunia yang indah ini,kiranya dunia dan alam semesta panjang umur

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN DEPAN	i
MOTTO	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Kajian Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Jasa Pengiriman Ekpedisi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.5. Diagram <i>Fishbone</i> (Tulang Ikan).....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Alur Kerangka Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Fokus dan Lokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3. Fenomena Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4. Sumber dan Jenis Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5. Penentuan Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6. Intrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..	Error! Bookmark not defined.
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Visi, Misi dan Strategi Perusahaan.	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Struktur Organisasi PT. Global Jet Express .	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Tugas dan Wewenang.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5. Jam Operasional Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6. Fokus dan Lokus Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Kinerja Pengiriman Barang Di J&T Express Cabang Mijen Berdasarkan Persepsi Pelanggan Dan Karyawan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Faktor Penyebab Utama Permasalahan Dalam Layanan Pengiriman Barang	Error! Bookmark not defined.
4.3. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4. Output Penelitian Terapan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1. Tabel Fenomena Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2. Penentuan Informan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1. Jadwal Kerja Kantor J&T Express Cabang Mijen, Kota Semarang Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4.2. Tabel Sebab Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3. Solusi Strategi Metode Fishbone.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4. Standar Operating Prosedur (Sop)....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5. Key Performance Indicators (KPI)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6. Sistem Reward (Penghargaan).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7. Sistem Punishment (Sanksi)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8. Fitur yang harus di upgrade	Error! Bookmark not defined.

.DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 1.1. Data Keluhan Pelanggan di J&T Cabang Mijen Tahun 2022-2025	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1. Bentuk Umum Diagram Fishbone / Sebab-Akibat.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2. Alur Kerangka Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

