

ABSTRAK

ANALISIS PENANGANAN CARGO DALAM MENGURANGI *IRREGULARITY* CARGO *INCOMING* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *FISHBONE* PADA PT SRIWIJAYA AIR BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA

Oleh

Mario Maia

NPM : 10020013

Berkembangnya persaingan bisnis industry logistik tepatnya dibagian jasa penerimaan kargo PT Sriwijaya Air harus memperhatikan kualitas atau mutu pelayanan dalam menerima kargo guna untuk mencapai kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya irregularity kargo pada saat penerimaan kargo incoming.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode Fishbone. Penelitian ini akan berujung pada analisis akar permasalahan yang terjadi pada setiap jenis incident yang diteliti melalui diagram fishbone. Dimana fishbone merupakan salah satu alat yang sangat penting dalam perbaikan proses, karena pada tahapan ini setiap jenis irregularity yang terjadi dapat dianalisis dan ditemukan akar permasalahannya serta solusi dari perbaikan terhadap irregularity tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis deskriptif, yaitu penelitian yang cenderung menggambarkan suatu fenomena apa adanya dengan cara menelaah secara teratur dan ketat, mengutamakan obyektivitas, dilakukan secara cermat, tidak adanya perlakuan yang diberikan atau dikendalikan, dan tidak adanya uji hipotesis. Data primer yang diolah pada penelitian ini yaitu data hasil brainstorming yang dilakukan dengan karyawan PT Sriwijaya Air. Sementara itu data sekunder diperoleh dari data irregularity yang terjadi pada proses penerimaan kargo incoming selama bulan januari 2017 sampai dengan mei 2017 yang diambil melalui system skychain yang terdapat pada perusahaan yaitu Missing cargo 19%, Damage carg 5.6%, Found cargo 0.85%, Overload cargo 1.05%

KATA KUNCI : *Penanganan irregularity cargo, diagram sebab akibat.*