

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kajian Teori**

##### **2.1.1. Jasa Pengiriman Ekpedisi**

###### **A. Definisi Jasa**

Layanan atau jasa adalah segala bentuk aktivitas atau kinerja yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu objek.. Proses penyediaan jasa dapat berkaitan dengan barang fisik ataupun tidak (Kotler & Keller, 2009, dalam Rosyihuddin, 2017). Istilah “jasa” sendiri kerap dianggap sebagai konsep yang kompleks karena memiliki beragam makna, mulai dari pelayanan personal hingga jasa yang dipandang sebagai suatu produk (Lupiyoadi & Hamdani, 2009, dalam Rosyihuddin, 2017).

Dalam layanan jasa, interaksi antara penyedia dan pelanggan kerap kali terjadi, meskipun para pihak yang terlibat mungkin tidak secara langsung menyadarinya. Di sisi lain, terdapat pula kondisi di mana pelanggan tidak melakukan kontak langsung dengan perusahaan penyedia jasa. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), dengan membuat kesimpulan dari berbagai definisi jasa yang sudah ada Mereka berpendapat bahwa jasa mencakup seluruh aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berupa barang atau struktur fisik, di mana produksi dan konsumsi biasanya terjadi secara bersamaan, dan memberikan nilai tambah berupa kenyamanan atau keuntungan yang pada dasarnya tidak berwujud bagi konsumen pertama. Menurut penelitian Engel (2004), ada dua kategori jasa:

- 1) Layanan yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan dan diberikan oleh personel yang berinteraksi tatap muka dengan mereka. Contohnya adalah layanan di restoran, layanan dokter, atau perawat kepada pasien.
- 2) Layanan yang tidak dapat dilihat atau dirasakan langsung oleh pelanggan, tetapi berfungsi untuk mendukung sistem layanan yang dapat dilihat. Contohnya adalah pekerjaan staf akuntan.

Secara keseluruhan, jasa didefinisikan sebagai tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain; ini pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan, dan proses produksinya dapat berhubungan atau tidak dengan bentuk fisiknya (Kotler, 2008).

## **B. Pengiriman**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1999) menyatakan bahwa pengiriman dapat didefinisikan sebagai tindakan atau usaha mengirim sesuatu. Jika ada penjualan produk atau jasa, proses pengiriman barang biasanya terjadi dan dapat dilakukan secara tunai atau kredit. Oleh karena itu, jasa pengiriman barang dapat didefinisikan sebagai rangkaian tindakan yang dilakukan untuk memastikan bahwa barang telah sampai ke penerima yang berhak. Secara umum, jenis layanan ini mencakup persiapan dan pengiriman barang secara fisik dari pengirim ke lokasi tujuan, sesuai dengan dokumen pengiriman dan pemesanan, serta memastikan bahwa barang tetap dalam kondisi yang sesuai dengan prosedur penanganannya..

Pengiriman barang, menurut Desilia Purnama Dewi dkk. (2020), adalah proses mengangkut barang dari satu tempat ke tempat lain untuk memfasilitasi

pelanggan. Menurut Awaludin (2014), pengiriman merupakan bagian penting dari rantai pasokan karena bertanggung jawab untuk menyiapkan dan mengantarkan produk kepada pelanggan. Menurut Yulianti, Destriana, dan Sukemi (2018), memilih cara transportasi yang tepat harus mempertimbangkan efisiensi biaya, kecepatan, dan ketepatan waktu.

Sebaliknya, Suyono (2003:155) mendefinisikan jasa pengiriman barang sebagai badan usaha yang menyediakan layanan atau pengurusan seluruh kegiatan yang diperlukan untuk kelancaran pengiriman, pengangkutan, dan penerimaan barang dengan memanfaatkan transportasi multimoda, baik darat, laut, maupun udara. Jasa pengiriman barang adalah bentuk layanan publik yang memudahkan pengiriman barang dari satu kota ke kota lainnya secara aman dan dapat dipertanggung jawabkan. Barang yang dikirim dapat berupa barang elektronik, logistik, atau dokumen, antara lain. Transportasi dapat dilakukan melalui darat, laut, atau melalui udara. Jarak tempuh biasanya menjadi faktor penting dalam memilih moda transportasi ini..

### **2.1.2. Kinerja**

#### **A. Definisi Kinerja**

Secara etimologis, kinerja dari istilah prestasi kerja (*performance*). Menurut Mangkunegara A.A. (2013) menjelaskan bahwa kinerja berasal dari istilah "Prestasi kerja" atau "Prestasi nyata", yang merujuk pada prestasi nyata seseorang. Hasil kerja, baik secara kualitas maupun kuantitas, yang dihasilkan dari melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan disebut kinerja karyawan. Oleh karena itu, kinerja sumber daya manusia dapat

didefinisikan sebagai prestasi atau hasil kerja, juga dikenal sebagai output, yang dihasilkan selama pelaksanaan tugas sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Menurut Mathis J.H. (2009) menyatakan bahwa kinerja mencakup semua tindakan dan tindakan karyawan. Menurut Wibowo (2011:48), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang selama periode tertentu, yang diukur berdasarkan standar, target, atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Rivai V. (2005:14) menyatakan bahwa kinerja adalah tanggung jawab individu terhadap pekerjaannya dan berfungsi untuk menjelaskan ekspektasi kinerja. Dari pemahaman di atas, kita dapat mengetahui bahwa tingkat kinerja karyawan dapat dievaluasi dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan selama melakukan tugas tertentu. Dengan demikian, pencapaian target dalam jangka waktu yang ditetapkan oleh perusahaan harus mewakili tingkat kinerja karyawan..

## **B. Indikator Kinerja**

Menurut Mangkunegra (2013), indikator prestasi kerja terdiri dari:

### **1) Kualitas**

Mutu hasil kerja diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan pekerjaan..

### **2) Kuantitas**

Kualitas mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan, yang biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan hasil kerja.

### 3) Ketepatan Waktu

Kualitas kualitas pekerjaan yang didasarkan pada standar yang ditetapkan, yang biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan pekerjaan.

### 4) Efektivitas,

Kualitas pekerjaan yang dihasilkan diukur melalui hasil yang efektif, bersih, dan tepat. Tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) diukur untuk meningkatkan hasil dari setiap unit yang menggunakan sumber daya tersebut

### 5) Kemandirian

Kemampuan seorang individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya dengan tingkat otonomi, tanpa memerlukan pengawasan atau bimbingan yang konstan dari orang lain.

## **C. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Beberapa komponen yang mempengaruhi pencapaian kinerja (Mangkunegara A. P., 2013:67-68):

### 1) Faktor Kemampuan (Ability)

Kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan kenyataan (pengetahuan + kemampuan). Dengan kata lain, akan lebih mudah bagi karyawan dengan IQ di atas rata-rata untuk mencapai kinerja yang diharapkan.

## 2) Faktor Motivasi (Motivasi)

Sikap seorang karyawan melihat keadaan kerjanya memengaruhi semangat mereka untuk bekerja. Motivasi adalah situasi yang mendorong pekerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Sikap psikofisik, atau siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi, adalah perspektif mental yang mendorong pegawai untuk memaksimalkan kinerja mereka. Artinya, seorang pegawai harus memiliki kemampuan mental dan fisik untuk memahami dan mencapai tujuan dan target kerja utama, serta mampu memanfaatkan dan menciptakan lingkungan kerja yang ideal

### 2.1.3. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan, menurut Kotler dan Armstrong dalam Indrasari (2019:61), adalah keseluruhan keistimewaan dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, produk atau jasa berkualitas tinggi sangat penting. Semakin tinggi kualitas produk atau jasa, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan; pada akhirnya, tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat menguntungkan perusahaan. Memenuhi harapan pelanggan dan memberikan pelayanan berkualitas tinggi secara konsisten adalah strategi utama untuk mempertahankan perusahaan jasa.

Namun, menurut Rambat Lupiyoadi dalam Indrasari (2019:62), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana perbedaan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dan yang sebenarnya mereka terima. Persepsi pelanggan tentang layanan yang mereka peroleh dan layanan yang mereka

harapkan adalah cara untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Perusahaan harus sangat memperhatikan kualitas pelayanan, yang memerlukan seluruh sumber daya yang ada.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan sesuatu kepada pelanggannya yang dapat mereka rasakan meskipun tidak nyata. Cara untuk mengukur kualitas layanan adalah dengan memberikan layanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas, kita dapat mengetahui bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan: layanan yang diharapkan oleh pelanggan (*expected service*) dan layanan yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan (*perceived service*), atau hasil yang dirasakan.

#### **2.1.4. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)**

Kepuasan, atau kepuasan, berasal dari kata Latin "satis", yang berarti cukup baik atau memadai, dan "facio", yang berarti melakukan atau membuat, menurut Oxford Advanced Learner's Dictionary (Tjiptono, 2005).

Kepuasan biasanya didefinisikan sebagai proses memenuhi sesuatu atau melakukan sesuatu untuk menjadikannya cukup. Kepuasan juga dapat didefinisikan sebagai perasaan positif yang muncul ketika seseorang mencapai sesuatu atau ketika harapan tercapai; tindakan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan; dan cara yang dapat diterima untuk menangani masalah, hutang, kerugian, dan lainnya.

Menurut Engel (2019), kepuasan pelanggan adalah hasil evaluasi pembeli terhadap pilihan yang dipilih, di mana hasil minimal sebanding atau bahkan melampaui harapan. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan, juga dikenal sebagai kepuasan pelanggan, adalah kondisi psikis yang disebabkan oleh emosi yang mengelilingi harapan yang tidak sesuai dan dikombinasikan dengan perasaan yang dihasilkan dari pengalaman berbelanja dan konsumsi. Setelah pelanggan menggunakan suatu produk atau jasa, mereka menilai apakah produk tersebut memenuhi harapan dan keinginan mereka. Ini disebut kepuasan pelanggan. Organisasi harus meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan.

Pelanggan akan mendapatkan perasaan puas ketika faktanya sama atau bahkan lebih baik dari yang diharapkan. Pelanggan yang merasa puas dengan suatu produk akan setia pada produk tersebut dan membeli lagi dan lagi, dan jika produk tersebut dipromosikan dari mulut ke mulut, mereka akan mempertimbangkan untuk membeli produk yang membuat mereka merasa puas. Menurut dua pemahaman yang telah diberikan tentang kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan tercapai apabila harapan pelanggan sesuai dengan kenyataan atau sebagai respons emosional pelanggan terhadap hasil evaluasi penggunaan suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan yang tinggi akan meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap merek, meningkatkan kemungkinan mereka akan membeli produk yang sama lagi.

Menurut Pasuraman dan Zeithaml (dalam Simamora, 2012:186), dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan meliputi:



- 1) *Responsiveness* (ketanggapan),
- 2) *Reliability* (keandalan),
- 3) *Empathy* (empati),
- 4) *Assurance* (jaminan)

#### **2.1.5. Diagram *Fishbone* (Tulang Ikan)**

##### **A. Definisi Diagram *Fishbone***

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas adalah diagram Fishbone, juga disebut sebagai diagram sebab-akibat atau diagram sebab-akibat. Dr. Kaoru Ishikawa, seorang ilmuwan asal Jepang yang lahir pada tahun 1915 di Tokyo dan lulusan teknik kimia Universitas Tokyo, adalah orang pertama yang memperkenalkan metode ini pada tahun 1960-an. Dia juga dikenal sebagai orang yang pertama kali memperkenalkan tujuh alat pengendalian kualitas, yang juga dikenal sebagai diagram ekor ikan, diagram pengendalian, diagram run, histogram, scatter diagram, dan pareto diagram..

Diagram Fishbone atau Ishikawa merupakan pendekatan terstruktur yang memungkinkan dilakukannya analisis secara rinci untuk mengidentifikasi penyebab dari suatu permasalahan, ketidaksesuaian, maupun kesenjangan yang terjadi. Diagram ini berfungsi sebagai alat grafis untuk menganalisis, mengeksplorasi, serta menggambarkan hubungan antara masalah dengan penyebabnya.

Penggunaan Diagram Fishbone relevan dalam berbagai situasi, seperti: (1) saat mengadakan diskusi kelompok dengan teknik brainstorming untuk mengidentifikasi penyebab terjadinya suatu masalah, (2) ketika dibutuhkan

analisis mendalam terhadap suatu persoalan, dan (3) apabila terdapat kesulitan memisahkan antara penyebab dan akibat. Diagram sebab-akibat ini disajikan melalui garis dan simbol-simbol yang menunjukkan keterkaitan antara akibat dan faktor penyebab masalah.

### **B. Manfaat Diagram Fishbone**

Diagram Fishbone adalah alat dasar untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi faktor penyebab yang mungkin timbul dari efek, dan kemudian memisahkan faktor penyebab dari akarnya. Orang sering mengatakan "penyebab yang mungkin", dan biasanya perlu melihat apakah penyebab hipotesa sebenarnya dan apakah meningkatkan atau mengurangi penyebab akan menghasilkan hasil yang diinginkan. Sebenarnya, diagram Fishbone ini sangat bermanfaat bagi dunia bisnis. Selain menyelesaikan masalah kualitas utama perusahaan, masalah umum lainnya juga diselesaikan. Salah satu masalah yang sering dihadapi oleh industri manufaktur adalah:

- 1) Keterlambatan proses produksi
- 2) Tingkat tinggi cacat produk, atau defect.
- 3) Mesin produksi yang sering mengalami masalah
- 4) Output lini produksi yang tidak stabil, yang mengganggu rencana produksi
- 5) Produktivitas yang tidak mencapai target
- 6) Komplain pelanggan yang tidak berhenti

Fungsi utama Diagram Fishbone adalah mengidentifikasi serta mengelompokkan berbagai kemungkinan penyebab yang memengaruhi suatu efek, kemudian menelusuri hingga menemukan akar permasalahannya.

Umumnya, penyebab yang teridentifikasi masih berupa dugaan (*possible causes*), sehingga perlu dilakukan pengujian untuk memastikan kebenarannya, sekaligus menilai apakah memperbesar atau mengurangnya dapat menghasilkan perubahan sesuai yang diharapkan. Penggunaan Diagram Fishbone memberikan banyak keuntungan bagi dunia bisnis. Selain membantu memecahkan permasalahan kualitas yang menjadi perhatian utama perusahaan, metode ini juga mampu menyelesaikan berbagai masalah klasik yang sering dijumpai, khususnya di sektor industri manufaktur. digunakan.

### **C. Tahapan Diagram Fishbone**

Tahapan diagram sebab-akibat dapat mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Menyepakati masalah yang ada dan membuat pernyataan masalah dalam bentuk pertanyaan (*problem question*).
2. Mengidentifikasi berbagai kemungkinan penyebab dengan menggunakan teknik brainstorming atau dengan melibatkan tim yang memiliki ide yang terkait dengan masalah. Ini dapat menjadi tahapan diagram sebab-akibat.
3. Mengidentifikasi berbagai kemungkinan penyebab dengan menggunakan teknik brainstorming atau dengan melibatkan tim yang memiliki ide yang terkait dengan masalah. Ini dapat menjadi tahapan diagram sebab-akibat.
4. Menempatkan setiap penyebab yang teridentifikasi ke dalam kategori yang sesuai pada cabang diagram.
5. Ajukan pertanyaan "mengapa" untuk setiap kemungkinan penyebab pembunuhan. Metode *Five Whys*—bertanya lima kali "mengapa"—adalah cara terbaik untuk melakukan proses ini.

6. Menginterpretasikan diagram sebab-akibat dengan mempertimbangkan penyebab yang sering muncul. Kemudian, mencapai konsensus mengenai penyebab utama sebelum mencapai konsensus.
7. Melaksanakan hasil analisis dengan membuat dan menerapkan tindakan koreksi dan memantau hasil untuk memastikan bahwa tindakan bekerja dengan baik untuk mengatasi masalah utama (*problem question*).
8. Mengidentifikasi berbagai kemungkinan penyebab dengan menggunakan teknik *brainstorming* atau dengan melibatkan tim yang memiliki ide yang terkait dengan masalah. Ini dapat menjadi tahapan diagram sebab-akibat.
9. Membuat diagram dengan menempatkan pertanyaan masalah pada sisi kanan (sebagai kepala ikan), sedangkan kategori utama seperti material, metode, manusia, mesin, pengukuran, dan lingkungan digambarkan pada cabang utama (sebagai tulang besar ikan). Kategori ini dapat disesuaikan sesuai kebutuhan.
10. Menempatkan setiap penyebab yang teridentifikasi ke dalam kategori yang sesuai pada cabang diagram.
11. Ajukan pertanyaan "mengapa" untuk setiap kemungkinan penyebab pembunuhan. Metode *Five Whys*—bertanya lima kali "mengapa"—adalah cara terbaik untuk melakukan proses ini.
12. Menginterpretasikan diagram sebab-akibat dengan mempertimbangkan penyebab yang sering muncul. Kemudian, mencapai konsensus mengenai penyebab utama sebelum mencapai konsensus.

13. Melaksanakan hasil analisis dengan membuat dan menerapkan tindakan koreksi dan memantau hasil untuk memastikan bahwa tindakan bekerja dengan baik untuk mengatasi masalah utama.

Diagram sebab akibat pada umumnya terdapat 5 kategori penyebab yaitu

- 1) Material: Bahan baku yang digunakan dalam proses produksi, jasa, dan biasanya data atau informasi dari semua jenis yang digunakan.
- 2) metode : prosedur, interaksi pekerjaan manusia untuk menyelesaikannya, serta metode pengukuran dan inspeksi kualitas i.
- 3) mesin : Semua jenis perlengkapan dan peralatan yang digunakan.
- 4) *Man / People* : Semua sumber daya manusia yang terlibat dalam proses tersebut. Ini termasuk pelanggan, manajer, pemerintah, karyawan, dan pemilik perusahaan.
- 5) *Mother Nature / Environment*: Lingkungan fisik dan manajemen lingkungannya.

Diagram ini berguna untuk menganalisis dan menemukan elemen yang mempengaruhi atau mempengaruhi karakteristik kualitas output.

## 2.2.Kajian Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu

| No | Judul dan Peneliti                                                                                                                   | Tujuan                                                                                                                                                               | Metode                                | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                | Persamaan                                                                     | Perbedaan                                                                                               |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I  | II                                                                                                                                   | III                                                                                                                                                                  | IV                                    | V                                                                                                                                                                               | VI                                                                            | VII                                                                                                     |
| 1. | Analisis Evaluasi Metode Kerja pada Proses Pre-Delivery di PT. XYZ Menggunakan Fishbone Diagram dan 5W+1H (Rizani & Laksmiana, 2024) | Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki prosedur operasional pra-pengiriman di Gudang Suku Cadang PT XYZ dengan menerapkan metodologi Fishbone Diagram dan 5W+1H. | metodologi Fishbone Diagram dan 5W+1H | penelitian ini secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pre-delivery di PT XYZ sekaligus memfasilitasi pertumbuhan bisnis perusahaan yang berkelanjutan. | Sama-sama menggunakan metode Fishbone untuk identifikasi masalah operasional. | Fokusnya pada proses pre-delivery dan perbaikan SOP, bukan pada pengiriman last mile seperti J&T Mijen. |

| No | Judul dan Peneliti                                                                                                | Tujuan                                                                                                                                                                                                                                          | Metode                                    | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                         | Persamaan                                                                      | Perbedaan                                                                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| I  | II                                                                                                                | III                                                                                                                                                                                                                                             | IV                                        | V                                                                                                                                                                                                                        | VI                                                                             | VII                                                                                 |
| 2. | Sistem Evaluasi Kinerja Third Party Logistics (3pl) Pengiriman Lokal Pada Pt. Star Paper(Mardani & Saptadi, 2022) | Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja penyedia jasa logistik pihak ketiga (3PL) yang digunakan oleh PT. Star Paper dalam pengiriman lokal, guna membantu perusahaan memilih mitra 3PL yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. | metode Analytical Hierarchy Process (AHP) | Hasil menunjukkan bahwa perubahan preferensi bobot kriteria tidak mengubah posisi JT sebagai alternatif terbaik. Hal ini menunjukkan bahwa alternatif JT secara konsisten unggul dalam berbagai skenario bobot kriteria. | Fokus pada evaluasi kinerja pengiriman jasa logistik (meski objeknya berbeda). | Menggunakan metode AHP dan fokus pada pemilihan mitra 3PL, bukan evaluasi internal. |

| No | Judul dan Peneliti                                                                                                  | Tujuan                                                                                                                                                                       | Metode                                                                                                                      | Hasil Penelitian                                                                                            | Persamaan                                                                  | Perbedaan                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| I  | II                                                                                                                  | III                                                                                                                                                                          | IV                                                                                                                          | V                                                                                                           | VI                                                                         | VII                                                                                 |
| 3. | Implementasi Metode WASPAS Dalam Mengukur Kinerja Karyawan(Sakti et al., 2023)                                      | Penelitian ini bertujuan untuk membangun Sistem Pendukung Keputusan (SPK) berbasis web untuk mengukur kinerja karyawan PT. Shopee Express di Medan menggunakan metode WASPAS | WASPAS (Weighted Aggregated Sum Product Assessment)                                                                         | Sistem berhasil dibangun dan diuji dengan Black Box Testing dan seluruh fitur berjalan dengan baik (valid). | Sama menggunakan indikator kinerja karyawan                                | Fokus pada sistem penilaian kinerja karyawan berbasis web, bukan pengiriman barang. |
| 4. | Evaluasi dan Pemodelan Proses Bisnis pada Proses Pengiriman Barang di Divisi Operasional PT Mitra International Tbk | Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses bisnis yang sedang berjalan guna mengidentifikasi                                                                         | <i>Business Process Model and Notation</i> (BPMN) untuk memetakan alur kerja secara terperinci. Evaluasi dilanjutkan dengan | Hasil menunjukkan peningkatan efisiensi waktu hingga 33,8% pada proses pelaksanaan                          | Sama-sama mengevaluasi kinerja operasional pengiriman barang di perusahaan | Perbedaan terletak pada metode penelitian yang menggunakan metode fishbone          |



| No | Judul dan Peneliti                                             | Tujuan                                       | Metode                                                    | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                    | Persamaan  | Perbedaan |
|----|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| I  | II                                                             | III                                          | IV                                                        | V                                                                                                                                                                                                   | VI         | VII       |
|    | (Huwaidah, N., Hanggara, B. T., & Nugraha, D. C. A. . (2025)). | akar masalah dan merancang solusi yang tepat | pendekatan <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA) | pengiriman. Perbaikan ini diharapkan dapat mempercepat penyelesaian masalah, mengurangi risiko kesalahan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan di pasar yang kompetitif. | ekspedisi. |           |

| No | Judul dan Peneliti                                                                                                                   | Tujuan                                                                                                                                                                     | Metode                                                     | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                           | Persamaan                                                                | Perbedaan                                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| I  | II                                                                                                                                   | III                                                                                                                                                                        | IV                                                         | V                                                                                                                                                                                                                          | VI                                                                       | VII                                                                                  |
| 5. | Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang Ekspor Pada Freight Forwarder Pt Arindo Jaya Mandiri Semarang, (Anugraheni, Esti Ayu, 2024) | Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui alur pengiriman barang ekspor pada PT. Arindo Jaya Mandiri dan titik kritis yang berpotensi menyebabkan keterlambatan, | metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. | hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PT. Arindo Jaya Mandiri dalam melakukan pengiriman barang ekspor tidak memiliki alur sebagai acuan sehingga perusahaan hanya melakukan pekerjaan sesuai dengan kebiasaan. Hal ini | Fokus pada keterlambatan pengiriman barang dan mencari akar penyebabnya. | Fokus pada ekspor dan freight forwarder, bukan ekspedisi domestik retail seperti J&T |

| No | Judul dan Peneliti | Tujuan | Metode | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                              | Persamaan | Perbedaan |
|----|--------------------|--------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| I  | II                 | III    | IV     | V                                                                                                                                                                                             | VI        | VII       |
|    |                    |        |        | mengakibatkan kinerja masih belum optimal. Sehingga, untuk meningkatkan pengiriman barang ekspor perlu dilakukan pembuatan Standar Operasional Prosedur sebagai landasan melakukan pekerjaan. |           |           |

| No | Judul dan Peneliti                                                  | Tujuan                                                                                                                                     | Metode            | Hasil Penelitian                                                                                                                                                  | Persamaan                | Perbedaan                           |
|----|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| I  | II                                                                  | III                                                                                                                                        | IV                | V                                                                                                                                                                 | VI                       | VII                                 |
| 6. | Supply Chain Agility Evaluation Using Fishbone Method(Rahman, 2021) | Tujuan dari penelitian untuk mengidentifikasi dan menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat untuk menemukan akar penyebab suatu masalah | metode kualitatif | Hasil penelitian adalah beberapa faktor menunjukkan kelemahan perusahaan yang harus dievaluasi dan beberapa faktor menunjukkan kekuatan yang harus dipertahankan. | Sama-sama pakai Fishbone | Fokus supply chain, bukan ekspedisi |

| No | Judul dan Peneliti                                                                                                                                               | Tujuan                                                                                                                                             | Metode                           | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                            | Persamaan                                                                          | Perbedaan                     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| I  | II                                                                                                                                                               | III                                                                                                                                                | IV                               | V                                                                                                                                                                                                                                           | VI                                                                                 | VII                           |
| 7  | Enhancing operations management through smart sensors: measuring and improving well-being, interaction and performance of logistics workers(Aloini et al., 2022) | Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi faktor manusia dan lingkungan yang memengaruhi kinerja pekerja logistik yang memanfaatkan perangkat pintar | pendekatan kualitatif deskriptif | Hasil menunjukkan bahwa sikap manusia, interaksi, emosi, dan kondisi lingkungan sangat memengaruhi kinerja dan kesejahteraan pekerja, namun menunjukkan hubungan yang berbeda tergantung pada karakteristik individu masing-masing pekerja. | Evaluasi kinerja pengiriman barang dengan pendekatan Evaluasi operasional logistik | Beda pendekatan: smart sensor |

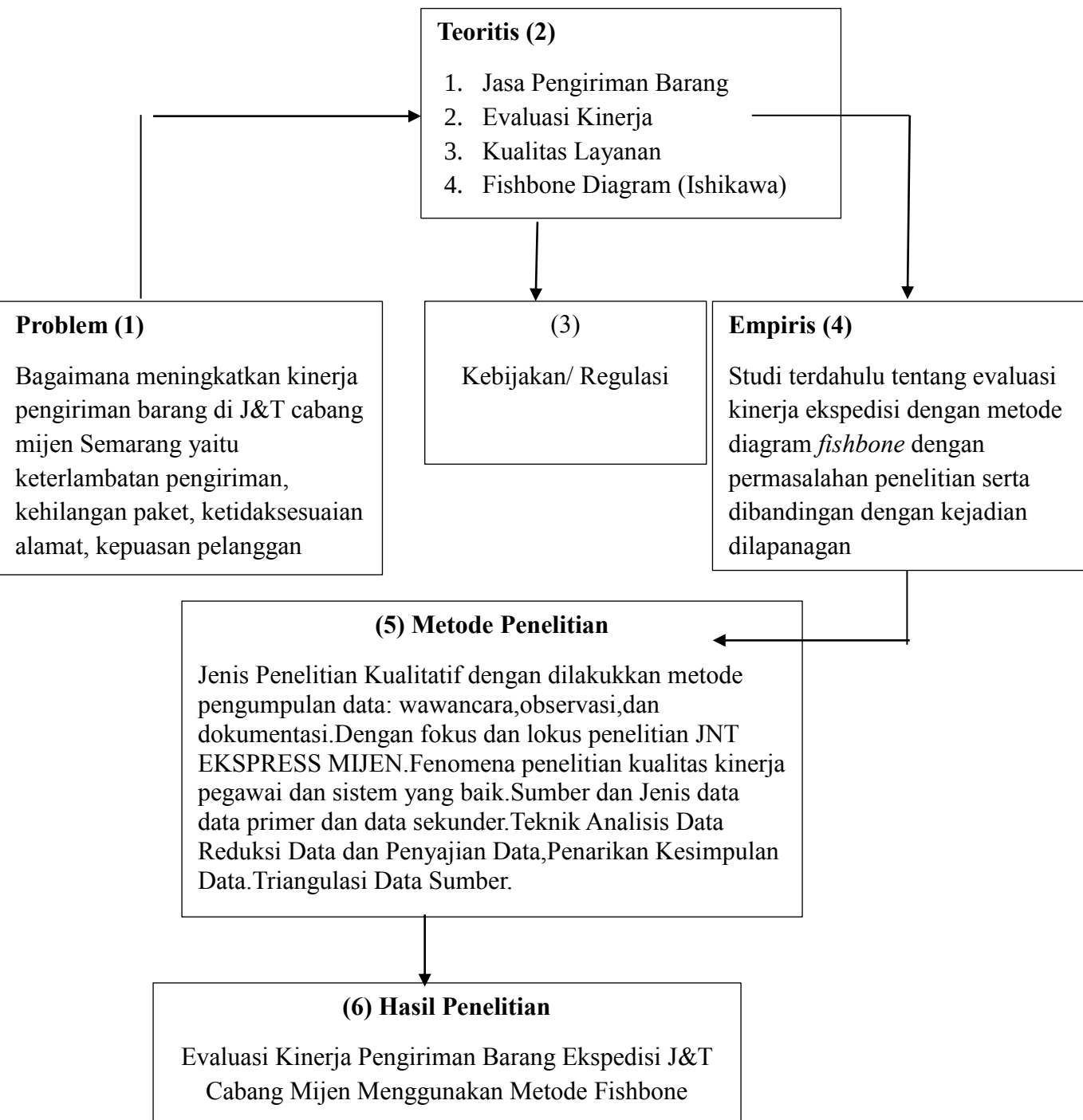
| No | Judul dan Peneliti                                                                                                                      | Tujuan                                                                                                                                                           | Metode                            | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                            | Persamaan                                                          | Perbedaan                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| I  | II                                                                                                                                      | III                                                                                                                                                              | IV                                | V                                                                                                                                                                                                                                           | VI                                                                 | VII                                                 |
| 8  | Analysis of the Causes of Delay in Delivery of Goods at Pos Express Using the Six Sigma Method (Charles Marsello Hersanto et al., 2023) | Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman barang dan memberikan rekomendasi perbaikan pada produk Pos Express. | Six Sigma dengan pendekatan DMAIC | Hasil menunjukkan bahwa sikap manusia, interaksi, emosi, dan kondisi lingkungan sangat memengaruhi kinerja dan kesejahteraan pekerja, namun menunjukkan hubungan yang berbeda tergantung pada karakteristik individu masing-masing pekerja. | Fokus pada penyebab keterlambatan pengiriman dan solusi perbaikan. | Menggunakan metode Six Sigma DMAIC, bukan Fishbone. |

| No | Judul dan Peneliti                                                                                                                              | Tujuan                                                                                                                                    | Metode                           | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                     | Persamaan                           | Perbedaan                |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| I  | II                                                                                                                                              | III                                                                                                                                       | IV                               | V                                                                                                                                                                                                                                    | VI                                  | VII                      |
| 9. | Strategic Evaluation in Optimizing the Internal Supply Chain Using TOPSIS: Evidence In A Coil Winding Machine Manufacturer(Shenoy et al., 2020) | Tujuan dari penelitian ini untuk mengoptimalkan Rantai Pasokan mereka dalam hal peningkatan profitabilitas produknya melalui Nilai Tambah | Metode yang digunakan kualitatif | Hasil dari ini menunjukkan bahwa hubungan pemasok dan perencanaan inventaris merupakan faktor paling utama yang secara positif memengaruhi pengiriman produk tepat waktu, fleksibilitas produksi, penghematan biaya, biaya tambahan. | Evaluasi performa logistik internal | Tidak fokus ke ekspedisi |

| No | Judul dan Peneliti                                                                                          | Tujuan                                                                                                                                                                                                                                             | Metode                                       | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                             | Persamaan                                                                                       | Perbedaan                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| I  | II                                                                                                          | III                                                                                                                                                                                                                                                | IV                                           | V                                                                                                                                                                                            | VI                                                                                              | VII                               |
| 10 | Root Cause Attribution of Delivery Risks via Causal Discovery with Reinforcement Learning (Bo & Xiao, 2025) | Tujuan Penelitian ini untuk identifikasi yang akurat dari pendorong utama pengiriman yang terlambat, seperti moda pengiriman dan status pengiriman, dan memberikan wawasan yang dapat ditindaklanjuti untuk mengoptimalkan kinerja rantai pasokan. | pendekatan kuantitatif dengan metode survei. | Hasil penelitian menunjukkan temuan ini memiliki implikasi yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas keseluruhan dalam rantai pasokan | Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pengiriman seperti keterlambatan pengiriman | Metode AI canggih, bukan Fishbone |



### 2.3. Alur Kerangka Penelitian



Gambar 2.2. Alur Kerangka Penelitian