

**PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN AKIBAT
KERUSAKAN PRODUK *MATERIAL HANDLING EQUIPMENT*
PT YCH INDONESIA *SUPPLY POINT* SEMARANG
(Studi Kasus Pada *Customer Kievit*)**

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 : Alysha Zahra Maulida
NIM : 40011320650031

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

2024

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ط

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al Insyirah: 5-6)

“You’re doing fine. Sometimes you’re doing worse. But at the end it’s you. I want you feel yourself grow and just to love yourself”

-Mark Lee-

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT, karena Rahmat serta karunia yang telah Engkau berikan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dalam keadaan sehat walafiat

Papah dan Bunda tersayang, yang tidak pernah habisnya memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada saya. Terima kasih atas segala cinta, dedikasi, dan kasih sayang yang telah diberikan. Semoga papah dan bunda turut bangga

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengendalian Kualitas Pelayanan Akibat Kerusakan
Produk *Material Handling Equipment* PT YCH Indonesia
Supply Point Semarang

Nama : Alysha Zahra Maulida

NIM : 40011320650031

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV⁴
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Dr. Dra. Luluk Fauziah M.Si

NIP. 196705142018082001


(.....)

Dosen Penguji 1:

Suwandi S.A.P. M.Si

NIP. 199004122019031007


(.....)

Dosen Penguji 2:

Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.

NIP. 197009251994032001


(.....)

Semarang, 5 Juni 2024

Ketua Program Studi



Dr. Edy Raharja, SE, M.Si.

NIP. 197004251997021001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Alysha Zahra Maulida
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011320650031
3. Tempat /Tanggal Lahir : Cirebon / 24 Mei 2002
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jalan Cangkring 2 Gang Manggar Sari No. 25
Kota Cirebon

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: **Pengendalian Kualitas Pelayanan Akibat Kerusakan Produk *Material Handling Equipment* PT YCH Indonesia Supply Point Semarang (Studi Kasus Pada Customer Kievit)** 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, 20 Juni 2024

Pembuat pernyataan

Alysha Zahra Maulida

NIM 40011320650031

ABSTRAK

Pengendalian kualitas produk khususnya kualitas pelayanan untuk *customer* menjadi hal yang penting untuk perusahaan penyedia jasa layanan logistik terutama perusahaan 3PL. Untuk dapat bersaing dengan kompetitor perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal untuk mempertahankan kualitas dari *customer*. PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang adalah salah satu contoh perusahaan 3PL yang mengedepankan kualitas produk *customernya*. Namun pengendalian kualitas yang belum optimal karena masih banyak terjadi kerusakan produk yang disebabkan *material handling equipment*. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis pengendalian kualitas pelayanan akibat kerusakan produk *material handling equipment* serta faktor yang menjadi kendala dalam pengendalian kualitas. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif deskriptif dengan sumber data yang diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan belum optimal melakukan pengendalian kualitas kerusakan produk akibat *material handling equipment* karena faktor gudang yang *overload*. Terdapat juga faktor dari manusia, mesin, bahan, metode, dan lingkungan yang menjadi kendala pada saat pengendalian kualitas kerusakan produk akibat *material handling equipment*.

Kata Kunci: Pengendalian, Kualitas, Pelayanan, Kerusakan, *Material handling*

ABSTRACT

Controlling product quality, especially service quality for customers, is important for logistics service providers, especially 3PL companies. To be able to compete with competitors, companies must be able to provide maximum service to maintain the quality of customers. PT YCH Indonesia Supply Point Semarang is one example of a 3PL company that prioritizes the quality of its customer products. However, quality control is not optimal because there is still a lot of product damage caused by material handling equipment. The purpose of this study is to describe and analyze service quality control due to material handling equipment product damage and factors that become obstacles in quality control. The method used in this research is a descriptive qualitative approach with data sources obtained by interview, observation, and documentation. The results of this study indicate that the company has not optimally controlled the quality of product damage due to material handling equipment due to warehouse overload factors. There are also factors from humans, machines, materials, methods, and the environment that become obstacles when controlling the quality of product damage due to material handling equipment.

Keywords: Control, Quality, Services, Damage, Material handling

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan, Rahmat, ridha, dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengendalian Kualitas Pelayanan Akibat Kerusakan Produk *Material Handling Equipment* PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang (Studi Kasus Pada *Customer Kievit*).”** Penulisan Tugas Akhir ini penulis ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Sarjana Terapan (D-IV) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna, selama melakukan penulisan Tugas Akhir dan Penelitian terdapat beberapa hambatan namun berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof Dr. Ir. Budiyono, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Edy Raharja, SE, M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

4. Dr. Dra. Luluk Fauziah M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis dari awal hingga penyusunan Tugas Akhir dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh karyawan PT YCH Indonesia Supply Point Semarang yang telah memberikan ilmu dan dukungan kepada penulis
7. Keluarga tercinta, papah, bunda, dan adik, terima kasih atas dukungan moril dan material serta kasih sayang yang senantiasa memberikan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Sahabat-sahabat yang selalu ada untuk memberikan dukungan, semangat, menemani dan mendengarkan keluh kesah penulis hingga saat ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, telah membantu penulis selama proses penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap kepada Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat.

Semarang, 20 Juni 2024

Penulis

Alysha Zahra Maulida

40011320650031

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	6
Kegunaan penelitian ini sebagai berikut:	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Kualitas.....	7
2.1.2. Manajemen Kualitas	7
2.1.2.1 Unsur Manajemen Kualitas	8
2.1.3 Kualitas Jasa (Layanan).....	8
2.1.4 Pengendalian Kualitas	9
2.1.4.1 Tujuan Pengendalian Kualitas	10
2.1.4.2 Indikator Pengendalian Kualitas.....	10
2.1.4.3 Faktor-Faktor Pengendalian Kualitas	10
2.1.4.3.1 Faktor-Faktor Kualitas Produk	11
2.1.4.4 Indikator Kualitas Produk.....	11
2.1.4.5 Dimensi Kualitas	12
2.1.4.6 Tahapan Meningkatkan Kualitas	13
2.1.4.7. Alat Bantu Pengendalian Kualitas	13
2.1.5 Kerusakan Produk	14

2.1.5.1 Faktor Penyebab Kerusakan Produk	15
2.1.5.2 Jenis Kerusakan Produk	16
2.1.6 <i>Material Handling Equipment</i>	16
2.1.6.1 Pentingnya <i>Material Handling Equipment</i>	17
2.1.6.2. Alat Material Handling Equipment	18
2.1.6.3 Prinsip Material Handling Equipment.....	20
2.1.7 Perusahaan Third Party Logistic (Pihak Ketiga/3PL)	21
2.1.7.1 Kategori 3PL	22
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	23
2.2.1 <i>Role Of Workplace Handling Parameters</i>	23
2.2.2 Penerapan <i>Materials Handling Equipment</i>	24
2.2.3 <i>Proposed Quality Improvement (SPC) Method</i>	24
2.2.4 <i>Assessment Of Logistics Service Quality Dimensions</i>	25
2.2.5 <i>Plan Do Check Action (PDCA) Method: Literature Review</i>	25
2.2.6 Analisis Pengendalian Kualitas (<i>Quality Control</i>)	26
2.2.7 Aplikasi Metode <i>Seven Tools</i> Dan Analisis 5W+1H.....	26
2.2.8 Analisis Pengendalian Kualitas (<i>Quality Control</i>)	27
2.2.9 <i>Improving The Quality Control Process Using The PDCA</i>	27
2.2.10 <i>Linking Human Capital, Information Technology and MHE</i> .	28
2.3 Alur Kerangka Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian.....	37
3.3 Fenomena Penelitian	37
3.4 Sumber Data	39
3.5 Penentuan Informan Penelitian.....	39
3.6 Instrumen Penelitian	41
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.8 Teknik Analisis Data.....	43
3.9 Triangulasi Data.....	45
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46

4.1.1 Profil Perusahaan.....	46
4.1.2 Bidang Usaha.....	48
4.1.3 Visi Misi Perusahaan	49
4.1.3.1 Visi.....	49
4.1.3.2 Misi.....	49
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	50
4.1.5 Tugas dan Fungsi Divisi	51
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
4.2.1 Pengendalian Kualitas Pelayanan Kerusakan Produk	58
4.2.1.1 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	58
4.2.1.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	60
4.2.1.3 Jaminan (<i>Assurance</i>)	62
4.2.1.4 Empati (<i>Empathy</i>).....	64
4.2.1.5 Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	65
4.2.2 Faktor-Faktor Kendala.....	68
4.2.2.1 <i>Man</i> (Manusia)	68
4.2.2.2 <i>Method</i> (Metode).....	70
4.2.2.3 <i>Machine</i> (Mesin)	71
4.2.2.4 <i>Materials</i> (Bahan).....	72
4.2.2.5 <i>Environment</i> (Lingkungan).....	74
4.3 <i>Output</i> Penelitian Terapan	79
BAB V PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Forklift Elektrik</i>	19
<i>Gambar 2. 2 Forklift Reach Truk</i>	19
Gambar 2. 3 Alur Kerangka Penelitian	35
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data	44
Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber Data.....	45
Gambar 4. 1. Logo PT YCH	47
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT YCH Indonesia SP Semarang.....	50
Gambar 4.2.1 Contoh Kerusakan Produk Akibat <i>Material Handling Equipment</i>	73
Gambar 4.2.2 Kondisi Penerangan di gudang	75
Gambar 4.2.3 Kondisi <i>Staging</i> Produk pada Gudang	76
Gambar 4.2.4 <i>Diagram Fishbone</i>	80
Gambar 5. 1 <i>One Point Lesson Forklift Driver</i>	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kerusakan Produk PT Mandiri Jogja Internasional.....	2
Tabel 1. 2 Data Jumlah <i>Damage</i> (Kerusakan) Produk by PT YCH SP Semarang..	4
Tabel 2. 2 Kajian Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian.....	38
Tabel 3. 2 Data Informan	41