

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

YCH Group adalah perusahaan layanan logistik dan manajemen rantai pasokan *end-to-end* terkemuka untuk beberapa perusahaan terbesar di dunia serta mendapatkan banyak penghargaan. Perusahaan ini menggunakan teknologi web yang terbaik di kelasnya di seluruh kelompok industri, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik serta keunggulan kompetitif bagi pelanggan. Saat ini, YCH Indonesia mengelola area seluas 117.250 m² serta telah memiliki cabang yang tersebar di delapan wilayah, diantaranya yaitu Jakarta, Banjarmasin, Medan, Semarang, Surabaya, Padang, Palembang, dan Pekanbaru. PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang berdiri sejak tahun 2008 dan berlokasi di Kawasan Candi Industrial Park Blok XI, Jl. Gatot Subroto No.1, Bambankerep, Kec. Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50211, Indonesia.



Gambar 4. 1 Logo Perusahaan PT YCH *Supply Point* Semarang.

Sumber: <https://www.ych.com/network/indonesia>, diakses pada 7 Febuari 2024.

Operasional perusahaan didukung oleh lebih dari 50 karyawan aktif yang terbagi menjadi beberapa divisi. PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang saat ini memiliki pelanggan utama diantaranya yaitu:

a) PT Kievit Indonesia

PT Kievit Indonesia bergerak di bidang manufaktur produk krimer. Perusahaan didirikan pada tahun 2003 dan berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Kievit Indonesia beroperasi sebagai anak usaha dari Friesland Campina, sebuah perusahaan susu yang berbasis di Amersfoort, Belanda. Strategi dan kebijakan dalam suatu organisasi yang mumpuni dan mempunyai misi sosial yang mengutamakan pada layanan konsumen



Gambar 4.2 Logo Perusahaan PT Kievit Indonesia.

Sumber: www.frieslandcampina.com diakses pada 7 Februari 2024

Untuk pabrik produksi milik PT Kievit Indonesia berada di daerah Salatiga, yakni di jalan Merpati No. 1 Kel. Mangunsari Salatiga, Jawa Tengah Indonesia. Luas area pabrik yakni lebih dari lima hektar dan luas bangunan total mencapai 13.683.18m². Adapun jenis produksi PT Kievit yakni meliputi vana blanca, vana cappa, vana cerea, vana sana dan vana grasa.

b) PT Sarihusada Generasi Mahardhika

PT Sarihusada Generasi Mahardhika merupakan perusahaan manufaktur yang produk susu. Aneka jenis produk susu dimulai dari anak-anak, ibu hamil, dan ibu menyusui. Perusahaan ini berkantor pusat di Yogyakarta. Perusahaan ini merupakan anak perusahaan dari Danone Grup. PT Sarihusada Generasi Mahardhika telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 1954 sebagai wujud nyata Program Kecukupan Protein Nasional yang diselenggarakan pemerintah Indonesia bersama Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB).



Gambar 4.3 Logo Perusahaan PT Sarihusada Generasi Mahardhika

Sumber: www.sarihusada.co.id, diakses pada 7 Febuari 2024.

Perusahaan ini menggunakan jasa PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang untuk menyimpan produk-produknya yang diimpor dari luar negeri baik dari India, Australia, dan lain-lain. Perusahaan ini melakukan kontrak kerja sama dengan PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang dari Bulan Januari 2021 sampai dengan sekarang. Setiap hari PT YCH *Supply Point* Semarang perlu melakukan *outbound* untuk mengirimkan produk ke gudang manufaktur PT Sarihusada yang terletak di Klaten maupun ke Cileungsi.

c) PT Changhong Electric Indonesia

PT Changhong Electric Indonesia bergerak dibidang Elektronik. Perusahaan didirikan pada tahun 1958 Kegiatan usahanya memproduksi dan memasarkan barang barang elektronik yang telah teruji kualitas nya. Dimana Barang dibeli dari perusahaan di China, kemudian diimpor masuk ke Indonesia, dan dirakit ataupun diproduksi di Indonesia. Terlihat proses produksi dilakukan di pabrik yang terletak di daerah Cikupa, Tangerang.



Gambar 4.4 Logo Perusahaan PT Changhong Electric Indonesia.

Sumber: www.changhong.co.id, diakses pada 7 Febuari 2024.

PT Changhong telah menjadi korporasi multinasional komprehensif yang menampilkan produk elektronik konsumen, penelitian dan pengembangan, serta pembuatan perangkat inti. PT Changhong ada dua jenis yaitu *Electric* dan CMEI. *Electric* terdiri dari TV. Jika CMEI terdiri dari Kulkas, Mesin Cuci, Dispenser, AC dan lain sebagainya. Perusahaan ini telah tersertifikasi ISO 9001 (*Quality Management System*) sebagai manajemen mutu yang diberikan oleh perusahaan sehingga bagi pelanggan yang menjalin kerjasama dan kualitas yang terus diperbaiki.

4.1.2 Sejarah Perusahaan

PT YCH berdiri pada tahun 1955 oleh mendiang Bapak Yap Chwee Hock. PT YCH dimulai sebagai perusahaan transportasi penumpang sederhana. Namun bisnis keluarga ini kehilangan kontrak utamanya pada tahun 1970. Dengan kebutuhan untuk mendiversifikasi bisnisnya, Bapak Yap Chwee Hock menggandeng putra sulungnya sebagai ketua eksekutif YCH Group saat ini, yaitu Dr. Robert Yap pada tahun 1977. Perusahaan ini mengalami kemajuan dan melakukan ekspansi ke beberapa negara seperti India, Korea, Malaysia, Philippines, Thailand, Vietnam, China, Australia, dan Indonesia. Pada tahun 2003, PT YCH Indonesia didirikan. Pada tahun 2016, perusahaan ini membuka cabang di Semarang yang masih beroperasi hingga saat ini.

4.1.3 Visi Misi Perusahaan

a. Visi

“To build the Logistics Superhighway™ in a borderless world – integrating physical, information and financial flows in the Supply Chain”.

Dalam hal ini YCH Group’s memiliki tujuan yaitu untuk mengenalkan serta mengembangkan konektivitas kegiatan logistik khususnya rantai pasokan keseluruhan dunia tanpa adanya batasan.

b. Misi

“To be the leading supply chain solutions partner of choice, leveraging on our network and depth across the Asia Pacific”.

Dalam hal ini YCH Group’s ingin menjadi solusi atas permasalahan mengenai rantai pasokan dan memanfaatkan jaringan yang dibangun diseluruh Asia Pasifik.

4.1.4 Bidang Usaha

Pada proses operasionalnya PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang menangani produk *raw material* sampai *finish good* milik pelanggan Changhong. Bidang usaha yang ditawarkan oleh PT YCH *Supply Point* Semarang sebagai berikut:

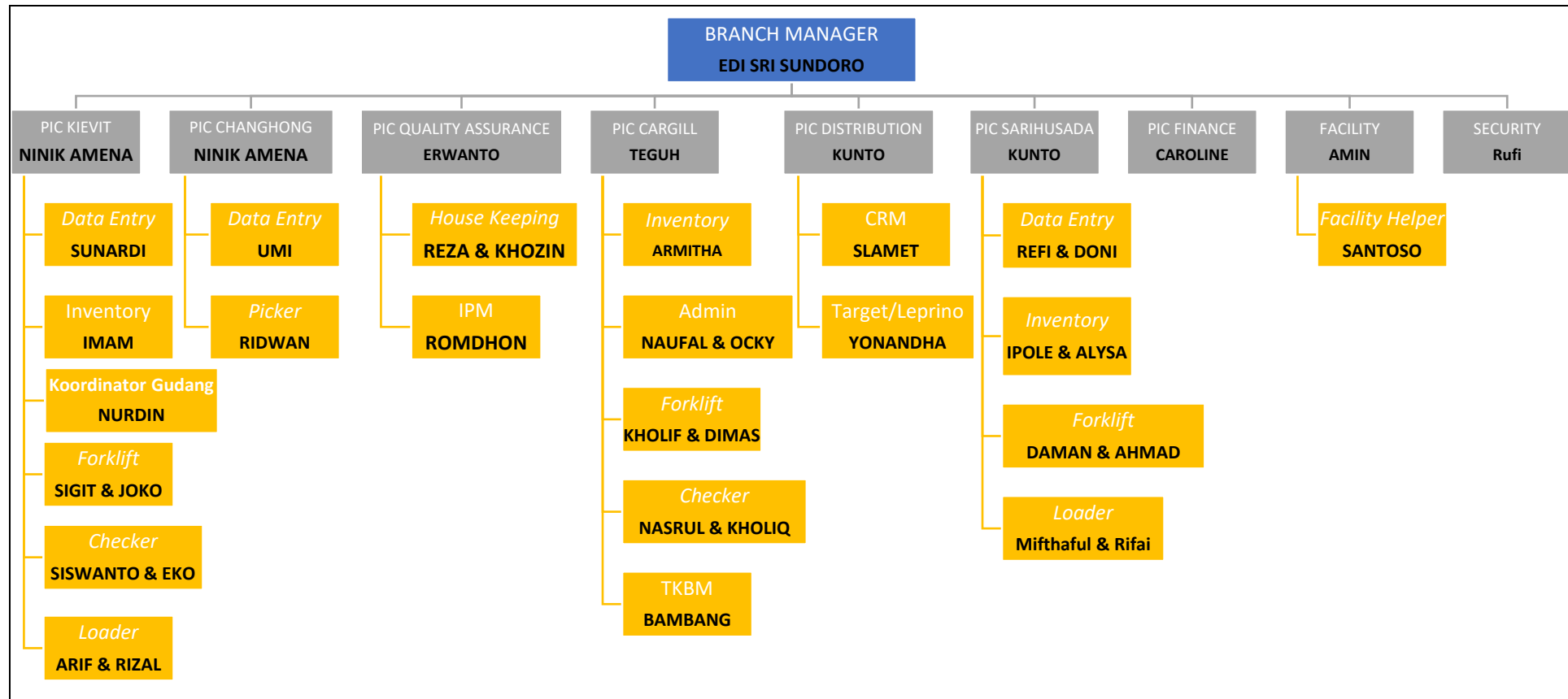
a. *Inventory Management*

Inventory Management di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang merupakan proses pengelolaan dan pengendalian persediaan barang yang akan didistribusikan kepada konsumen sesuai permintaan. Proses ini mencakup pencatatan stok dan administrasi, serta didukung oleh teknologi seperti WMS, Wx3, Tx3, dan SAP untuk meningkatkan efisiensi operasional. Perusahaan memiliki dua fasilitas utama, yaitu *Main Warehouse* dan *Flow Warehouse*. Selain penyimpanan, layanan juga mencakup aktivitas *handling* seperti *stuffing* (bongkar muat ke kontainer), *labelling* (pemberian identitas produk), serta penyediaan alat bantu seperti *forklift* dan *handpallet*.

b. *Trucking*

PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang memberikan fasilitas *trucking* melalui layanan jasa pengiriman barang via darat menggunakan armada mobil dan kontainer antar kota hingga antar pulau. *Transporter Agent* yang bekerjasama dengan PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang diantaranya SB Transport, CAT, LCL, Tibeka Logistik. Khusus untuk pengiriman produk dari PT Changhong, Proses pemilihan kontainer dan pengecekan dilakukan secara detail karena barang elektronik Tahapan pengecekan yaitu *water test* dan *sugar test*.

4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.5 Struktur Organisasi PT YCH Supply Chain Semarang

Sumber: Data perusahaan, 2024

4.1.6 Tugas dan Fungsi Divisi

1. *Branch Manager*

Manajer cabang atau yang biasa disebut dengan *branch manager*. *Branch manager* adalah seseorang yang bertanggung jawab untuk mengoperasikan kantor cabang. Adapun tugas dan tanggung jawab *branch manager* di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang yaitu:

- a. Melakukan koordinasi dengan perusahaan pusat MDC dan YCH Singapore.
- b. Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan dan komunikasi dengan pelanggan.
- c. Memastikan tim patuh terhadap K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) dan memakai APD (Alat Pelindung Diri) untuk tidak ada kecelakaan kerja.

2. *PIC (Person In Charge) Pelanggan Kievit*

Person in charge atau biasa disebut sebagai PIC adalah seseorang yang ditugaskan untuk mengontrol jalannya proyek atau pekerjaan agar mencapai tujuan perusahaan. Umumnya, *Person In Charge* ditunjuk oleh manajer untuk mengatur jalannya proyek agar berjalan dengan lancar. Untuk tugas *Person in charge* Kievit yakni meliputi:

- a. Melakukan *briefing* tim operation dan komunikasi dengan pelanggan.
- b. Memastikan tim memakai APD (Alat Pelindung Diri).
- c. Memastikan keakuratan *stock* barang di *Warehouse* dan *System*.
- d. Membuat *report* kinerja mingguan ke *Commercial Manager* dan *Branch*.
- e. Memastikan kegiatan Operasi berjalan sesuai *Standard Operating Procedure*.

3. PIC (*Person In Charge*) Pelanggan Changhong

PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang memiliki pelanggan kedua yakni Changhong yang bergerak pada bidang industri elektronik. *Person In Charge* pelanggan changhong memiliki tugas dan tanggung jawab berikut:

- a. Melakukan *briefing* tim.
- b. Menjalin komunikasi dengan pelanggan.
- c. Memastikan tim memakai APD (Alat Pelindung Diri).
- d. Memastikan keakurasian *stock* barang di *warehouse*.
- e. Mendistribusikan sesuai dengan rencana prioritas dan merekap absensi *picking*.
- f. Membuat laporan kinerja mingguan ke *Branch Manager*.

4. PIC (*Person In Charge*) *Distribution*

PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang selain menyediakan layanan jasa pergudangan juga melayani jasa pendistribusian produk atau material dari pelanggan. Tentunya perusahaan mengupayakan layanan semaksimal mungkin agar produk milik pelanggan sampai ke tujuan dengan aman, tepat jumlah, tepat jumlah dan tepat waktu. Adapun tugas dan tanggung jawab *Person In Charge Distribution* yaitu:

- a. Menjalin komunikasi dengan pelanggan.
- b. Memastikan tidak ada kecelakaan kerja.
- c. Melakukan pemesanan konteiner.
- d. Memonitoring *shipment*.
- e. Membuat report kinerja bulanan ke *Branch Manager* dan MDC.

5. CRM (*Customer relationship management*)

Dalam proses pengiriman produk konsumen, PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang harus menentukan jenis transportasi yang akan digunakan, untuk itu dibutuhkan *Customer relationship management* (CRM) untuk menanganinya. Adapun tugas dan tanggung jawab *Customer relationship management* (CRM) yakni membuat *planning* yang sesuai dengan *planning* dari pelanggan memesan kontainer untuk pengiriman barang, memastikan *Delivery Order* (DO) kembali sesuai dengan *planning* dari pelanggan, melakukan pengecekan order yang belum terkirim serta berkoordinasi dengan *data entry* dan perusahaan.

6. Koordinator Gudang (*Warehouse Supervisor*)

Warehouse Supervisor adalah orang yang bertanggungjawab mengelola kegiatan dan operasional gudang perusahaan setiap harinya agar berjalan dengan baik dan meminimalkan hambatan atau masalah. Adapun tugas dan peran *supervisor warehouse* di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang yaitu:

- a. Melakukan *briefing* tim.
- b. Menjalin komunikasi dengan pelanggan.
- c. Memastikan tim memakai APD (Alat Pelindung Diri) serta tidak ada kecelakaan kerja.
- d. Memastikan pengaturan tim sesuai dengan kegiatan yang akan dilaksanakan dihari berikutnya.
- e. Berkoordinasi dengan *Data Entry*, *Customer relationship management*, *Security* dalam pengaturan kontainer yang akan proses *loading* (muat barang) dahulu.

7. PIC (*Person In Charge*) *Finance*

Keuangan dalam sebuah perusahaan tentunya harus dikelola dengan baik, hal ini karena kesalahan dalam hal manajemen keuangan akan berakibat fatal pada kelangsungan bisnis perusahaan. PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang juga menempatkan seorang PIC *Finance* yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang meliputi:

- a. Menginput absensi dan *over time* seluruh karyawan.
- b. Menerima, mendata dan memastikan *invoice* sesuai dengan aktual transaksi.
- c. Membuat PR (*Purchase Request*) *invoice*
- d. mereview dokumen administrasi yang telah dibuat.

8. PIC (*Person In Charge*) *Quality Assurance*

Divisi *Quality Assurance* (QA) memastikan semua standar kualitas dipenuhi oleh setiap komponen dari produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan. Tugas dan tanggung jawab PIC *Quality Assurance* yaitu:

- a. Mengkoordinasikan penerbitan CAR untuk NC ketidaksesuaian dan memonitoring *Closing* CAR atau NC (Maksimal 3 hari).
- b. Monitoring QAR dan memastikan kelengkapannya setiap bulan.
- c. Melakukan Audit *Inventory Health Check* satu bulan sekali dan Membantu QA Manager melakukan Audit Vendor (seperti *Transpoter* dan gudang).
- d. *Support* Pelaksanaan Internal dan Eksternal Audit terkait ISO 9001 terkait manajemen mutu, ISO 22000 terkait *Food Safety*, dan Halal.
- e. Memantau kinerja karyawan sesuai standar *Work Instruction* (WI).

f. PIC (*Person In Charge*) Facility

Seorang PIC *Facility* bertugas menangani fasilitas perusahaan seperti gedung, peralatan, dan utilitas. Hal ini tentunya sangat penting untuk menjaga berjalannya segala aktifitas dan memastikan kenyamanan serta keamanan lingkungan kerja. Adapun tugas dan tanggung jawab PIC *Facility* yaitu:

- a. Membantu *Branch Manager* mengkoordinasikan semua *facility* diperusahaan.
- b. Memastikan kepatuhan terhadap aturan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja).
- c. Berkoordinasi dengan vendor untuk memastikan perawatan dan perbaikan *Material Handling* berjalan dengan baik.

d. Checker

Poin utama dari tugas *checker* gudang adalah memeriksa setiap barang yang masuk dan keluar *warehouse*. Sebagaimana kita tahu, keakuratan data di lapangan sangat berpengaruh pada keakuratan data di komputer. jika terjadi selisih, maka tentunya akan terjadi banyak sekali kesalahan, baik yang dilakukan oleh *checker* di lapangan, maupun yang dilakukan oleh admin sebagai *data entry*. Checker ini memiliki tugas dan tanggung jawab yang sama, yaitu meliputi:

- a. Memastikan *Quantity Rescode*, dan *Quality* Carton (kondisi karton) setiap palet yang akan di loading dan melakukan input ke RF *Scanner*.
- b. Menindaklanjuti cargo yang (*Not Good*), dan kemudian berkoordinasi dengan *Operation*.
- c. Melakukan reset RF Scan terkait *Quantity* (jumlah) ketika terjadi *Overload* atau *Damage*.

e. *Forklift Driver (FD)*

Forklift Driver bertugas memindahkan material atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain. Seorang *Forklift Driver* akan melakukan pemindahan barang sesuai dengan perintah seperti barang tersebut dimasukkan kedalam gudang, barang dikeluarkan serta pemindahan barang dari satu lokasi gudang ke lokasi gudang yang lainnya. Tugas dan tanggung jawab *Forklift Driver* yaitu:

- a. Melaksanakan proses pengambilan barang secara tepat berdasarkan BPL.
- b. Melaksanakan proses *putaway* produk dan menyimpannya ke *storage* berdasarkan lokasi yang sudah ditentukan.
- c. Menjaga *Material Handling* dalam kondisi baik.
- d. Merapihkan dan menyusun palet yang tidak digunakan.
- e. Menjaga kebersihan area gudang,

f. *Inventory*

Untuk mengkoordinasi atau mengatur transaksi keluar masuk barang dari gudang dibutuhkan sebuah divisi khusus untuk menagani persediaan barang digudang, sehingga diharapkan permintaan pelanggan dapat terpenuhi baik kualitas maupun kuantitasnya. *Admin Inventory* memiliki tugas dan tanggung jawab berikut:

- a. Menyiapkan dokumen untuk *cycle count*.
- b. Menyiapkan dokumen untuk *stock take*.
- c. Melakukan proses update di Wx3.
- d. Melakukan transfer lokasi secara *system*.
- e. Melakukan analisa dan *stock* rekonsiliasi.

g. *Data Entry Changhong*

Data Entry salah satu divisi di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang yang bertanggungjawab untuk penginputan data ke sistem serta pengurusan dokumen. Divisi *Data Entry* berperan sebagai komunikator antara perusahaan dengan pihak pelanggan changhong untuk mengintegrasikan data (*storage*) serta menyesuaikan permintaan barang dari pembeli. Secara detail, tugas dan fungsinya:

- a. Membuat *planning* jadwal *Inbound*, *Outbound* serta *Barang Retur*.
- b. Memberikan laporan kapasitas *Storage (Cycle Count)* kepada pihak pelanggan setiap harinya.
- c. Membuat *Stock*, *Delivery Order (DO)*, *Getpass*, dan *Picking List* sesuai permintaan untuk proses *Outbound*, *Inbound*, dan barang retur.
- d. Mengkonfirmasi, mencetak label produk, membuat *summary* sesuai arahan dari pelanggan Changhong.

h. *Picker*

Picker gudang memiliki peran dalam operasional gudang, terutama dalam memastikan barang yang dipesan pelanggan diambil dan disiapkan dengan akurat dan efisien. Berikut adalah beberapa tugas utama oleh *picker* gudang:

- a. Pengambilan barang (*Order Picking*).
- b. Pemeriksaan kondisi barang serta pemindaian kode barang.
- c. Menjaga *Material Handling* dalam kondisi baik.
- d. Merapihkan dan menyusun palet yang tidak digunakan.
- e. Menjaga kebersihan area gudang.

i. *Loader Kievit*

Kegiatan yang dilakukan *loader* adalah memindahkan muatan dari konteiner ke gudang atau sebaliknya. *Loader* adalah pekerja yang bertanggung jawab dalam proses pemindahan barang saat proses *Loading* atau *Unloading*. Selain itu, *loader* juga bertanggung jawab proses penataan barang dengan baik di dalam konteiner, *repalletize* barang, dan menempelkan label produk sebagai identitas barang

j. *Data Entry Kievit*

Data Entry salah satu divisi di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang yang bertanggungjawab untuk penginputan data ke sistem serta pengurusan dokumen. Divisi *Data Entry* juga berperan sebagai komunikator antara perusahaan dengan pihak pelanggan Kievit untuk mengintegrasikan data atau *storage* serta menyesuaikan permintaan barang dari pembeli. Secara detail, tugas dan fungsinya adalah:

- a. Membuat *planning* jadwal *Inbound* dan *Outbound* setiap harinya.
- b. Memberikan laporan kapasitas *Storage (Cycle Count)* kepada pihak pelanggan setiap harinya.
- c. Membuat *Picking List* sesuai permintaan untuk proses *Outbound*.
- d. Membuat *Form Loading Outbound Finish Goods* dan *Raw Material*.
- e. Memproses *Form Loading* setelah *Loading* untuk dibuatkan *Delivery Order*.
- f. Mengkonfirmasi dan mencetak label produk sesuai arahan dari pelanggan Kievit.
- g. Membuat berita acara pada saat *damage*.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada penelitian ini, meninjau terkait “Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur Pada Gudang Changhong PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang” Penelitian ini menjabarkan mengenai teori pengendalian kualitas dari segi pengendalian kualitas akibat *damage* barang retur yang dijabarkan oleh Montgomery (dalam Supriyadi, 2022) yakni Kemampuan Proses, Spesifikasi Yang Berlaku, Tingkat Ketidaksesuaian Yang Dapat Diterima, dan Biaya Kualitas. Selain itu, peneliti juga membahas mengenai metode PDCA dan faktor-faktor kendala pengendalian kualitas *damage* akibat barang retur.

4.2.1 Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur

4.2.1.1 Kemampuan Proses

Dalam kemampuan proses ini dijelaskan sebagai pedoman dalam kegiatan penanganan *damage* barang retur di Gudang Changhong. Kemampuan proses diartikan sebagai sejauh mana perusahaan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelanggan secara konsisten dan memuaskan. Dalam konteks ini, pengendalian kualitas menjadi bagian penting. Berdasarkan wawancara dilakukan dengan key informan A-1 selaku PIC Operasional Changhong berpendapat bahwa:

“Aktivitas *damage* barang retur saat ini pada gudang changhong yaitu mendapatkan email dari pihak changhong, diproses melalui sistem untuk mencetak *Delivery Order* (DO) dan *Getpass*. Setelah itu, kita melakukan kontainer datang dan melakukan pengecekan fisik, membuat berita acara.” (Wawancara dengan PIC Operasional Changhong dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025)

Hal tersebut didukung oleh Informan A-3 selaku *Picker* yang menyatakan bahwa:

“Yang pertama menunggu email dari pusat, yang kedua menunggu konteiner datang dan pengecekan fisik produk dan lokasi gudang. Pengecekan fisik produk ini harus ada juga di konteiner karena agar tidak bau, tidak ada pest, konteiner bersih, identitas supirnya lengkap, dan dokumen yang dibawa lengkap.” (Wawancara dengan *picker* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

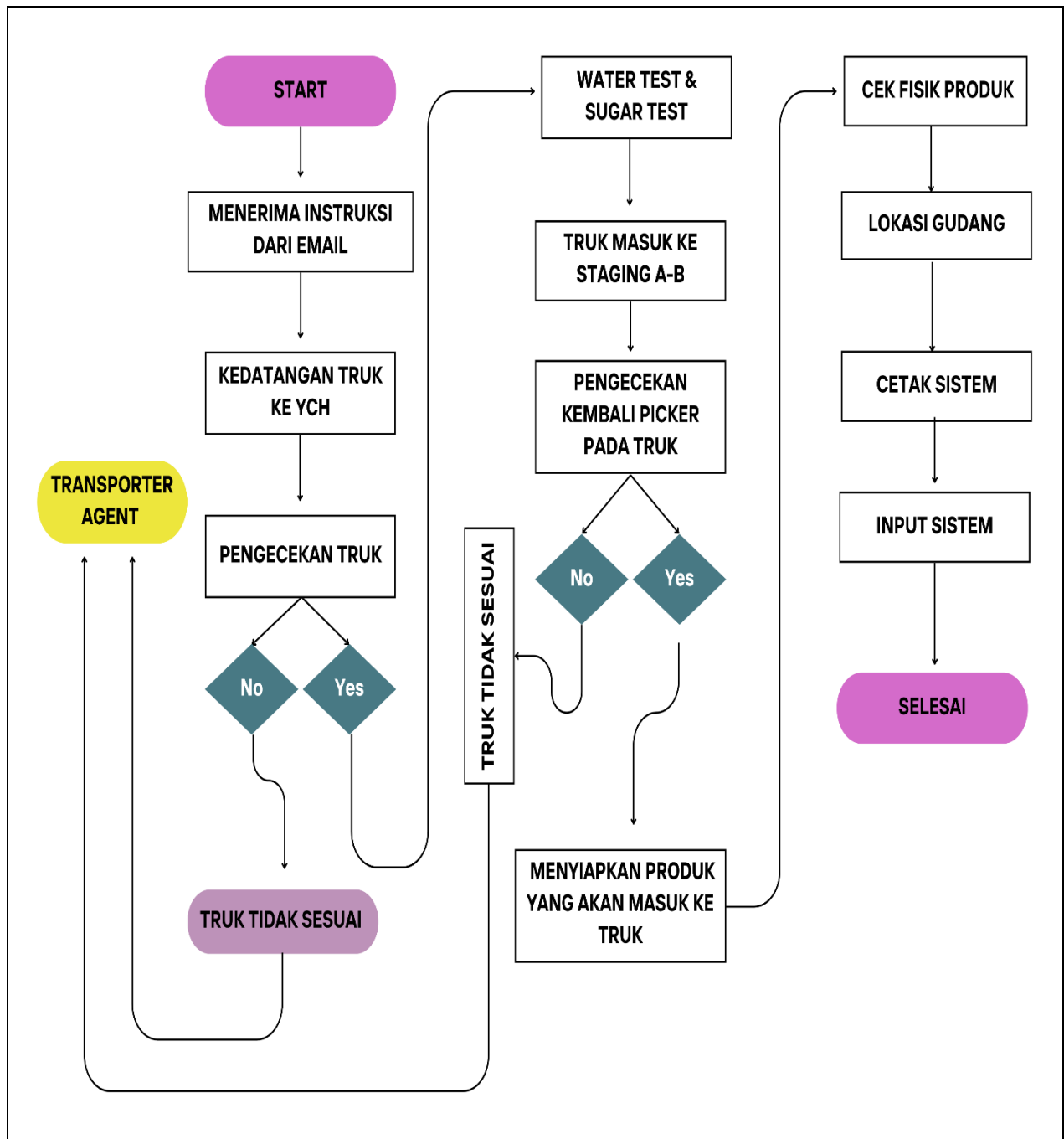
Selanjutnya pendapat serupa oleh Informan A-4 selaku *Data entry*, yang berpendapat bahwa:

“Alur proses *damage* barang retur pada perusahaan terdiri dari *Data Entry* menunggu email dari pusat, keluar jadwal sudah dapat dilihat di WMS. Dari jadwal tersebut dengan nomor *Delivery Order* (DO) dan *getpass* yang tertera akan dapat dicetak melalui sistem Wx3 dan Yx3, *Delivery Order* (DO), *getpass* serta *purchase order* diserahkan ke *picker* untuk selanjutnya *picker* mencari lokasi barang yang tertera. Kedatangan konteiner dan harus *Water Test* dan *Sugar Test*. setelah itu melakukan proses pengecekan fisik produk, dan terakhir melakukan proses berita acara.” (Wawancara dengan *data entry* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Hal tersebut didukung oleh pernyataan informan A-2 selaku PIC *Quality Assurance* yang mengatakan bahwa :

“Proses barang retur *picker* bertanggung jawab dalam melakukan pengecekan barang dan memastikan barang sesuai dengan kode produk maupun kuantiti. Serta mengisi data dengan ketelitian, karena setiap detail informasi yang dimasukkan ke dalam sistem sangat berpengaruh terhadap akurasi pengelolaan inventaris dan kepuasan pelanggan. Kesalahan dalam data, seperti jumlah barang atau kondisi barang yang tidak dicatat dengan benar, dapat menyebabkan kebingungan dan memperlambat proses barang retur. Oleh karena itu, memeriksa ulang dan berkoordinasi dengan *picker* dan *data entry* terkait agar semua informasi yang diperlukan tersedia dan akurat.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Untuk meningkatkan efesiensi suatu proses serta menjelaskan lebih detail alur kegiatan barang retur. peneliti memberikan gambaran melalui *flowchart* yaitu:



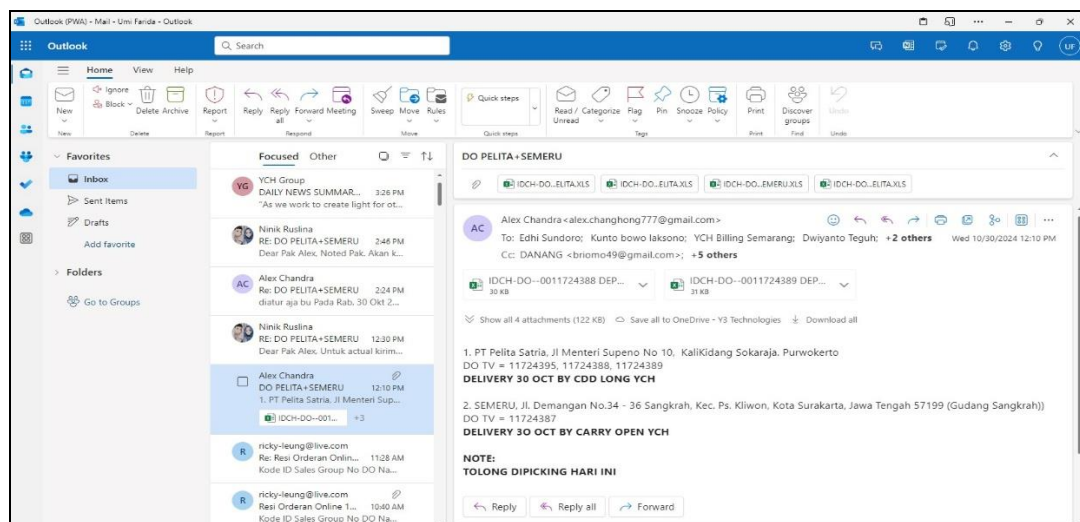
Gambar 4.6 Flowchart Barang Retur

Sumber: Data Peneliti, 2024

Berdasarkan *flowchart* diatas terdapat beberapa kategori pembagian sub komponen untuk menjelaskan alur proses barang retur:

1. Menerima Intruksi dari Email

Changhong merupakan *customer* atau pelanggan dari PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang, dimana pada sub bagian Changhong menjelaskan terkait tanggung jawab yang harus dilakukan untuk proses barang retur dan Changhong berperan sebagai penghubung antara pelanggan dan PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang. Dalam perannya, Changhong bertanggung jawab untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan, serta menyampaikan semua detail tersebut agar proses retur dapat dilakukan dengan lancar dan efisien. Changhong pada kategori ini bertanggungjawab dalam menginformasikan melalui email jadwal pengiriman dari *customer* barang retur disertakan dokumen *delievery order* dan *purchase order*.



Gambar 4.7 Email Barang Retur

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

2. Kedatangan konteiner

Kedatangan konteiner di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang, *driver* dari konteiner tersebut akan melakukan pendaftaran di *security* dan menyerahkan seluruh informasi yang dibutuhkan beserta dokumen-dokumen. Dokumen-dokumen seperti nomor konteiner, nomor polisi, nomor segel, dan lain-lain. Pihak *security* akan memberikan *Transporter* (TPT) tersebut kepada *driver* dan diproses *data entry*.

a. *Transporter* (TPT)

Transporter adalah pihak ketiga pada kegiatan barang retur, dimana sebagai penyedia jasa *trucking* untuk mendistribusikan produk kepada pelanggan

YCH DISTRIK PARK INDONESIA	
FORM TRANSPORTER	
Nomor Kendaraan :	192024
Nama Supir :	Rufanto
Transporter :	FUSITA
Jam Kedatangan :	21.05
No. Tpt :	00811874074
No. Antri :	4
Jenis Truk :	WB
JBT :	23.23
Load Capacity :	11860
KETERANGAN OLEH POD/RP :	
QR :	813748303/SDA
Tujuan :	
Tandatangan :	QA CHECKER
	POD/RP

Gambar 4.8 Proses TPT

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Apabila ditemukan kendala yang dapat merusak dan menghalangi proses pendistribusian, maka pihak PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang melakukan konfirmasi langsung dengan pihak TPT-nya. Dan apabila dalam proses pengecekan dokumen ditemukan kesalahan maupun ketidaksesuaian jumlah produk, maka perusahaan melakukan konfirmasi langsung kepada pihak Changhong untuk konteiner tersebut segera pergi dan melakukan perbaikan.

3. Pengecekan Konteiner

Pengecekan konteiner mulai dari konteiner bersih, konteiner tidak ada bau dan lain sebagainya. Jika truk tidak sesuai kemudian ditolak dan dikembalikan ke *transporter agent*.

4. *Water Test* dan *Sugar Test*

Picker melakukan *water test* dilakukan untuk memastikan tidak terdapat kebocoran pada konteiner, baik dari segi fisik maupun struktur tangki atau bak muatan, yang dapat menyebabkan *damage* selama proses pengiriman menyebabkan barang retur. Sementara itu, *sugar test* bertujuan untuk memastikan tidak ada semut, kutu, atau hama lainnya yang dapat mengontaminasi produk, sehingga kualitas, keamanan, dan kebersihan produk tetap terjaga sebelum dilakukan proses pembongkaran di area penerimaan.

Kedua proses ini merupakan bagian dari prosedur standar inspeksi yang penting untuk menjaga integritas perusahaan, memastikan tidak terjadi kontaminasi atau tidak terjadi *damage* selama proses pengiriman akibatnya barang retur.



Gambar 4.9 Proses *Water Test* dan *Sugar Test*

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

5. Konteiner Masuk Ke Staging A-B

Konteiner yang lulus uji diarahkan ke area staging (tempat persiapan muat barang) A atau B. Selanjutnya akan dilakukan pengecekan konteiner kembali. Setiap aktivitas gudang akan dilakukan dokumentasi oleh *picker* agar proses dapat tercatat dengan baik dan menjadi bukti pelaksanaan operasional yang sesuai prosedur. Jika produk yang datang akan dicek nomor *batch* dan *damage*. Produk tersebut akan disusun di pallet sesuai beratnya. Untuk produk yang beratnya 25kg maka akan disusun sebanyak 40 sak atau produk. Produk yang sudah disusun akan diletakkan di staging area. Staging area yang dimiliki PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang di gudang tersebut berada di area lalu lalang *handpallet* yang bisa menyebabkan terganggunya aktivitas *handpallet* tersebut. *Handpallet* juga bisa menusuk atau menabrak pallet-pallet tersebut didukung dengan pencahayaan dalam gudang yang kurang terang.



Gambar 4.10 Konteiner Masuk Ke Staging A-B

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

6. Pengecekan kembali oleh *picker*

Setelah konteiner dinyatakan layak dan ditempatkan di area staging (A-B), *picker* melakukan pengecekan ulang terhadap kondisi konteiner sebelum proses loading dimulai. Pengecekan ini bertujuan untuk memastikan bahwa konteiner masih dalam kondisi sesuai standar setelah melalui tahap *water test* dan *sugar test*, serta belum terjadi perubahan kondisi selama parkir atau menunggu muat.

Jika konteiner dinyatakan tidak sesuai, maka proses pengiriman dihentikan sementara dan konteiner harus diganti atau diperbaiki. Namun, jika konteiner sesuai dengan standar, maka *picker* dapat melanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu menyiapkan dan memuat produk ke dalam konteiner.

7. Menyiapkan produk yang akan dimasukkan ke konteiner

Tahap selanjutnya adalah proses penyiapan produk yang akan dimuat ke dalam konteiner. Pada tahap ini, tim gudang atau *picker* mengambil produk dari lokasi penyimpanan berdasarkan instruksi pengiriman yang diterima sebelumnya. Produk yang dipilih harus sesuai dengan: Jenis produk dan SKU, Jumlah atau kuantitas yang dibutuhkan Kondisi fisik yang masih baik dan layak kirim (tidak rusak, tidak kadaluarsa)

Produk kemudian dikumpulkan di staging area, disusun dengan rapi dan siap untuk proses muat ke dalam konteiner. Penataan dilakukan dengan mempertimbangkan faktor keamanan selama pengiriman, seperti stabilitas susunan barang dan perlindungan terhadap guncangan. Tahap ini merupakan bagian penting untuk menjamin bahwa hanya produk yang sesuai.

8. Cek Fisik Pada Produk (*Receiving*)

Produk yang telah selesai dimasukan selanjutnya akan masuk ke tahap *receiving*. Proses *receiving* ini dilakukan oleh *picker* dengan cara memasukkan data produk ke dalam sistem WMS (*Warehouse Management System*) menggunakan alat pemindai (*scanner*). Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh produk yang diterima telah tercatat secara akurat dan sesuai dengan dokumen pengiriman. Selain itu, data yang dimasukkan akan digunakan sebagai dasar dalam proses menentukan lokasi gudang (*locating*) dan pemantauan stok secara *real time*, sehingga meminimalkan risiko kesalahan pencatatan maupun kehilangan produk.

Proses *receiving* juga mencakup verifikasi fisik terhadap kondisi produk, seperti jumlah, kemasan, serta potensi *damage* atau ketidaksesuaian dapat mempengaruhi kualitas produk.



Gambar 4.11 Proses Cek Fisik

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

9. Menentukan Lokasi Gudang (*Locating*)

Dari proses pemeriksaan fisik produk yang telah dilakukan sebelumnya, akan dilakukan pengecekan produk mulai dari label atau *Handling Unit* (HU), untuk memastikan bahwa identitas produk sesuai dengan data di sistem. Barang yang telah diperiksa labelnya kemudian akan masuk ke tahap *locating* atau pengalokasian produk untuk diletakkan di area tertentu.

Area gudang PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang terbagi menjadi 6 blok utama dengan penamaan huruf abjad A-F. Area Blok A khusus lokasi karantina barang, untuk area Blok B digunakan untuk menyimpan produk dengan status *damage* (cacat atau rusak) dan barang retur. Sedangkan untuk area Blok C-F digunakan untuk menyimpan jenis barang *finish goods*, pada lokasi tersebut nantinya *picker* akan melakukan pencarian barang sesuai nomer *delivery order*. Barang retur ditempatkan berbeda. Berikut adalah detail jumlah penempatan barang di gudang milik perusahaan beserta denah lokasi gudang. Area gudang dibagi menjadi 6 blok, Blok A-F.

Blok A : Terdiri dari 42 *raw*

Blok B : Terdiri dari 36 *raw*

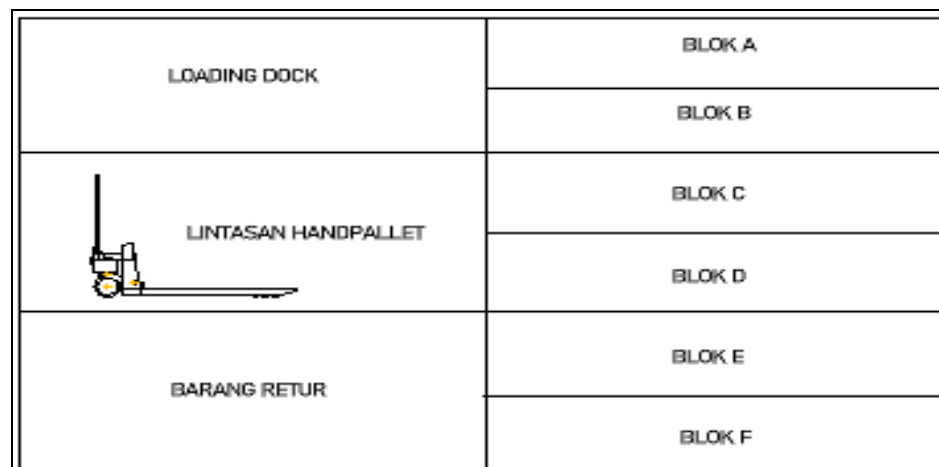
Blok C : Terdiri dari 36 *raw*

Blok D : Terdiri dari 36 *raw*

Blok E : Terdiri dari 40 *raw*

Blok F : Terdiri dari 40 *raw*

(1 *raw* : 30 pallet , 1 pallet : 40 kardus)



Gambar 4.12 Lokasi Gudang

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Dalam proses *receiving* yang telah dilakukan sebelumnya, *picker* bertugas mencari lokasi penyimpanan barang di dalam gudang setelah menerima dokumen *picking list* dari *data entry*. Dokumen *picking list* tersebut memuat informasi penting seperti nomor *delivery order*, lokasi penyimpanan, serta jenis barang yang harus dipisahkan terlebih dahulu sesuai dengan barang retur yang masuk.

Setelah menerima dokumen tersebut, *picker* akan menuju lokasi penyimpanan barang yang tersebut, lalu melakukan pencocokan fisik berdasarkan informasi yang tertera pada label atau *Handling Unit (HU)*. *Handling Unit (HU)* mencakup berbagai data identifikasi penting seperti SKU (*Stock Keeping Unit*), nomor *batch*, kode SSCc (*Serial Shipping Container Code*), serta jumlah kuantitas barang dalam setiap *pallet*. Hal ini penting karena dalam satu lokasi penyimpanan sering kali terdapat beberapa *batch* atau jenis barang yang berbeda, sehingga ketelitian dalam mencocokkan label sangat diperlukan untuk menghindari kesalahan penempatan barang (*mis picking*).

10 Cetak Sistem

Perusahaan yang memberikan layanan jasa kepada pihak Changhong, dimana menjelaskan terkait alur atau proses yang harus dilakukan ketika proses barang retur berlangsung, serta sub bagian ini melanjutkan sub bagian dari Changhong.

c. *Delivery Order (DO)*

CHANGHONG MEILING ELECTRIC INDONESIA
NO:11753371

Sales Order	31836727	Deliver Date	2024.11.06
Customer	719439	Plate Number	
Customer Name	PT. JOGIA DUTA CAHAYA LESTARI	Stor Location	SEMARANG 成品库
Delivery Name		PO number	SMGAC-20241106001
Customer Telephone	0819 0425 2534	Customer Telephone	

Material	Description	Unit	Qty	Remark
CH900S061	CSC-05NVB4I	EA	23	
CH900S062	CSC-05NVB4O	EA	23	
CH1154225	CSC-18NVB3I	EA	2	
CH1154224	CSC-18NVB3O	EA	2	

Signature Confirmation

Consignor		Consignee	
Delivery Date	6/11/2024	Receipt Date	

Jl. Wijaya Kusuma No 309, KUTU DUKUH, SINDUJADI, KEC MLATI, KAB SLEMAN.
YOGYAKARTA 55284, 0896-4891-0477 BP RONI

Gambar 4.13 Dokumen *Delivery Order (DO)*

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang bertanggung jawab dalam memproses email tersebut, yaitu mencetak dokumen *delivery order* dan *purchase order* untuk diberikan kepada *picker* untuk proses *picking* produk. Selanjutnya, *data entry* bertugas mengolah data dari *list product* untuk mengetahui *Cubic Meter Product* (CBM Produk). *Cubic meter* digunakan untuk memberikan informasi mengenai total diameter produk disesuaikan dengan kapasitas kontainer. Dari proses pengolahan data tersebut, *data entry* selanjutnya memberikan informasi *cubic meter* kepada pihak *trucking* untuk disesuaikan dengan armada.

b) Wx3 dan Yx3

Wx3 dan Yx3 adalah *website* yang dirancang oleh untuk digunakan dalam melakukan monitoring *stock* persediaan produk maupun pengolahan data secara sistem. Wx3 dan Yx3 dikenal sebagai *System Application and Processing* (SAP) bagi perusahaan untuk mendukung kegiatan operasionalnya.

The image shows two side-by-side screenshots. The left screenshot is a screenshot of the SAP 'Gate Pass Report - LGandO' web interface. It features a header with 'Relevant Transport' and 'Transport Management System'. Below the header, there are tabs for 'Back', 'By Order Detail', 'By Container', and 'Close'. The main form contains fields for 'Organization Code' (YCHD), 'Job Trip Id' (17824), 'Job No' (000000017112), 'ETO' (18-09-2023), 'Transport Agent' (SELF-POUCHUP), 'Driver Name' (AGUSXXX), 'IC No' (NA), 'Container No', 'Container Seal No', 'Print Count' (1), and 'Vehicle No' (8888PCO-CPU). The right screenshot is a printed version of the 'Gatepass' document. It includes a header with 'ORIGINAL', 'Printed: 7/31/24 11:11:59 AM', and 'Page: 1/3'. The document contains a table with columns for 'Gate Pass No.', 'Vehicle No.', 'Agent Name', 'Job Trip Id', 'Job No.', 'Transport Type', 'Transport Vehicle', 'Destination', 'Order No.', 'Order Name', 'IC No.', 'Container No.', 'Source', 'Destination', 'Truck Type', 'NO. PKG', 'LDR', 'WT (KG)', and 'VOLUME'. The table lists various transport details, including 'YCHD-24-01-01231', 'KORPENG-AUT', 'AUT', '17824', '000000017112', 'EXPORTE', 'PUL', 'PUL', 'CHL3800', 'SME-SEMANG', 'PUL', '2148', 'CCK'. Below the table, there are fields for 'Grand Total No of Pkg' (40), 'Grand Total Gross Weight' (40.000KG), and 'Grand Total Volume' (2.000M3). The document is signed by 'Released By Name' and 'Signature' (dated 21-07-2024). At the bottom, there is a 'SUMMARY' table with columns for 'ORDER NO.', 'GSRN #', 'DESTINATION', and 'VOLUME'. The summary table shows '17833829' and '17833827' with destinations 'SME-SEMANG' and 'SME-SEMANG' and volumes '0.000' and '0.000'.

Gambar 4.14 Dokumen Gatepass

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

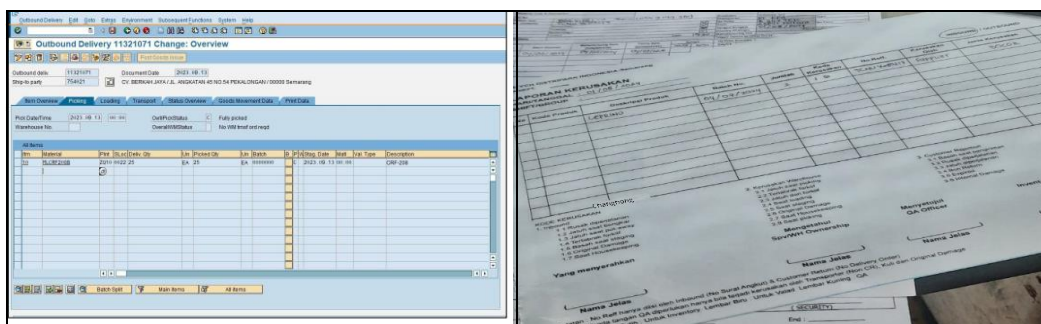
Dalam kategori *System* Wx3 dan Yx3, *data entry* bertugas untuk menginput data dan mencetak dokumen *gatepass* melalui website SAP perusahaan, yang mana dokumen *gatepass* digunakan sebagai alat *monitoring product* melalui website dan ditandai sebagai *cut off stock product* otomatis apabila dokumen *gatepass* telah tercetak. Selain itu, *gatepass* berfungsi sebagai dokumen pengantar bagi konteiner yang berisi produk agar dapat keluar dari PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang untuk proses distribusi produk.

11. Input Data

Data pengiriman dimasukkan ke sistem untuk keperluan pelacakan dan dokumentasi.

a) SAP Changhong dan *Summary*

SAP Changhong adalah *website* yang secara khusus dirancang oleh pihak Changhong untuk diberikan kepada PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang, untuk digunakan monitoring produk dan menyelaraskan *stock* persediaan melalui sistem. Dengan adanya SAP Changhong, proses pemantauan dan pengelolaan *stock* lebih transparan dan terstruktur. Jika ditemukan adanya barang retur, maka proses pendistribusian dapat segera dilakukan. Selanjutnya, *data entry* akan melakukan *cut off stock* produk pada SAP Changhong. *Quality Assurance* (QA) akan *summary* terkait barang retur tersebut. *Quality Assurance* juga akan membuat *report* barang retur secara detail. *Report* tersebut akan dikirimkan pada hari tersebut kepada pihak Changhong melalui email. *Quality Assurance* akan meminta hasil berita acara di *data entry* agar mengetahui kejadian-kejadian tertentu seperti jumlah produk yang tidak aktual dan *damage*.



Gambar 4.15 Dokumen SAP Changhong dan *Summary*

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kegiatan produk yang dilakukan pada gudang Changhong email dari pusat, yaitu dengan memberikan informasi jadwal, kuantitas produk serta jenis produk. Informasi tersebut kemudian diolah melalui sistem internal perusahaan untuk mencetak dokumen *Delivery Order* (DO), *Getpass*, serta *Purchase Order*. Proses selanjutnya adalah menunggu kedatangan kontainer, dilanjutkan dengan pengecekan fisik terhadap produk dan kontainer, dan diakhiri dengan penyusunan berita acara dan laporan *summary*. Proses pengelolaan barang retur pada ketelitian dalam pemeriksaan langsung produk, bahkan membutuhkan koordinasi yang baik antar petugas gudang, khususnya antara *picker* dan *data entry*.

Berdasarkan teori Montgomery (dalam Supriyadi, 2022) yaitu kemampuan suatu proses perusahaan harus disesuaikan pada alur proses *damage* barang retur. Penyesuaian ini bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas, tetapi juga untuk memperkuat sistem kerja, mempercepat respon terhadap permasalahan di lapangan, serta membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan melalui pelayanan akurat dan tepat waktu. Dalam pandangan yang serupa, hasil penelitian yang dilakukan Menurut Maulani dkk, (2023) menyatakan bahwa kemampuan perusahaan menyesuaikan proses operasional terhadap kondisi aktual di lapangan. Penyesuaian proses ini tidak hanya mencakup aspek teknis, seperti alur, tetapi juga menyangkut kesiapan sumber daya manusia dalam menjalankan prosedur sesuai standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, penting menerapkan pendekatan berbasis kualitas dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) guna meminimalisir.

4.2.1.2 Spesifikasi yang berlaku

Spesifikasi yang berlaku menjabarkan bagaimana terhadap produk pelanggan, dilakukan memberikan jaminan terhadap kualitas produk tersebut. Mengingat bahwa produk dari pelanggan PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang adalah produk elektronik, maka perlu adanya spesifikasi. Seperti yang disampaikan oleh informan A-3 selaku *Picker* yang menyatakan bahwa:

“Spesifikasi yang harus ada itu kontainer pintu belakangnya harus baik, segelnya baik, karetnya masih utuh, pintunya masih bagus, mobilnya sesuai, nomernya kontainer sama platnya benar, paletnya bagus, barangnya tidak *overhang*, ikatannya kuat, barangnya masih bagus. Kalau yang khusus itu suhunya harus sesuai, tidak bau, tidak ada pest, kontainer bersih, identitas supirnya lengkap, dokumen yang dibawa lengkap, kontainernya diganjal dan kuncinya dikasih ke kita atau satpam. Terus yang lainnya ya packaging tidak boleh rusak, basah. Nomor batch, berat, tanggal produksi, kadaluarsa harus sesuai. Di gudang juga suhunya harus sesuai, tidak ada Binatang, barang yang rusak dibedakan tempatnya sama yang masih bagus, gudangnya juga harus disapu setiap hari. (Wawancara dengan *Picker* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Hal tersebut didukung dengan pernyataan Key informan A-1 selaku PIC Changhong yang mengatakan bahwa:

“Untuk prosedur sudah ditetapkan, PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang mengacu selama proses *handling*, telah sesuai dengan WI (*Work Instruction*) saat pengecekan produk. Akan tetapi, *damage* tetap terjadi di gudang, seperti akibat *handpallet* dan sobek pada kardus. Kami meninjau permasalahan tersebut dari sudut pandang internal terlebih dahulu.” (Wawancara dengan PIC Changhong dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Dari hasil wawancara tersebut, pengendalian kualitas yang dilakukan PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang pada kegiatan *damage* barang retur terhadap pelanggan PT Changhong digolongkan tiga berdasarkan aktivitasnya yaitu ketika kedatangan kontainer, masuk ke dalam gudang, dan barang saat di gudang.

a) Kedatangan konteiner

Kegiatan ini di dalamnya akan dilakukan pengendalian kualitas berdasarkan tiga syarat, yaitu fisik, prosedur, dan spesifikasi tertentu.

a. Spesifikasi Fisik

Spesifikasi fisik yang pertama harus dilakukan pengecekan ketika konteiner datang adalah pengecekan terhadap kontainer itu sendiri. PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang memiliki beberapa spesifikasi fisik kontainer yang harus dilakukan pengecekan seperti:

- a) Pada saat kedatangan, perusahaan melakukan pengecekan awal meliputi kondisi fisik pintu belakang kontainer (tidak penyok, terbuka, atau berlubang), jenis dan nomor konteiner yang harus sesuai dengan dokumen, serta kondisi segel (*seal*) yang masih terpasang dengan baik dan jumlahnya sesuai dengan yang tercantum dalam dokumen.
- b) Produk terikat kuat, maksud dari hal ini adalah produk yang berada dalam kontainer tetap harus ditali dengan kuat. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kemungkinan pergerakan produk pada saat perjalanan darat ataupun laut.
- c) Produk yang terdapat dalam kontainer tidak rusak, bocor, dan tidak terdapat ceceran produk, karena jika hal tersebut terjadi maka produk *treatment* sendiri.
- d) Produk dalam kontainer tidak dalam keadaan miring atau keluar dari konfigurasi palet (*overhang*) dan tidak menggembung.
- e) jika memakai palet, palet harus dalam keadaan kering, bersih dan baik.

d. Spesifikasi Prosedur

Spesifikasi prosedur yang dilakukan dalam penerimaan kontainer dan barang di PT YCH Indonesia Supply Point Semarang pada konsumennya PT Changhong tertulis pada *Work Instruction* yang dimiliki oleh PT YCH Indonesia Supply Point Semarang. *Work Instruction* tersebut tertulis pada WI-ISO-YCH-IND-SM-CH-001 *Process* Barang retur.

e. Spesifikasi sesuai persyaratan tertentu

Spesifikasi khusus yang dimiliki PT YCH Indonesia Supply Point Semarang pada konsumennya PT Changhong dilakukan pengecekan dari kedatangan kontainer ke gudang PT YCH Indonesia Supply Point Semarang. Spesifikasi khusus tersebut adalah:

- a) Kontainer harus dalam kondisi bersih, kering, bebas bau menyengat, dan bebas dari kontaminasi benda asing maupun hama. Karena produk PT Changhong adalah elektronik, kebersihan dan bebas dari pest sangat penting untuk mencegah risiko kontaminasi.
- b) Identitas pengemudi kontainer yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Izin Mengemudi (SIM), hal tersebut harus dicocokkan dengan dokumen yang dibawa oleh pengemudi.
- c) PT YCH Indonesia Supply Point Semarang memiliki sertifikat ISO 9001. Selain itu, dokumen seperti *Delivery Order* (DO), *Getpass*, *Purchase Order* (PO), dan Berita Acara juga diperiksa untuk memastikan kesesuaian sebelum barang masuk ke dalam gudang.

b. Masuk ke dalam gudang

Kegiatan ini di dalamnya akan dilakukan pengendalian kualitas berdasarkan tiga syarat, yaitu fisik, prosedur, dan spesifikasi tertentu.

a. Spesifikasi fisik

Spesifikasi fisik yang dilakukan dalam kegiatan ini dilihat berdasarkan beberapa hal yaitu memastikan kondisi fisik barang sesuai standar, seperti tidak rusak, tidak kotor, dan tidak ada cacat.

b. Spesifikasi prosedur

Spesifikasi prosedur penerimaan barang di PT YCH Indonesia Supply Point Semarang untuk konsumen PT Changhong mengacu pada dokumen *Work Instruction* WI-ISO-YCH-IND-SM-CH-001 *Process* Barang Retur. Prosedur tersebut mencakup pengecekan dokumen dan fisik barang, proses receiving oleh tim data entry, penempatan barang (*put away*), serta pembuatan *summary* oleh tim *Quality Assurance* (QA).

c. Spesifikasi sesuai persyaratan tertentu

Spesifikasi khusus yang dimiliki PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang dengan konsumennya PT Changhong memiliki beberapa hal yang perlu dipastikan yaitu:

- a) Nomor *batch* dan anak *batch* yang harus sesuai antara aktual dan dokumen.
- b) Berat produk, meskipun rata-rata produk yang dimiliki PT Changhong memiliki berat 25kg atau 20kg.
- c) *Manufacturing* dan *expired date* produk setiap batch sesuai.

c. Barang saat berada gudang

Kegiatan ini di dalamnya akan dilakukan pengendalian kualitas berdasarkan tiga syarat, yaitu fisik, prosedur, dan spesifikasi tertentu:

a. Spesifikasi fisik

Spesifikasi fisik yang dilakukan dalam kegiatan ini dilihat berdasarkan beberapa hal yaitu

- a) Produk tersusun dengan rapi dan tidak *overhang*
- b) Palet produk tidak rusak
- c) Tidak terdapat *pest*.

b. Spesifikasi prosedur

Spesifikasi prosedur yang dilakukan penyimpanan barang dalam gudang tertulis pada *Work Instruction* yang dimiliki oleh PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang. *Work Instruction* tersebut tertulis pada WI-ISO-YCH-IND-SM-CH-001 *Process* Barang Retur

c. Spesifikasi sesuai persyaratan tertentu

Spesifikasi khusus yang harus dilakukan untuk produk pada gudang PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang pada konsumennya yaitu PT Changhong memiliki beberapa syarat, yaitu

- a) Suhu ruang dan kelembaban dalam gudang berada pada angka tertentu.
- b) Produk terhindar dari binatang, pest, maupun air apapun.
- c) Gudang selalu berada di kondisi bersih.
- d) Barang rusak diletakkan terpisah dengan barang yang bagus.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa telah menerapkan WI (*Work Intruction*) sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh pelanggan (Changhong), sebagaimana tertulis dalam dokumen *Work Instruction* WI-ISO-YHC-IND-SM-CH-001 mengenai Changhong *Return Process*. Dalam WI tersebut dijelaskan bahwa harus melakukan pengecekan terhadap *damage* produk, maka dokumentasi harus dilakukan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Pengecekan terdiri dari Spesifikasi yang harus ada itu konteiner pintu belakangnya harus baik, segelnya baik, karetinya masih utuh, pintunya masih bagus, mobilnya sesuai, nomernya kontainer sama platnya benar, paletnya bagus, barangnya tidak *overhang*, ikatannya kuat, barangnya masih bagus. Kalau yang khusus itu suhunya harus sesuai, tidak bau, tidak ada pest, kontainer bersih, identitas supirnya lengkap, dokumen yang dibawa lengkap, kontainernya diganjal dan kuncinya dikasih ke kita atau satpam.

Berdasarkan teori Montgomery (dalam Supriyadi, 2022), Spesifikasi yang berlaku harus ditinjau dari kemampuan proses untuk memenuhinya secara konsisten. Perusahaan dituntut untuk mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, yang dibuktikan penerapan WI (*Work Instruction*). Temuan dari Handayani (2024), yang menyatakan bahwa penerapan pedoman WI (*Work Instruction*) dapat menjadi acuan yang efektif dalam pengendalian kualitas, untuk mendeteksi potensi *damage*. Dengan demikian, implementasi dapat membantu perusahaan.

4.2.1.3 Tingkat ketidaksesuaian yang dapat diterima

Dalam pengendalian kualitas, perusahaan perlu menetapkan batas ketidaksesuaian yang dapat diterima terhadap produk pelanggannya. PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang memiliki tanggung jawab atas setiap produk yang ditangani, selama mutu produk sesuai dengan standar telah disepakati. Mengingat produk milik pelanggan, seperti Changhong, merupakan produk elektronik yang memiliki tingkat sensitivitas tinggi, maka diperlukan peningkatan layanan secara berkelanjutan guna meminimalkan risiko *damage* pada barang retur. Salah satunya yaitu dengan menerapkan komunikasi. Komunikasi adalah upaya pendekatan untuk mengenali, menganalisis dan menjalin keharmonisan. Melalui komunikasi yang baik, perusahaan dapat lebih memahami kebutuhan pelanggan.

Ketidaksesuaian dalam proses komunikasi menjadi permasalahan utama yang mendapatkan perhatian serius dari PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang. Bentuk ketidaksesuaian tersebut terlihat dari kurang optimal, karena penyampaian informasi antara pihak operasional gudang dengan pelanggan, khususnya dalam proses penanganan *damage* pada barang retur. Komunikasi yang tidak efektif dapat menghambat proses, memperlambat tindak lanjut, dan menurunkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting mencari akar penyebab hal tersebut dapat terjadi dan menemukan solusi perbaikan yang efektif agar proses *damage* barang retur dapat berjalan lebih efisien, terkoordinasi, *briefing* harian disesuaikan, membangun sistem pelaporan terpadu yang dapat memantau dan mengevaluasi proses secara berkala.

Hasil wawancara, dalam hal komunikasi yang diperlukan untuk menyelesaikan proses terkait *damage* barang retur informan A-3 selaku *Picker*, yang menyatakan bahwa:

“PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang menginformasikan secara langsung kepada pelanggan terkait kondisi produk. Changhong akan survei secara langsung ke lokasi. Survei ini biasanya dilakukan ketika terdapat verifikasi *damage*, guna memastikan kondisi aktual serta penyebab ketidaksesuaian.” (Wawancara dengan *picker* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Begitu pula yang sependapat dengan yang dikatakan oleh informan A-4 bahwa::

“Setiap bulannya ada *schedule* tersendiri untuk mengklarifikasi yang dinamakan verifikasi *damage*. Setiap *picker* tidak diwajibkan untuk melakukan *damage*. Tetapi jika ketahuan melakukan *damage* tersebut ada batas maksimal.” (Wawancara dengan *Data Entry* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Pendapat informan A-4 ini didukung dengan pertanyaan key informan A-1 selaku PIC Operasional Changhong yang menyatakan bahwa jika *damage* barang retur akibat *handling* akan dipisahkan tersendiri untuk kemudian akan dilakukan verifikasi *damage* oleh pelanggan:

“Untuk khusus *damage* barang retur *by handling* cara kita mengkomunikasikan kepada pelanggan adalah dengan setiap bulannya diadakan verifikasi *damage*. Dari verifikasi *damage* tersebut itu nanti dipisahkan *damage* original dan *damage* dari *handling*. Lalu akan diklasifikasikan sesuai jenisnya. Dan PT YCH *Supply Point* Semarang mengusahakan tidak melebihi dari target yang ada di KPI (*key performance indicators*) yaitu maksimal boleh ada *damage handling* yaitu 90 kardus.” (Wawancara dengan *Picker* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Selain menjalin komunikasi yang efektif dengan pelanggan, perusahaan juga perlu melakukan proses verifikasi menyeluruh dan tidak melebihi target *key performance indicators* (KPI).

Sebagaimana yang dikatakan oleh informan A-2 selaku *Quality Assurance*, yang menambahkan bahwa:

“Bentuk tanggung jawab apabila terjadi *damage* akibat barang retur adalah dengan mengganti rugi jumlah produk yang *damage*.” (Wawancara dengan *Quality Assurance* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa upaya perusahaan dalam menangani ketidaksesuaian yang dapat diterima oleh pelanggan dilakukan melalui komunikasi langsung, salah satunya dalam bentuk kegiatan verifikasi *damage*. Proses ini telah ditulis dalam *Work Instruction* (WI) dengan kode WI-ISO-YCH-IND-SM-QA-030 mengenai Tindakan Koreksi dan Pencegahan. Dalam *Work Instruction* tersebut dijelaskan bahwa verifikasi *damage* merupakan salah satu langkah penting untuk mengidentifikasi penyebab sekaligus memahami kebutuhan pelanggan secara langsung. WI-ISO-YCH-YCH-IND-CH-006 tentang *Handling Damage*, dalam *work instruction* tersebut tertulis bahwa maksimal terjadinya *damage* adalah 90 kardus, dan jika terjadi *damage* maka produk disimpan di tempat yang terpisah di barang retur.

Berdasarkan teori Montgomery (dalam Supriyadi, 2022) mengenai tingkat ketidaksesuaian yaitu menjalin komunikasi yang baik untuk memahami kebutuhan pelanggan dan dibuktikan dengan verifikasi *damage*. Penelitian yang dilakukan Ambilkar (2021) juga menyatakan bahwa tingkat ketidaksesuaian kualitas jasa berhubungan erat dengan dimensi komunikasi. Keduanya memiliki hubungan yang signifikan dalam memberikan pengendalian kualitas produk pelanggan di perusahaan. Komunikasi efektif menjadi kunci utama.

4.2.1.4 Biaya kualitas

Tidak hanya fasilitas fisik, aspek sumber daya manusia juga menjadi komponen dari biaya kualitas, khususnya dalam hal komunikasi antara staff, perusahaan dan pelanggan. Kemampuan staff harus memberikan informasi jelas, cepat, tepat, akurat dan menjadi bukti langsung dari kualitas pelayanan yang dimiliki perusahaan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan memperkuat hubungan jangka panjang pada pelanggan. Seperti hal nya yang disampaikan oleh informan A-1 selaku PIC Operasional Changhong yang menyatakan bahwa

“Fasilitas PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang yang menangani produk elektronik, hanya menggunakan *handpallet* manual. Selain itu, gudang ini juga telah mengikuti standar operasional dari Singapura, yaitu dengan tersedianya *loading dock*. Fasilitas ini sangat membantu dalam proses bongkar muat karena memungkinkan *handpallet* masuk langsung ke dalam kontainer, sehingga mempercepat dan mempermudah proses *handling* barang.” (Wawancara dengan PIC Operasional Changhong dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Informan menyatakan bahwa fasilitas fisik yang disediakan perusahaan sudah baik. Namun terdapat permasalahan yang biasanya timbul dalam proses operasional gudang serta mengikuti standar yang telah dilakukan oleh perusahaan. Seperti yang diungkapkan oleh informan A-2 selaku PIC *Quality Assurance* yang menyatakan bahwa

“Gudang PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang tidak diragukan lagi karena mengadopt dari *Work Instruction* (WI) yang diberikan Changhong. Masalah alat seperti *handpallet*, PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang sudah lebih baik daripada dahulu, kalau dulu memang *damage* banyak karena masalah alatnya. Kalau *error* mungkin wajar, namanya juga alat yang butuh perawatan.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Pada pernyataan diatas informan menyatakan bahwa *handpallet* sebagai alat operasional perusahaan terkadang mengalami error yang mengakibatkan terjadi *damage* akibat *handpallet*. Pentingnya pemeliharaan alat (*preventive maintenance*) *handpallet* dilakukan secara rutin untuk menghindari gangguan teknis seperti *handpallet* error masih terjadi. Pendapat tersebut selaras dengan apa yang dikatakan informan A-4 selaku *data entry* yang menyatakan bahwa:

“Fasilitas yang diberikan PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang memiliki standar yang ditentukan seperti tidak melebihi batas. Selama jumlah barang yang disimpan masih dalam kapasitas wajar sesuai dengan standar yang ditentukan, proses kerja berjalan lancar dan efisien. Namun, apabila kapasitas gudang melebihi batas, maka akan berdampak pada kesulitan dalam penataan barang serta memperlambat proses *damage* karena lintasan menjadi sempit dan sulit untuk bermanuver. Perusahaan akan mengganti biaya *damage* jika parah.” (Wawancara dengan *data entry* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Pernyataan ini informan bahwa kapasitas gudang yang melebihi batas dapat menghambat proses penataan dan pergerakan barang, khususnya dalam penggunaan *handpallet* yang memerlukan lintasan yang cukup lebar dan luas.

Sejalan dengan hal tersebut dengan informan A-4 yang sependapat dengan yang dikatakan oleh informan A-3 selaku *picker* bahwa:

“PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang memberikan fasilitas yang cukup lengkap untuk menunjang pekerjaan. Namun, ketika kondisi gudang penuh, ruang gerak jadi terbatas. Kadang harus mendorong barang secara manual karena *handpallet* tidak bisa lewat. Hal ini membuat proses *picking* jadi lebih lambat dan berisiko terhadap *damage*, apalagi kalau barangnya besar atau berat. Hal tersebut menyebabkan sering terjadi barang retur pada pelanggan. (Wawancara dengan *picker* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Hasil wawancara informan permasalahan yang sering terjadi di gudang *overload* sehingga memperlambat proses *picking*, tetapi proses operasional pergudangan sedikit terhambat akibat keterbatasan ruang gerak lintasan *handpallet* yang sempit karena diisi oleh produk pelanggan dan penggunaan alat yang kurang optimal. Gudang yang *overload* menyebabkan jam kerja alat yang tinggi, maka dari itu terkadang *handpallet* yang dipakai dapat mengalami *error*. Alat yang *error* dapat berdampak untuk menyebabkan *damage* produk akibat *material handling*. Hal tersebut sudah tertulis dalam WI-ISO-YCH-IND-SM-GE-005 yang menyebutkan bahwa terdapat maksimal produk yang bisa di tempatkan sesuai dengan luas gudang tersebut. Namun apabila terjadi *overload* maka *Work Instruction* (WI) tersebut tidak dapat diterapkan secara maksimal.

Berdasarkan teori Montgomery (dalam Supriyadi, 2022), bentuk dari biaya kualitas adalah penyediaan fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan tujuan utama meningkatkan kepercayaan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang. Pernyataan ini diperkuat oleh hasil penelitian Ambilkar (2021), yang menyatakan bahwa biaya kualitas terbukti dipengaruhi oleh bukti fisik pelayanan perusahaan, seperti kelengkapan sarana, peralatan, efektivitas fasilitas gudang, kecepatan dan ketepatan terhadap pelayanan pelanggan serta menjaga kualitas perusahaan agar pelanggan tidak kecewa dengan pelayanan perusahaan berikan.

Dari wawancara dengan informan diatas dapat ditarik kesimpulan perusahaan telah mengimplementasikan secara baik, dibuktikan dengan penerapan keempat faktor pengendalian kualitas yang telah dijalankan secara konsisten dan teliti. Namun, terdapat hambatan dari faktor eksternal yaitu gudang *overload* (kelebihan kapasitas) dan adanya *damage* fisik seperti sobekan pada kardus produk. Kedua permasalahan ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi perusahaan karena jumlah produk yang *damage* melebihi batas yang telah ditetapkan dalam perjanjian sehingga perusahaan menepatinya.

Selain itu, konsumen juga dirugikan karena *damage* tersebut. Di sisi lain, dampak tersebut dapat membuat konsumen menjadi hilang kepercayaan jika perusahaan tidak segera meningkatkan kualitasnya. Salah satu solusi yang dapat diterapkan dengan mengelola barang retur dari pelanggan secara lebih efektif. Untuk itu, manajemen kapasitas gudang serta peningkatan pengawasan terhadap kondisi fisik barang selama proses penyimpanan dan penanganan, guna mendukung penerapan pengendalian kualitas yang lebih baik.

Perlu dipahami bahwa beberapa faktor ini diluar kendali dari perusahaan, mempengaruhi hasil pengendalian kualitas. Sebagai perusahaan *Third Party Logistics* (3PL) PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang hanya bisa berbuat semaksimal mungkin mengikuti prosedur, intruksi kerja atau standar dari pelanggan, dan keputusan tetap berada di tangan pelanggan. Dalam hal ini, keputusan akhir terkait kebijakan mutu dan penanganan produk tetap sepenuhnya berada pada wewenang pihak pelanggan.

4.2.2 Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang Menggunakan Metode PDCA (*Plan–Do–Check–Act*)

Pengendalian kualitas penting dilakukan untuk mengurangi adanya produk *damage* atau kerugian lain yang mungkin ditanggung oleh perusahaan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, yaitu dengan melakukan audit yang dilakukan tiga bulan sekali dengan mendatangkan tim yang dipilih oleh PT Changhong, kemudian perusahaan mengikuti regulasi yang dilakukan oleh pelanggan atau PT Changhong.

Pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan masih kurang optimal. Pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan dapat menggunakan strategi berjangka panjang atau continuous improvement. Strategi tersebut dapat dilakukan dengan metode PDCA. Strategi pengendalian kualitas dengan metode PDCA PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang dengan konsumennya PT Changhong dapat dilakukan seperti di bawah ini:

a. Tahap *Plan*

Tahap ini dilakukan dengan merencanakan tindakan perbaikan pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan. Fokus permasalahan ini adalah untuk meningkatkan pengendalian kualitas PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang karena tingginya jumlah *damage* akibat barang retur yang kurang optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah *damage* barang perbulannya melebihi target perusahaan, sehingga rencana perbaikan yang dilakukan adalah untuk meningkatkan pengendalian kualitas khususnya dengan mengurangi produk *damage* perbulannya.

Tahap ini dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu:

a) Tahap pengumpulan data

Tahap ini terdapat beberapa data yang perlu dikumpulkan, yaitu data jumlah *damage* barang retur, jenis produk *damage* barang retur yang diklasifikasikan oleh perusahaan. Data yang berhasil dikumpulkan adalah tahun 2022 sampai dengan tahun 2024. Jenis *damage* produk yang terjadi di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang diklasifikasikan menjadi satu, yaitu

a. Produk *damage* yang diakibatkan oleh PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang

Produk *damage* yang diakibatkan oleh PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang merupakan produk *damage* yang diakibatkan oleh *handling* yang dilakukan perusahaan. Produk *damage* tersebut merupakan tanggung jawab dari perusahaan. Batas maksimal yang diberikan konsumen untuk produk *damage* barang adalah 0,01%, sehingga jika produk *damage* melebihi batas tersebut maka perusahaan perlu membayar *penalty* atau ganti rugi. Perusahaan membagi jenis *damage* produk menjadi beberapa jenis yaitu:

- a) *Broken Outer Bag*, adalah *damage* yang terjadi karena sobek *packaging* produk yang menembus ke lapisan dalam *packaging*, tetapi tidak sampai ke dalam produk sehingga produk di dalam kemasan tidak rusak.
- b) *Broken Inner Bag*, adalah *damage* yang terjadi karena sobek *packaging* produk yang menembus ke lapisan *packaging* produk sehingga produk keluar kemasan.
- c) *Dirty*, adalah *damage* produk yang terjadi karena *packaging* produk kotor sampai tidak bisa dibersihkan dengan *vacuuming*.

d) *Wet*, adalah *damage* produk yang terjadi karena *packaging* produk basah.

Berdasarkan wawancara dan data yang didapatkan, data *damage* barang retur yang terjadi karena PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.1 Jumlah *Damage* Barang Retur Berdasarkan Jenisnya

No	Tahun	Jumlah <i>Damage</i> Electric	Jumlah <i>Damage</i> CMEI	Total <i>Damage</i> Electric dan CMEI	Jumlah <i>damage</i> barang retur					<i>Presentase damage</i> barang retur
					<i>Broken Outter Bag</i>	<i>Broken Inner Bag</i>	<i>Dirty</i>	<i>Wet</i>	Total <i>damage</i> barang retur	
1	2022	152	214	366	100	-	-	-	100	0,27
2	2023	161	248	409	120	-	-	-	120	0,29
3	2024	164	275	439	130	-	-	-	130	0,30
Total				1214	350	-	-	-	350	0,29

Sumber: Data perusahaan, 2024

Tabel diatas menunjukkan jumlah *damage* barang retur yang terjadi pada produk Electric dan CMEI dari PT Changhong yang ditangani oleh PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang. Jenis produk *broken outter bag* tahun 2022 sebesar 0,27, tahun 2023 sebesar 0,29 dan tahun 2024 sebesar 0,30. Hal tersebut disebabkan *handpallet* manual yang mengakibatkan *packaging* sobek.

b) Tahap pencarian akar masalah

Data yang sudah didapatkan kemudian dicari akar masalahnya menggunakan *5whys analysis* untuk mengetahui akar permasalahan aktivitas yang dapat menyebabkan kerusakan tersebut. Aktivitas-aktivitas tersebut dapat dilihat dari beberapa proses yaitu pada proses *damage* barang retur. Tabel di bawah ini merupakan hasil analisis menggunakan *5whys analysis*.

Tabel 4.2 *5Whys Analysis*

Problem	WHY 1	WHY 2		WHY 3	WHY 4	WHY 5
<i>Damage handling gudang</i>	Proses Barang Retur di YCH	1.1	Saat <i>handpallet</i> memindahkan produk dari gudang ke dalam kontainer	Saat <i>handpallet</i> menuju gudang jika barang retur dilakukan diluar wilayah gudang	produk jatuh di tengah perjalanan	Driver kurang hati-hati dan tidak menjalankan prosedur yang berlaku
		1.2	Saat <i>handpallet</i> mengambil produk dari tempat gudang	Saat <i>handpallet</i> memasukkan garpu ke dalam palet	Garpu <i>handpallet</i> mengenai produk	
		1.3	Saat produk disusun diatas pallet oleh <i>picker</i>	Teknis penekanan terlalu keras (dipengaruhi oleh kondisi kemasan produk)	Kemasan produk sobek	
	Proses <i>stacking</i> dan penyimpanan di gudang	2.1	Saat <i>handpallet</i> mengambil produk dari tempat <i>staging</i>	Saat <i>handpallet</i> memasukkan garpu ke dalam palet	Garpu <i>handpallet</i> mengenai produk	Driver tidak menjalankan prosedur yang berlaku
		2.2	Saat <i>handpallet</i> membawa palet ke area gudang palet tersebut	Saat <i>handpallet</i> jalan-jalan menuju area penyimpanan	Produk yang telah ditata atau belum, terabrak <i>handpallet</i>	
		2.3	Saat <i>handpallet</i> menaruh palet di areanya	<i>handpallet</i> terlalu buru-buru memutar arah	Produk yang telah di lokasikan sebelumnya terkena garpu <i>handpallet</i>	

Sumber: Data Peneliti, 2024

b. Tahap *Do*

Tahap ini merupakan tahap pengimplementasian rencana perbaikan setelah ditemukan akar permasalahan yang terjadi. Perbaikan yang dapat dilakukan terhadap masalah tersebut dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu

a. *Man*

Man memiliki beberapa hal yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu

- a. Meningkatkan kewaspadaan dan kepedulian karyawan terkait pengendalian kualitas terutama dengan mengurangi adanya produk rusak
- b. Memanfaatkan waktu untuk mengingatkan kembali karyawan untuk bekerja sama meningkatkan pengendalian kualitas perusahaan
- c. Melakukan training secara berkala dan memastikan semua orang ikut serta terlibat dalam kegiatan tersebut

b. *Machine*

Machine memiliki satu hal yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu memastikan *handpallet* berguna dengan baik karena terdapat kemungkinan *handpallet* mengalami *damage* sehingga *handpallet* tidak berjalan sesuai dengan semestinya. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan berkala dan *maintenance* yang baik

c. *Method*

Method memiliki beberapa hal yang perlu dilakukan perbaikan dan evaluasi, yaitu Mempertegas prosedur yang berlaku untuk semua kegiatan, Mematuhi standar yang telah diterapkan perusahaan *Work Instruction* (WI), dan Perancangan *Work Instruction* (WI).

d. *Money*

Money memiliki satu hal yang perlu dilakukan peninjauan, yaitu apakah gaji yang diberikan kepada *picker* sesuai dengan beban kerja yang dilakukan. Peninjauan ini perlu dilakukan karena terdapat kemungkinan jika gaji yang diberikan kepada *picker* kurang sehingga pekerjaan yang dikerjakan menjadi tidak maksimal

e. *Material*

Material memiliki satu hal yang perlu dilakukan peninjauan, yaitu apakah *packaging* produk terlalu tipis sehingga mudah terjadi sobek

c. Tahap *Check*

Tahap ini dilakukan pengecekan terhadap penerapan yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Tahap ini dapat dilakukan selama satu bulan setelah penerapan perbaikan dilakukan untuk melihat hasilnya.

d. Tahap *Action*

Tahap ini dilakukan *review* dan pemantauan kepada team secara *continue*. Hal ini dilakukan dengan tujuan masalah yang terjadi tidak terulang kembali dan masalah tersebut dapat diselesaikan. Terdapat dua jenis tindakan antara lain:

- a. Tindakan Perbaikan (*Corrective Action*), hal yang harus dilakukan jika hasilnya tidak mencapai target adalah *picker* yang banyak melakukan kesalahan dapat dilakukan pelatihan tersendiri dan memahami prosedur yang dilakukan.
- b. Tindakan Standarisasi (*Standardization Action*), hal yang harus dilakukan jika hasil perbaikan berjalan dengan baik adalah tetap meningkatkan *awareness* dan kepedulian karyawan khususnya *picker* terhadap pekerjaan yang dilakukan.

4.2.3 Faktor-Faktor Kendala yang Terkait Pengendalian Kualitas Akibat

Damage Barang Retur

PT YCH *Supply Point* Semarang dalam proses pengendalian kualitas akibat *damage* barang retur dihadapi dengan faktor-faktor kendala pendapat dari Sesmiarni (dalam Riardi, 2022) terdiri dari Manusia (*Man*), Metode (*Method*), Mesin (*Machine*), Bahan (*Materials*), dan Lingkungan (*Environment*).

4.2.3.1 Manuasia (*Man*)

Faktor Manusia (*man*) merupakan faktor utama penyebab terjadinya *damage* barang retur yang diakibatkan oleh penggunaan *handpallet* manual. *Human error* ini karena kelalaian dari *picker*. Hal ini menjadi penyebab utama *damage* produk di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang. Pada saat *picker* melakukan pengeluaran barang menggunakan *handpallet* dengan kecepatan berlebihan, hal tersebut dapat menyebabkan benturan produk yang berpotensi merusak *packaging*, seperti sobek.

Meskipun *damage* yang terjadi berkaitan dengan *handpallet* manual, alat ini tidak akan beroperasi tanpa pengendalian dari manusia. Oleh karena itu, risiko *damage* akibat kesalahan pengoperasian *handpallet* sangat bergantung pada kemampuan dan kesadaran *picker* dalam menangani barang retur. Untuk mengurangi risiko ini, perusahaan perlu memberikan pelatihan khusus kepada *picker* agar mereka dapat menjalankan proses *handling* barang dengan lebih hati-hati dan sesuai prosedur.

Seperti yang Informan A-1 PIC Operasional Changhong menyatakan bahwa:

“Faktor yang menyebabkan *damage* biasanya terjadi karena *manpower* nya itu sendiri. Dimana *manpower* disini adalah *picker*. *Picker* ini sebagai pengendali *handpallet*. Dalam pelaksanaannya, sering kali terjadi sobek karena benturan yang sangat kencang akibat terburu-buru, dan kelelahan.” (Wawancara dengan PIC operasional changhong dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Pendapat ditambahkan oleh informan A-3 selaku *Picker* yang mengatakan bahwa:

“Biasanya, faktor kelelahan fisik menjadi penyebab utama. Meskipun jam kerja standar adalah 9 jam per hari, pada akhir bulan durasi kerja bisa mencapai 12 jam akibat lonjakan volume muatan. Kondisi ini diperburuk oleh tidak adanya sistem kerja *shift* atau tambahan tenaga kerja, sehingga rasa lelah, keletihan, dan mengantuk menjadi hal yang bisa terjadi di pekerja. Sementara itu, kondisi gudang yang mengalami kelebihan kapasitas dan penanganan barang yang tidak sesuai. Jalur lintasan *handpallet*, yang seharusnya bebas untuk pergerakan alat, justru seringkali dipenuhi oleh tumpukan barang, sehingga menyulitkan proses distribusi internal dan meningkatkan risiko *damage* sehingga kondisi *packaging* sudah dalam sobek.” (Wawancara dengan *picker* dilakukan pada 17 Februari 2025).

Pendapat didukung oleh informan A-4 selaku *Data entry* yang mengatakan bahwa:

“Sistem terkadang seringkali error pada saat lonjakan produk akhir bulan. Ketika lonjakan terjadi, kami tidak adanya sistem kerja *shift* atau tambahan, sehingga sering tidak fokus dan merasa lelah. Kondisi tersebut wajar saja meningkatkan beban kerja dan menurunkan konsentrasi dan kesalahan input pada sistem.” (Wawancara dengan *data entry* dilakukan pada 17 Februari 2025).

Berdasarkan kedua pendapat yang telah disampaikan sebelumnya, diketahui bahwa standar jam kerja karyawan di perusahaan adalah 9 jam per hari. Namun, pada periode akhir bulan, terjadi peningkatan volume pekerjaan di gudang yang menyebabkan karyawan, terutama *picker*, harus melakukan lembur secara otomatis. Kondisi lembur yang tidak diimbangi dengan penambahan tenaga kerja atau sistem kerja bergilir (*shift*) menyebabkan kelelahan. Kelelahan ini berdampak langsung.

Dari informasi A-4 dan A-3 diatas didukung dengan pernyataan leh informan A-2 selaku PIC *Quality Assurance* yang mengatakan bahwa:

“Dari faktor manusia, *picker* yang mengalami kelelahan, terlalu banyak pikiran, dan kurang fokus saat bekerja menjadi penyebab utama. Dalam kondisi seperti itu, pekerjaan tidak bisa diproses dengan baik melalui sistem karena ketidaktepatan dalam pelaksanaannya. Dapat dikatakan bahwa penyumbang terbesar dari *damage* adalah faktor manusia itu sendiri.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Dari keempat informan, faktor manusia memiliki kontribusi yang sangat signifikan terhadap terjadinya *damage*, baik karena kelelahan fisik, dan ketidakfokusan saat bekerja. Selain itu, kondisi gudang yang padat dan tidak terorganisir dengan baik turut memperbesar potensi terjadinya *damage*, yang akhirnya meningkatnya jumlah barang retur. Gudang yang padat, sempit, dan tidak terorganisir menyulitkan proses identifikasi dan penempatan barang. Hal tersebut tertulis dalam *Work Instruction* WI-ISO-YCH-IND-SM-GE-007 mengenai *Warehouse Safety*. Dalam WI tersebut dijelaskan bahwa *picker* harus dalam keadaan yang nyaman dan fit, serta harus menggunakan perlengkapan *safety* sebelum menggunakan *handpallet*.

Berdasarkan teori faktor kualitas produk oleh Sesmiarni (dalam Riardi, 2022), disebutkan bahwa faktor manusia (*man*) menjadi penyebab utama dalam proses terjadinya *damage* pada barang retur. Maka dari itu, seorang *picker* dianjurkan untuk dapat bekerja sesuai dengan porsinya. Penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2024), faktor manusia (*man*) merupakan elemen krusial dalam perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap pekerja berada dalam kapasitas kerja yang sehat, dilengkapi dengan pelatihan.

4.2.3.2 Metode (*Method*)

Faktor metode adalah cara yang diterapkan pada proses barang retur, terdapat dua hal. Pertama yaitu *picker* harus memiliki SIO (Surat Izin Operator). Kedua penggunaan *randomized storage* adalah metode penyimpanan secara acak, pada jenis metode penyimpanan ini tidak memperhatikan jenis barang untuk ditempatkan dalam suatu lokasi. Hal tersebut *picker* harus mengeluarkan jenis barang yang lainnnya untuk dapat memasukan barang yang dituju. Berdasarkan wawancara informan A-3 selaku *Picker* yang mengatakan bahwa:

“Kalau dari metode itu harus ada prosedur kerja yang harus dipatuhi, sehingga perlu ada *Work Intruction* (WI), dan juga di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang *picker* wajib punya SIO (Surat Izin Operator). Gudang terlalu *overload* maka biasanya pada proses barang retur terlalu lama” (Wawancara dengan *picker* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Pendapat tersebut dibenarkan oleh PIC Operasional Changhong yang mengatakan bahwa:

“Untuk masalah surat izin menggunakan *handpallet* harus wajib punya Surat Izin Operator (SIO) seperti produk Changhong karena untuk menghindari terjadi kecelakaan kerja. Metode penyimpanan gudang random, lebih dari satu raw yang membuat proses barang retur lama.” (Wawancara dengan PIC Operasional Changhong dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Dari kedua informan tersebut, dapat disimpulkan *picker* harus mempunyai Surat Izin Operator (SIO) dan menempatkan barang random. Seperti yang disampaikan oleh informan A-2 selaku PIC *Quality Assurance*,

“Evaluasi rutin bagian penting guna mengurangi berbagai risiko, termasuk *damage*. Selain itu, Surat Izin Operator (SIO) juga dianggap penting sebagai bentuk pengendalian kualitas. Gudang *overload* ditaruh di random, *picker* sudah diingatkan untuk produk ditempatkan yang sesuai.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa salah satu upaya penting dalam mengurangi risiko *damage* barang memastikan bahwa setiap *picker* memiliki SIO (Surat Izin Operator) sebagai bukti telah memenuhi standar kompetensi dalam mengoperasikan peralatan seperti *handpallet*. Selain itu, penerapan sistem *randomized storage* atau penempatan barang secara acak yang terstruktur juga perlu dilakukan dengan tepat agar barang tidak tertumpuk secara berlebihan atau ditempatkan di lokasi yang tidak sesuai, yang dapat meningkatkan potensi *damage*.

Pada teori faktor kualitas produk oleh Sesmiarni (dalam Riardi, 2022), salah satu faktor penentu kualitas adalah metode, yang dalam metode ini sebagai prosedur kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hingga saat ini belum terdapat prosedur kerja operasional yang dijalankan oleh *picker* dalam aktivitas gudang. Tanpa adanya pedoman kerja tertulis, *picker* cenderung mengandalkan kebiasaan atau instruksi lisan dari atasan. Oleh karena itu, selain mewajibkan *picker* memiliki SIO (Surat Izin Operator) dan penerapan sistem *randomized storage*, perusahaan juga perlu menyusun dan menerapkan prosedur kerja yang konkret dan teliti dalam bentuk *Work Instruction* (WI) yang secara khusus mengatur aktivitas *picker*. Hal ini penting untuk menjaga mutu kerja dan meminimalkan risiko *human error* maupun kecelakaan kerja selama proses pemindahan atau penanganan barang. Pandangan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Nursyamsi dan Momon (2022) yang menegaskan pentingnya prosedur kerja tertulis dalam mendukung kualitas dan keselamatan kerja di lingkungan gudang.

4.2.3.3 Mesin (*Machine*)

Mesin merupakan peralatan yang dipakai perusahaan dalam menjalankan *putaway* dan juga *picking barang*. PT. YCH Indonesia *Supply Point* Semarang menggunakan satu jenis mesin yang dipakai yaitu *handpallet* manual. Kurangnya *handpallet*, saat ini tersedia satu dalam menangani ratusan produk elektronik setiap harinya ketika gudang *overload*, akan tetapi terkadang dalam satu tahun masalah *handpallet* tiba tiba mati 10-50 kali. Halnya yang disampaikan oleh informan A-4 *Picker* yang menyatakan bahwa:

“Biasanya *handpallet* sering *error* di garpu, karena pernah ada kejadian garpu *handpallet* yang tiba-tiba berhenti, dan berpotensi *damage* karena bisa jatuh atau menabrak beberapa barang. Karena *handpallet* hanya tersedia satu akan tetapi barang banyak” (Wawancara dengan *picker* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Pendapat tersebut didukung oleh informan A-1 selaku PIC Operasional Changhong yang mengatakan bahwa:

“Untuk alatnya pernah terkadang *error* satu tahun sudah 10-50 kali. Perusahaan harus mengecek terlebih dahulu sebelum dikomunikasikan dengan pihak *vendor*. Jika sudah urgent maka komunikasi kepada *vendor*, *vendor* juga akan mengecek bagian yang terjadi pada *handpallet*.” (Wawancara dengan informan A-1 selaku PIC Operasional Changhong dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Dari kedua informasi dari informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa alat *handpallet* bisa *error* ketika terlalu sering digunakan, dan ketika sensor *handpallet error* maka menyebabkan *damage*. Satu bulan sudah 10-50 kali. Akan tetapi yang digunakan *handpallet* tersedia satu di perusahaan dan perusahaan akan mengecek terlebih dahulu. Namun masalah tersebut sangat *urgent* maka teratasi dengan langsung menghubungi *vendor*.

Pendapat informan A-1 selaku PIC *Quality Assurance* mengatakan bahwa:

“Untuk alatnya sudah biasa terjadi *error*, namun itu sudah dikomunikasikan dengan pihak vendor pemilik changhong. Akan tetapi juga mendiskusikan kepada *damage*. Perusahaan akan mendokumentasikan melalui *form checklist* atau laporan harian” (Wawancara dengan informan A-1 selaku PIC *Quality Assurance* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Berdasarkan simpulan bahwa mesin *handpallet* melakukan pemeliharaan, terlebih ketika terjadi *error*, permasalahan tersebut dikonsultasikan kepada pihak vendor. Hal tersebut tertuang dalam *Work Instruction* WI-ISO-YCH-IND-SM-FCL-003 mengenai *Machine Maintenance*. Dalam *Work Instruction* tersebut dijelaskan sebelum menggunakan *handpallet* terlebih dahulu melakukan pengecekan mulai dari roda, pegangan dan *body*. Namun dalam implementasinya, tersedia satu *handpallet* dan akan dokumentasikan melalui *form checklist* atau laporan harian. Dengan demikian, keberadaan *Work Instruction* ini menjadi acuan penting dalam mendukung sistem kerja yang aman dan berkualitas di lingkungan gudang PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang.

Berdasarkan teori Sesmiarni (dalam Riardi, 2022) mengatakan bahwa salah satu faktor kualitas produk adalah dari mesin yang digunakan yaitu *handpallet*. Selama menggunakan *handpallet* pernah sekali terjadi *trouble* di garpu yang mengakibatkan *handpallet* berhenti mendadak. Tetapi perusahaan telah melakukan perbaikan dengan vendor terkait permasalahan tersebut. Oleh karenanya perusahaan telah tanggap dalam *maintenance* perusahaan agar tidak terjadi kecelakaan kerja. Disampaikan dalam penelitian yang dilakukan Patty (2022).

4.2.3.4 Bahan (*Materials*)

Materials atau bahan dalam permasalahan ini adalah *packaging* dari produk yang ditangani di gudang. *Materials* atau bahan ini sama dengan faktor *environment* mengacu pada kondisi yang *overload* (gudang penuh). Kondisi gudang yang *overload* dapat juga menyebabkan *damage* akibat barang retur. Ketika kondisi gudang dalam keadaan over kapasitas, jalur *handpallet* hingga staging area sebagian tertutup oleh barang. Hal tersebut mengakibatkan laju *handpallet* terhambat, *handpallet* harus memindahkan barang yang menghalangi jalur *handpallet* terlebih dahulu untuk dapat ke lokasi yang dituju. Dalam wawancara yang dilakukan kepada informan A-4 selaku *data entry* mengatakan bahwa:

“Pergerakan *handpallet* menjadi tidak leluasa ketika jalur pengangkutan dipenuhi barang, sehingga resiko barang tersenggol, jatuh, atau tertimpa barang lain menjadi lebih besar.” (Wawancara dengan *Data entry* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Pendapat tersebut didukung oleh informasi dari informan A-3 selaku *picker* yang mengatakan bahwa:

“Karena produk bentuknya dari kardus, maka ketika satu produk terkena garpu *handpallet* kemungkinan besar melakukan perpindahan barang kedalam gudang.” (Wawancara dengan *picker* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Dari informasi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa produk yang ditangani di dalam gudang berbentuk dari kardus. Yang mana kardus ini sangat rentan sobek apabila dalam proses *picking* tidak hati-hati. Oleh karena itu, pengaturan tata letak gudang (*layout*), manajemen kapasitas penyimpanan, serta alur pergerakan seperti *handpallet*.

Hal ini didukung oleh pendapat dari *key informan* A-1 selaku PIC Operasional Changhong yang menyatakan bahwa:

“Untuk masalah *packaging* karena bahan *packaging* nya terbuat dari kardus maka memang tidak kuat ketika terkena garpu *handpallet*.”
(Wawancara dengan PIC Operasional Changhong dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Maka dari itu penggunaan *handpallet* pada proses *picking* barang perlu dilakukan penuh ketelitian dan kehati-hatian. *picker* harus memahami titik angkat yang aman, teknik pengangkutan yang tepat, serta posisi garpu *handpallet* yang ideal, terutama saat mengangkat produk dengan kardus yang rentan terjadinya *damage*. Selain itu, dalam jangka panjang, perusahaan juga perlu mengevaluasi kembali desain dan spesifikasi kemasan, terutama untuk produk yang sering mengalami *damage* akibat penanganan. Penggunaan kemasan pelindung tambahan seperti *wappring* dapat menjadi alternatif untuk mengurangi risiko *damage* selama proses operasional di gudang.



Gambar 4.16 Produk Changhong Sobek Akibat *Handpallet*

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Hasil daripada wawancara tersebut adalah *packaging* dari produk yang terbuat dari plastik dan kertas menyebabkan produk rentan mengalami *damage*. Terlebih apabila terkena *handling handpallet*. Hal tersebut tertuang dalam *Work Instruction* WI-ISO-YCH-IND-SM-CH-006 mengenai *Handling Damage*. Dijelaskan bahwa *packaging* dari produk tersebut dari kardus, maka bisa terjadi *damage* karena *handpallet*, produk dapat di pisahkan ke dalam tempat khusus, agar nantinya menunggu perintah dari pelanggan Changhong terkait langkah berikutnya, seperti pengiriman ulang atau barang retur.

Berdasarkan teori Sesmiarni (dalam Riardi, 2022) mengatakan bahwa salah faktor kualitas produk adalah *materials* dari produk dalam hal ini adalah *packaging*. *Packaging* produk ini rentan sobek apabila terkena *pallet* atau garpu *handpallet* menandakan bahwa desain dan bahan kemasan belum optimal dalam melindungi produk dari risiko *damage* selama proses *handling*. *Packaging* menjadi bagian penting dalam menjaga kondisi fisik produk selama proses penyimpanan dan distribusi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Erdianto (2021) menyatakan bahwa diperlukan pengecekan menyeluruh terhadap kondisi produk dan kemasannya sebelum dilakukan penanganan menggunakan alat bantu seperti *handpallet*. Selain itu, *picker* juga perlu melakukan penanganan secara cermat dan mengikuti prosedur standar kerja yang berlaku agar risiko *damage*, terutama proses barang retur, dapat meminimalisir.

4.2.3.5 Lingkungan (*Environment*)

Environment atau lingkungan kerja merupakan salah satu faktor pendukung penting dalam kegiatan operasional gudang. Lingkungan kerja yang baik harus mampu menunjang kelancaran seluruh aktivitas operasional seperti penyimpanan, *picking*, staging, hingga distribusi barang. Apabila dalam pelaksanaannya terdapat kondisi lingkungan yang tidak memadai, maka perusahaan wajib melakukan tindakan perbaikan sesegera mungkin guna mencegah timbulnya risiko. Seperti halnya yang disampaikan oleh informan A-3 yaitu *picker* yang menyampaikan bahwa:

“Untuk lingkungan itu aman saja. Sering dibersihkan, akan tetapi barang terlalu *overload*.” (Wawancara dengan *picker* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).

Namun pendapat berbeda diutarakan oleh informan lain, salah satunya informan A-1 selaku Key Informan A-1 yaitu PIC Operasional Changhong yang menyatakan bahwa:

“Kondisi lingkungan penyimpanan gudang yang *overload*. Sehingga produk tidak seluruhnya masuk ke dalam gudang. Kemudian kadang lampu di area-area gudang itu sudah agak redup, jadi agak kesulitan ketika penataan tidak rapi perlu untuk susun kembali atau sesuaikan.” (Wawancara dengan PIC Operasional Changhong dilakukan pada 17 Februari 2025).

Hal ini dibenarkan oleh pendapat informan A-2 selaku PIC *Quality Assurance* yang mengatakan bahwa:

“Untuk faktor lingkungan, dari sisi penerangan memang kurang pas peletakkannya, karena harusnya posisi lampu ada di setiap gang lintasan *handpallet* bukan diatas produknya, itu bisa mengakibatkan *damage*, karena *picker* sudah berumur penglihatan suka agak kabur dan tidak jelas. Harus berhati-hati” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* dilakukan pada tanggal 17 Februari 2025).



Gambar 4.17 Kondisi penerangan di gudang

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024



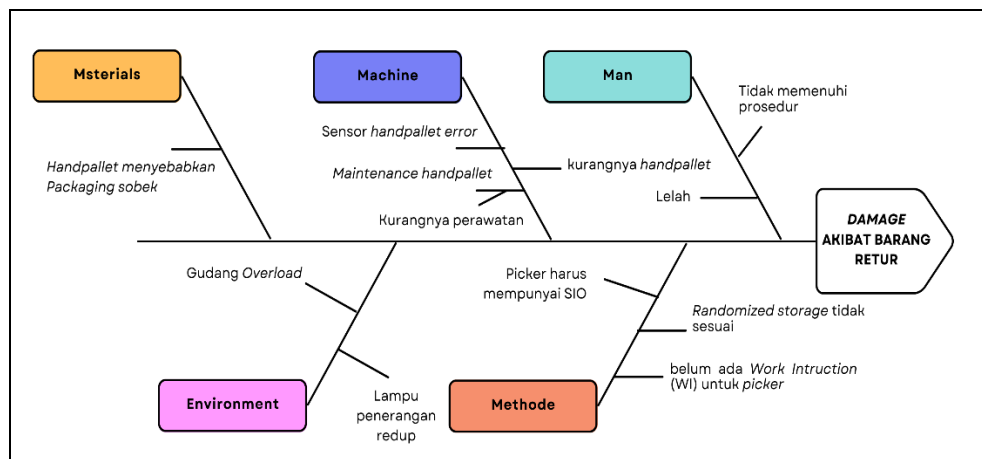
Gambar 4.18 Kondisi produk di gudang

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kondisi gudang yang *overload* dapat mempengaruhi adanya *damage* pada produk akibat *handpallet*. Selain itu kondisi penerangan di gudang juga harus diperbaiki agar para operator *handpallet* tidak kesulitan ketika melakukan *picking* produk. Hal tersebut tertulis pada *Work Instruction* WI-ISO-YCH-IND-SM-GE-005 mengenai *storage* dan WI-ISO-YCH-IND-SM-GE-007 mengenai *warehouse safety*. Dalam *Work Instruction* tersebut dijelaskan bahwa gudang yang baik memiliki kapasitas maksimal untuk penyimpanan. Jika *overload* gudang maka lintasan *handpallet* menjadi sempit, maka dengan begitu WI ini tidak berlaku apabila terjadi *overload* gudang. Begitu pula dengan kondisi lampu penerangan berdasarkan *Work Instruction* harus terang, namun pada kenyataan kondisi penerangan gudang meredup di beberapa sisi.

Berdasarkan teori kualitas produk Sesmiarni (dalam Riardi, 2022) mengatakan bahwa salah faktor kualitas produk yakni *environment* dalam hal ini adalah lingkungan kerja yaitu gudang. Gudang yang *overload* dan lampu penerangan yang meredup akan mempengaruhi posisi staging produk dan dapat berpotensi akan mengalami *damage*. Seperti halnya penelitian yang dilakukan Maulidiyah (2022) yang mengatakan bahwa lingkungan kerja dapat mempengaruhi kerusakan (*damage*) yang bisa disebabkan salah satunya dari faktor lingkungan, oleh karena perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang aman. Selain itu kondisi gudang yang *overload* mengakibatkan mobilitas.

Dari uraian diatas, Faktor-Faktor Kendala yang Dihadapi Pada Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur yang terdiri dari *man* (manusia), *method* (metode), *machine* (mesin), *materials* (bahan), dan *environment* (lingkungan) masih kurang berjalan secara optimal, maka dari itu perusahaan memerlukan tindakan khusus berupa perbaikan agar faktor kendala ini dapat berkurang, dan permasalahan *damage* akibat barang retur ini bisa teratasi. Dari kelima faktor diatas, dapat disimpulkan ke dalam Fishbone diagram berikut ini:



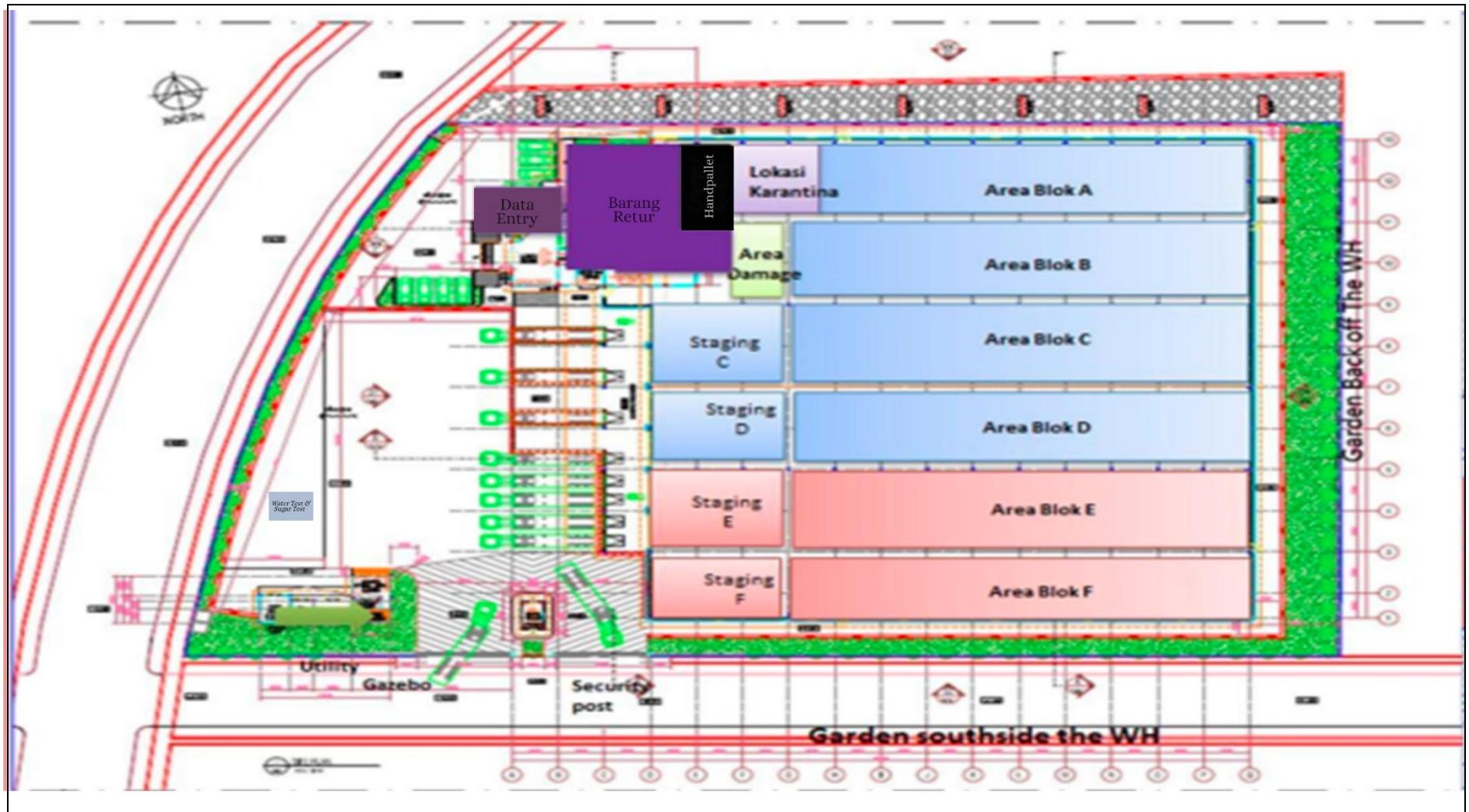
Gambar 4.19 Fishbone Diagram

Sumber: Data Peneliti, 2024

Dari kelima diatas, faktor dominan yang menjadi kendala pengendalian kualitas akibat *damage* barang retur adalah faktor manusia seperti halnya yang sudah dijelaskan oleh informan bahwa faktor utama penyebab *damage* barang retur ini adalah *human error*. Karena alat *handpallet* tidak akan menyebabkan *damage* apabila tidak ada manusia yang menggunakannya alat.

4.3 Output Penelitian Terapan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan mengenai Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur PT YCH Indonesia Supply Point Semarang, peneliti memberikan usulan berupa perancangan *Work Instruction* (WI). Perancangan *Work Instruction* (WI) merupakan dokumen yang berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan suatu aktivitas secara sistematis dan jelas. Dokumen ini disusun sebagai aturan kerja yang dirancang untuk membantu karyawan dalam menjalankan tugasnya, sekaligus meminimalisir risiko kesalahan kerja dan kecelakaan kerja. *Output* ini dimaksudkan membantu karyawan dan pelanggan yang menggunakan Changhong dalam memahami alur proses *damage* barang retur. Khususnya untuk *case* adanya lamanya *damage* barang retur yang paling sering terjadi yaitu terkait kurang optimal saat proses bongkar muat secara manual menggunakan *handpallet* manual. *Damage* dalam proses ini sering mengakibatkan barang mengalami sobek. *Work Instruction* (WI) mencakup serangkaian proses persiapan hingga pelaksanaan *damage* barang retur yaitu dimulai dari penerimaan dokumen oleh *data entry* hingga barang tersebut masuk di gudang dan dicek untuk keadaan *damage* tersebut. *Output* ini diusulkan karena perusahaan belum memiliki *Work Instruction* (WI) proses *damage* barang retur sesuai fakta di lapangan. Diharapkan, dengan diterapkannya pedoman *Work Instruction* (WI) ini, jumlah *damage* barang retur dapat diminimalkan secara signifikan. Berikut dapat dilihat perancangan *Work Instruction* (WI) yang dimaksud. Berikut merupakan perancangan *Work Instruction* (WI) terbaru berserta keterangannya:



Gambar 4.20 Perancangan *Work Intruction* Terbaru

Sumber: Hasil peneliti, 2025

a) Pos Keamanan (*Security Post*)

Truk pengangkut barang masuk melalui gerbang utama yang berada di sisi selatan gudang. Di *Security Post*, petugas keamanan akan melakukan pemeriksaan dokumen kelengkapan sopir seperti KTP, SIM, dokumen pengiriman, dan lain sebagainya. Pemeriksaan ini merupakan bagian dari pengendalian awal untuk memastikan keamanan dan kepatuhan prosedur.

b) Pemeriksaan *Water Test* dan *Sugar Test*

Setelah melewati pos keamanan, sopir truk wajib mengikuti pengecekan *Water Test* dan *Sugar Test*. Pemeriksaan ini bertujuan untuk mendeteksi keberadaan zat berbahaya atau kontaminan yang tidak boleh masuk ke dalam area gudang, sebagai bagian dari standar keamanan dan kualitas produk.

c) Staging Area (C, D, E, F)

Truk kemudian diarahkan ke salah satu dari empat Staging Area, yaitu Staging C sampai F yang berada di sisi kiri gudang. Staging Area berfungsi sebagai tempat transfer sementara barang, baik untuk inbound (barang masuk), outbound (barang keluar), ataupun barang retur. Pada titik ini, aktivitas bongkar muat barang dilakukan secara manual menggunakan *handpallet*, yang menjadi salah satu faktor utama penyebab *damage* karena keterbatasan ruang dan peralatan *handling*.

d) Proses Pemeriksaan di Lokasi Karantina

Barang yang telah dibongkar akan dibawa ke Lokasi Karantina. Area ini digunakan untuk memisahkan barang-barang yang diragukan kualitasnya. Pemeriksaan fisik akan dilakukan oleh *picker*. Bila ditemukan barang dengan kondisi rusak, sobek, basah, atau tidak sesuai standar, maka barang akan dipindahkan ke Area *Damage*.

e) *Area Damage*

Terletak di sebelah *handpallet* dan dekat barang retur, area *damage* menjadi tempat penampungan barang yang mengalami kerusakan selama proses bongkar muat. Di sinilah dilakukan penilaian terhadap jenis kerusakan (normal atau tidak normal), dan diputuskan tindakan selanjutnya, seperti pengembalian ke vendor atau pemrosesan ulang.

f) *Tempat Barang Retur*

Tempat barang retur ini berada di sisi kiri atas gudang dan berfungsi untuk tempat menyimpan produk dengan khusus. Dimana produk tersebut akan dicek kembali atau langsung bisa dikirim ke pelanggan

g) *Handpallet*

Area alat bantu *material handling*. Akan sering digunakan oleh *picker* agar mudah dan aman untuk mendukung proses operasional digudang.

h) *Area Penyimpanan Blok A – F*

Pada bagian tengah dan sisi timur gudang terdapat Area Blok A hingga Blok F yang merupakan area penyimpanan utama. Masing-masing blok ini digunakan untuk menampung barang berdasarkan kategori atau jenis produk. Blok-blok ini tersusun secara horizontal dari utara ke selatan dengan warna berbeda untuk memudahkan identifikasi. Barang yang telah diperiksa dan dikategorikan akan disimpan di blok penyimpanan:

- a. Blok A – B: untuk produk umum, termasuk barang rusak kategori normal.
- b. Blok C–D: untuk produk khusus atau barang dengan kerusakan tidak normal.
- c. Blok E – F: untuk kebutuhan penataan berdasarkan kategori stok lainnya.

i) *Data Entry*

Setelah dilakukan pengecekan, *picker* akan berkoordinasi dengan *data entry* untuk mencatat barang yang mengalami damage ke dalam sistem. Barang retur yang akan dikirim kembali kepada pelanggan akan disertai dokumen resmi seperti *Delivery Order* (DO) dan *Getpass* sebagai bukti pengeluaran barang dari gudang.

j) *Gazebo & Musholla*

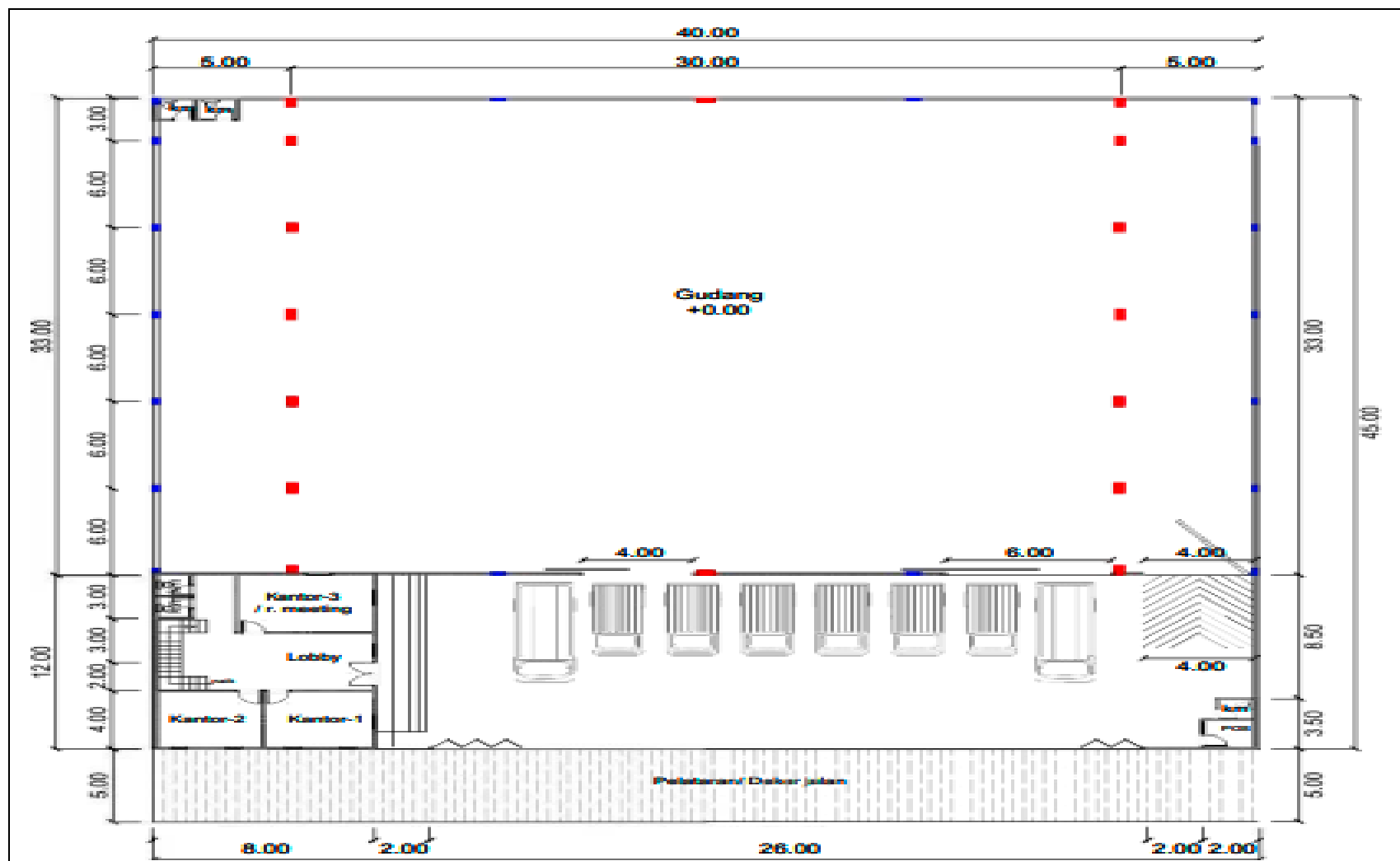
Area gazebo & Musholla ini digunakan untuk driver truk menunggu dokumen yang sudah dibuatkan oleh data entry. Gazebo dan musholla dapat juga digunakan untuk istirahat ataupun sholat untuk driver truk.

k) *Pengeluaran Barang dan Pemeriksaan Akhir di Security Post*

Truk yang membawa barang retur keluar akan melewati *Security Post* kembali. Di sini, petugas akan memeriksa kembali kesesuaian dokumen *Delivery Order* (DO) dan *Getpass*, sebagai bagian akhir dari pengendalian kualitas perusahaan.

l) Selain itu, di bagian luar bangunan gudang terdapat beberapa fasilitas pendukung.

Di sisi barat daya *Utility Area* yang digunakan untuk sarana pendukung seperti pompa air atau genset. Di pojok barat terdapat *Water Tank* dan *Septic Tank* sebagai fasilitas air bersih dan pengolahan limbah. Area luar di sisi timur dan selatan gudang juga ditanami pohon dan tanaman hias yang membentuk *Garden Southside* dan *Garden Back of the Warehouse* sebagai area hijau untuk mendukung lingkungan kerja yang sehat.



Gambar 4.20 Perancangan *Work Intruction* Lama

Sumber: Hasil perusahaan, 2025