

ABSTRAK

Muhammad Satria Laksana. NIM: 160100707. **ANALISIS PROSES *PRE-DELIVERY* DI GUDANG BARANG JADI PADA PT IMMORTAL COSMEDIKA INDONESIA.** Tugas Akhir, Jakarta: Politeknik APP. Juli 2019.

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab permasalahan pada proses *pre-delivery* di gudang barang jadi PT Immortal Cosmedika Indonesia. Untuk mengetahui faktor penyebab timbulnya permasalahan dilakukan dengan menggunakan *7 Tools*, yaitu diagram sebab-akibat (*Fishbone Diagram*). Berdasarkan identifikasi akar permasalahan menggunakan *fishbone diagram*, kemudian disusun usulan perbaikan dengan membuat tabel usulan perbaikan dan pendekatan 5W+1H. Pada proses *pre-delivery* masalah yang terjadi diakibatkan oleh faktor manusia, metode dan lingkungan. Dari beberapa masalah yang timbul tersebut, selanjutnya dilakukan diskusi bersama supervisor distribusi mengenai pemilihan akar masalah yang dianggap memiliki pengaruh besar terhadap tidak tercapainya target mutu pelayanan pada proses *pre-delivery*, dan akar masalah tersebut adalah permasalahan *checker* yang hanya memeriksa aspek kesesuaian jumlah barang yang disebabkan oleh adanya sifat terburu-buru dan ingin cepat selesai. Usulan yang diberikan berdasarkan akar permasalahan yang menimbulkan dampak atau pengaruh yang besar terhadap perbaikan berkelanjutan pada proses *pre-delivery*, yaitu melakukan *refreshing* SOP penerimaan yang dilakukan melalui sosialisasi oleh manajer dan supervisor distribusi. Diharapkan tugas akhir ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada proses *pre-delivery* di gudang barang jadi PT Immortal Cosmedika Indonesia.

Kata kunci: Gudang, *Pre-Delivery*, *Root Cause Analysis*