

**ANALISIS PENERAPAN *QUALITY CONTROL* PADA PROSES  
BONGKAR MUAT BARANG RITEL DI PT. KAI DAERAH OPERASI  
(DAOP) IV SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan  
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik  
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Rajaa Ottoreza Eka Putra  
NIM : 40011319650183

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)  
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2023**

## **MOTTO**

“Berdua atau sendiri, dunia akan tetap warna-warni selama disitu masih ada senyum ibuku“

(Anonim)

*“Only you can change your life, nobody else can do it for you”*

(Fardiyandi)

## **PERSEMBAHAN**

“Tiada lembar yang paling indah dalam tugas akhir ini kecuali lembar persembahan, tugas akhir ini saya persembahkan untuk almh mama dan ayah tercinta, keluarga, sahabat, pasangan yang selalu memberi *support* untuk menyelesaikan tugas akhir ini.”

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Tugas Akhir : Analisis Penerapan *Quality Control* pada Proses  
Bongkar Muat Barang Ritel di PT. KAI Daerah Operasi  
(DAOP) IV Semarang

Nama : Rajaa Ottoreza Eka Putra

NIM : 40011319650183

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi  
Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Kholidin, S. Kom., M. Kom  
NIP. 197403122007011001 (.....)

Dosen Penguji 1:

Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197009251994032001 (.....)

Dosen Penguji 2:

Suwandi, S.A.P., M.Si.  
NIP. 1990041220193031007 (.....)

Semarang, 06 Juli 2023

Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan)  
Manajemen dan Administrasi Logistik

Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si.  
NIP 197004251997021001

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Rajaa Ottoreza Eka Putra
2. Nomor Induk Mahasiswa 40011319650183
3. Tempat/Tanggal Lahir : Salatiga/30 Maret 2001
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jalan Merbabu No. 34A RT 01 RW 05 Kota Salatiga Jawa tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: Analisis Penerapan *Quality Control* pada Proses Bongkar Muat Barang Ritel di PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 06 Juli 2023

Pembuat pernyataan

Rajaa Ottoreza Eka Putra

NIM 40011319650183

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *quality control* pada proses bongkar muat barang ritel di PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang yang bekerjasama dengan perusahaan ekspedisi. Pada penerapan *quality control* pada proses bongkar muat dapat mengetahui faktor penyebab terjadinya kerusakan barang dalam upaya meminimalisir *defect* apabila dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan memaksimalkan penggunaan alat bantu (*material handling equipment*). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik yang digunakan dalam memilih informan adalah purposif sampling dengan kriteria memahami kegiatan bongkar muat barang, berpengalaman dalam proses bongkar muat barang ritel, dan bersedia untuk diwawancara, Informan dalam penelitian ini sejumlah 3 orang pegawai PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang dan perusahaan ekspedisi PT. Karunia Indah Delapan *Express*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori PDCA (*Plan-Do-Check-Action*). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan *quality control* pada proses bongkar muat barang ritel di PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang masih terjadi *defect* pada barang. Upaya meminimalisir terjadinya defect yaitu perekrutan SDM yang berpengalaman, pelatihan, memaksimalkan penggunaan alat bantu (*material handling equipment*), dan pengawasan pada saat proses bongkar muat barang ritel.

**Kata Kunci:** Bongkar Muat, Barang Ritel, *Defect*, PDCA (*Plan-Do-Check-Action*), *Quality Control*.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the implementation of quality control in the process of loading and unloading retail goods at PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang in collaboration with shipping companies. In the implementation of quality control in the loading and unloading process, you can find out the factors that cause damage to goods in an effort to minimize defects if carried out according to procedures and maximize the use of tools (material handling equipment). Data collection techniques in this study used observation, interviews, documentation, and literature study. The technique used in selecting informants was purposive sampling with the criteria of understanding loading and unloading activities, experience in loading and unloading retail goods, and being willing to be interviewed. The informants in this study were 3 employees of PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang and shipping company PT. Karunia Indah Delapan Express. The data analysis technique used in this study is the PDCA (Plan-Do-Check-Action) theory. Based on the results of the study, it shows that in the implementation of quality control in the process of loading and unloading retail goods at PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang still has defects in goods. Efforts to minimize the occurrence of defects are recruiting experienced human resources, training, maximizing the use of tools (material handling equipment), and supervision during the loading and unloading process of retail goods.*

***Keyword: Defect, PDCA (Plan-Do-Check-Action), Quality Control, Retail Goods, Unloading and Loading.***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat-Nya yang melimpah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “**Analisis Penerapan *Quality Control* pada Proses Bongkar Muat Barang Ritel di PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang**” yang dibuat untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik di Universitas Diponegoro.

Tugas akhir ini tentunya masih banyak terdapat kekurangan, kesalahan dan memang masih jauh dari kesempurnaan, tapi penulis sudah berusaha sebaik mungkin dan penulis berharap setidaknya tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca. Karena keterbatasan kemampuan penulis, untuk itu sebelumnya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan yang bersifat membangun tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis ucapkan rasa hormat serta terima kasih kepada semua pihak karena kebaikannya yang telah membantu sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M. Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi.
3. Bapak Dr. Edy Raharja, SE, M.Si. selaku Kaprodi Manajemen dan

Administrasi Logistik beserta seluruh staf dan para dosen yang telah memberikan bekal pengetahuan dan pembinaan serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti Pendidikan di Universitas Diponegoro.

4. Bapak Kholidin, S. Kom., M. Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing selama penulisan tugas akhir ini.
5. Kepala angkutan barang UPT Semarang Poncol Febri Herdianto, S.E beserta staf yang telah memberikan waktu kepada penulis untuk memberikan data dan keterangan yang dibutuhkan penulis.
6. Keluarga tercinta Mama (Almh) Eka Sulistyawati, Ayah Rachmad Widjianto yang telah memberi dorongan dan doa sehingga dapat terlaksananya penulisan tugas akhir ini dengan baik.
7. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen dan Administrasi Logistik semuanya yang selalu dalam kebersamaan dalam mencari ilmu dan saling bertukar pikiran.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, saya ucapkan banyak terima kasih dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun kita semua.

Semarang, 06 Juli 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1. Kajian Teori.....	10
2.1.1. Manajemen Transportasi Logistik .....	10
2.1.2. Logistik .....	13
2.1.3. Manajemen Kualitas .....	17
2.1.4. Material Handling Equipment.....	22
2.1.5. Bongkar Muat.....	23
2.1.6. Kepuasan Konsumen.....	24
2.3. Alur Kerangka Penelitian .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Pendekatan penelitian.....	35
3.2. Fokus dan Lokus Penelitian.....	35

3.3.	Fenomena Penelitian .....	36
3.4.	Sumber Data Penelitian .....	39
3.5.	Penentuan Informan Penelitian.....	40
3.6.	Instrumen Penelitian.....	41
3.7.	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.8.	Teknik Analisis data .....	43
3.9.	Triangulasi Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>46</b>
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
4.1.1.	PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IV Semarang .....	46
4.1.2.	Unit Angkutan Barang PT. Kereta Api Daerah Operasi IV Semarang 47	
4.1.3.	Visi dan Misi.....	49
4.1.4.	Struktur Organisasi .....	50
4.1.5.	Tugas dan Tanggung Jawab.....	52
4.1.6.	Lokasi PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang .....	54
4.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	55
4.2.1.	Penerapan <i>Quality Control</i> pada Proses Bongkar Muat Barang Ritel	55
4.2.2.	Faktor Pendorong Dan Penghambat dari Penerapan <i>Quality Control</i> pada Proses Bongkar Muat Barang di PT. KAI Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang .....	63
4.2.3.	Output Terapan.....	73
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>83</b>
5.1.	Kesimpulan.....	83
5.2.	Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>87</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Tabel Informan Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Jadwal Proses Pembuatan <i>Flowchart</i> .....	79

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Alur Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 3.1. Teknik Analisis Data.....	44
Gambar 3.2. Triangulasi Sumber .....	45
Gambar 3.3. Triangulasi Teknik .....	45
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Unit Angkutan Barang DAOP IV Semarang ....	51
Gambar 4.2. Peta UPT Terminal Stasiun Tawang .....	54
Gambar 4.3. <i>Flowchart</i> Proses Bongkar Muat Barang Ritel .....	82

**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1. Data Angkutan Barang Menggunakan Transportasi Kereta Api Tahun 2018-2022 (dalam Ton) .....	3
---	---

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	90
Lampiran 2. Hasil Turnitin.....	98
Lampiran 3. Biodata Peneliti.....	99
Lampiran 4. Surat Keterangan Izin Penelitian .....	100
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	101