

**ANALISIS PROSES PENGIRIMAN BARANG PADA PT.
SHOPEE EXPRESS RUNGKUT DC JAWA TIMUR
MENGUNAKAN METODE *STATISTICAL QUALITY CONTROL*
(*SQC*) DAN *FAILURE MODE AND EFFECT ANALYSIS* (*FMEA*)**

ABSTRAK

Shopee merupakan *e-commerce* yang tumbuh sangat pesat, pesatnya pertumbuhan yang terjadi membuat siklus jual beli menjadi sangat tinggi ini berdampak kepada proses pengiriman barang yang dikelola oleh Shopee Express dan yang termasuk cabang dari Shopee Express yaitu PT. Shopee Express Rungkut. Permasalahan yang sering terjadi pada PT. Shopee Express Rungkut di antara lain adalah keterlambatan waktu pengiriman untuk dikirim ke area cabang hub masing - masing, barang *damage* (rusak) atau *lost* (hilang), dan efek *claimed* (ganti rugi) yang tiap bulan meningkat sekitar 8 persen dan hampir 50 persen dalam dua bulan terakhir. Penelitian ini melibatkan pengumpulan data tentang berbagai aspek pengiriman barang, termasuk waktu pengiriman, akurasi pengiriman, kerusakan barang, dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control* di PT. Shopee Express Rungkut. Cara penyelesaian masalah meliputi Data Check distribusi pengiriman, Histogram, Uji Hipotesis Statistik. Hasil penelitian yang akan diperoleh dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control* dan *Failure Mode and Effect Analysis* dapat mengatasi keterlambatan pengiriman, barang rusak dan hilang, dan juga menurunkan jumlah ganti rugi. Perusahaan dapat mengambil tindakan korektif yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan customers dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pengiriman barang pada PT. Shopee Express Rungkut.

Kata kunci: Analisis Kualitas, Jasa Pengiriman Barang, *Statistical Quality Control*(*SQC*), PT. Shopee Express, *Failure Mode and Effect Analysis* (*FMEA*)