

DAFTAR ISTILAH

<i>Automation</i>	: Penerapan peralatan dan komputer pada pekerjaan
<i>Brainwriting</i>	: Metode pendokumentasian ide-ide dan hasil pemikiran ke dalam tulisan, sehingga lebih mudah dimengerti.
<i>Business value added</i>	: Aktivitas dimana <i>customer</i> tidak mau membayar agar aktivitas ini dilakukan, namun aktivitas ini tetap diperlukan untuk menunjang kegiatan bisnis.
<i>Cargo inbound check</i>	: Daftar <i>Checklist</i> kesesuaian jumlah paket kiriman, setelah turun dari pesawat dengan daftar pemberangkatan awal.
<i>Cash Counter</i>	: Kantor JNE yang melayani transaksi permintaan layanan.
<i>Cause-effect Diagram</i>	: Diagram sebab akibat sebagai metode pencarian akar permasalahan.
<i>Checker Inbound</i>	: Petugas gudang tujuan yang berwenang menerima serah terima paket dari kota asal.
<i>Checker Outbound</i>	: Petugas gudang awal yang berwenang menerima hasil penjemputan paket kiriman oleh petugas <i>pick-up</i> .
<i>Closing/Bagging</i>	: Petugas akhir pada gudang yang bertugas menangani paket kiriman sebelum dikirim ke kota tujuan.
<i>Customer Service</i>	: Bagian/divisi suatu perusahaan yang bertugas menangani keluhan dan pengaduan yang datang dari pelanggan.
<i>(E)Connote</i>	: Lembar bukti transaksi pengiriman paket antara JNE dan shipper.
<i>Courier Service</i>	: Suatu jenis pelayanan yang fokus kepada jasa pengiriman barang.
<i>Critical to quality</i>	: Atribut-atribut yang sangat penting untuk diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
<i>Defect</i>	: Cacat, kegagalan target. (kondisi paket/status/lama

	target pengiriman).
<i>Defect per million opportunity</i>	: Banyaknya cacat atau kegagalan per satu juta kesempatan.
<i>Delay</i>	: Keterlambatan/ketertundaan suatu proses akibat suatu sebab.
<i>Delivery runsheet</i>	: Surat jalan bagi kurir yang berisi jumlah kiriman dan alamat.
Delphi	: Metode penyaringan suatu jawaban terbaik dari berbagai sumber berkompeten.
<i>Detection</i>	: Alat kontrol yang digunakan untuk mendeteksi <i>potential cause</i> . Identifikasi metode-metode yang diterapkan untuk mencegah atau mendeteksi penyebab dari <i>mode</i> kegagalan.
<i>Duplication</i>	: Menghilangkan suatu kegiatan serupa yang terjadi pada
<i>Elimination</i>	suatu bagian dari proses yang berbeda
<i>Entry data</i>	: Petugas penerbit <i>delivery runsheet</i> .
<i>Error proofing</i>	: Menciptakan suatu kondisi sehingga sulit untuk melakukan kesalahan dalam proses bisnis
<i>Excess Processing</i>	: Jenis pemborosan yang terjadi karena langkah-langkah proses yang lebih panjang daripada yang seharusnya sepanjang proses <i>value stream</i> .
<i>Failure mode and effect analysis</i>	: Prosedur terstruktur untuk mengidentifikasi dan mencegah sebanyak mungkin mode kegagalan.
<i>Flowchart process</i>	: Diagram alir dari proses bisnis yang menggambarkan aliran aktivitas dalam proses pelayanan jasa.
<i>Importance performance analysis</i>	: Metode pengukuran hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas jasa.
<i>Inbound</i>	: Pengiriman paket yang tujuannya terpusat ke suatu wilayah yang sama.
<i>Inbound Airport Cl.</i>	: Petugas bandara yang bertugas memeriksa kesesuaian SMU dengan kiriman yang tiba.

<i>Job desk</i>	: Tugas, wewenang dan kewajiban yang diemban seorang petugas sesuai jabatannya.
<i>Lean Sigma</i>	: Metode gabungan konsep <i>lean</i> dan <i>six sigma</i> untuk mereduksi pemborosan dan meminimalisir cacat.
<i>(cargo) Manifest</i>	: Daftar jumlah kiriman beserta jenis kiriman, baik jenis layanan , tujuan alamat dsb.
<i>Master Bag</i>	: Karung besar yang biasanya ditujukan ke suatu daerah kiriman, isinya terdiri dari <i>inner bag</i> yang lebih dari satu jenis paket.
<i>Mechanization</i>	: Sebutan lain dari metode <i>streamlining automation</i> .
<i>Moment of truth</i>	: Rangkaian peristiwa dalam suatu proses jasa yang mendorong pelanggan untuk membentuk sebuah opini (baik atau buruk) tentang suatu proses pelayanan.
<i>Not Utilizing Employees</i>	: Jenis pemborosan sumber daya manusia (SDM) yang terjadi karena tidak menggunakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan.
<i>Non value added</i>	: Aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah bagi <i>customer</i> dan <i>customer</i> tidak mau membayar agar aktivitas tersebut dilakukan.
<i>Occurence</i>	: Nilai keseringan suatu masalah yang terjadi karena <i>potential cause</i> .
OKE	: Jenis layanan pengiriman paket pada JNE dengan durasi target 2-4 hari penyampaian.
<i>On-Time</i>	: Tepat waktu sesuai rencana.
<i>Outbound</i>	: Pengiriman paket yang berasal dari suatu wilayah yang sama keluar wilayah.
<i>Outbound confirm.</i>	: Konfirmasi kedatangan paket dari JNE Pusat ke JNE pengirim, berisikan jumlah kiriman dan detail lainnya.
<i>Pick-up Order Sheet</i>	: Lembar terbitan <i>traffic control</i> berisi dat akiriman yang akan dijemput oleh petugas <i>pick-up</i> .
<i>Process cycle time reduction</i>	: Menentukan cara untuk mengurangi waktu siklus dan meminimasi ongkos penyimpanan.

<i>Prove of delivery</i>	: Bukti serah terima paket kiriman oleh <i>receiver</i> .
<i>Real value added</i>	: Aktivitas yang dapat memberikan nilai tambah kepada <i>customer</i> dan <i>customer</i> bersedia membayar agar aktivitas tersebut dilakukan.
REG	: Jenis layanan pengiriman paket pada JNE dengan durasi target 1-2 hari penyampaian.
<i>Re-packing</i>	: Pengemasan ulang pada paket kiriman, karena rusak dsb.
<i>Root cause analysis</i>	: <i>Tool</i> pemecahan masalah dengan identifikasi akar penyebab masalah tersebut.
<i>Risk Priority Number</i>	: Angka yang menunjukkan skala prioritas perbaikan serangkaian masalah.
<i>Service blueprint</i>	: Cetak biru yang menggambarkan rangkaian proses pelayanan, titik-titik temu interaksi pihak penyedia jasa dan konsumen.
<i>Severity</i>	: Suatu penilaian dari seberapa serius efek dari <i>mode</i> kegagalan potensial terhadap pelanggan.
<i>Standarization</i>	: Penetapan suatu kebijakan akan suatu tahapan atau cara proses yang dimengerti oleh seluruh unit.
<i>Streamlining</i>	: Penyederhanaan suatu tahapan aktivitas yang dirasa terlalu panjang.
<i>Summary report</i>	: Laporan realisasi penyampaian paket setiap layanan pada JNE.
Surat Muatan Udara	: <i>Manifest</i> yang berisi daftar kiriman dari JNE pengirim ke JNE tujuan melalui angkutan udara/pesawat.
<i>Tangibles</i>	: Dimensi layanan yang terlihat secara fisik dan dapat dirasakan langsung.
<i>Traffic control</i>	: Petugas JNE Pusat yang berwenang mengatur penjemputan paket diseluruh kantor cabang/agen pengiriman.
<i>Transportation</i>	: Jenis pemborosan yang terjadi karena transportasi yang berlebihan di sepanjang proses

- Undel* : Status pengiriman paket kiriman yang tak terantar karena berbagai alasan dan sebab.
- Upgrading* : Membuat tingkat efektivitas lebih tinggi untuk meningkatkan kinerja dalam proses bisnis.
- Value added asses.* : Mengevaluasi setiap kegiatan dalam proses bisnis untuk menentukan kontribusinya pada kebutuhan pelanggan.
- Waiting* : Jenis pemborosan yang terjadi karena menunggu
- Waste* : Pemborosan atau segala aktivitas kerja yang tidak memberikan nilai tambah dalam proses transformasi *input* menjadi *output*.
- Weighted average performance* : Metode perhitungan kinerja dari suatu kebutuhan menurut kepentingan pelanggan.
- YES : Jenis layanan pengiriman paket pada JNE dengan durasi target 1 hari penyampaian.