

**PENGENDALIAN KUALITAS LAYANAN UNTUK
MENGURANGI KERUSAKAN PRODUK AKIBAT *MATERIAL
HANDLING EQUIPMENT* DI PT YCH INDONESIA *SUPPLY
POINT* BOYOLALI**

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh:

Nama : Dhiya Zulfa Rhizkatiana

NIM : 40011321650148

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

2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Dan Dia memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangkanya. Dan barangsiapa bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)-nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan-Nya. Sungguh, Allah telah membuat ketentuan bagi setiap sesuatu.”

(Q.S. At-Thalaq: 3)

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini Penulis persembahkan dengan rasa hormat dan terima kasih kepada kedua orang tercinta, terima kasih atas segala dukungan doa, kasih sayang, pengorbanan dan ketulusan tiada henti kepada Penulis; Kepada kedua adik yang selalu membuat Penulis semangat dan termotivasi untuk terus belajar berbagai hal; dan kepada Penulis sendiri.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengendalian Kualitas Layanan Untuk Mengurangi Kerusakan Produk Akibat *Material Handling Equipment* di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali

Nama : Dhiya Zulfa Rhizkatiana

NIM : 40011321650148

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

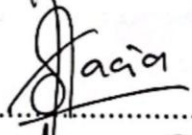
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

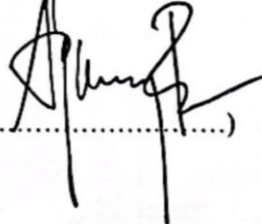
Dosen Pembimbing
Suwandi, S.A.P., M.Si.
NIP. 199004122019031007

Dosen Penguji 1:
Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M.
NIP. 199107092018072001

Dosen Penguji 2:
Agung Budiatmo, S.Sos., M.M.
NIP. 197112302001121001

()

()

()

Semarang, ²⁰..... September 2025
Ketua Program Studi

()
Dr. Titik Djumarti, S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhiya Zulfa Rhizkatiana
Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650148
Tempat/Tanggal Lahir : Kuningan, 02 Juni 2003
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
Alamat : Dusun Puhun, RT/RW:001/001, Mekarmukti, Kec.
Sindangagung, Kab. Kuningan, Jawa Barat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: **Pengendalian Kualitas Layanan Untuk Mengurangi Kerusakan Produk Akibat *Material Handling Equipment* di PT YCH Indonesia Supply Point Boyolali** adalah sepenuhnya hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiarisme karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 22 September 2025

Pembuat Pernyataan



Dhiya Zulfa Rhizkatiana
40011321650148

ABSTRAK

Pengelolaan kualitas produk, khususnya dalam hal pelayanan kepada pelanggan merupakan aspek krusial bagi perusahaan penyedia jasa logistik, terutama yang berperan sebagai *Third-Party Logistics* (3PL). Masalah kerusakan produk yang signifikan, terutama yang disebabkan oleh *Material Handling Equipment* (MHE) (*forklift* dan *pallet*), menjadi fokus utama karena berdampak pada operasional dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai pengendalian kualitas layanan untuk mengurangi kerusakan produk akibat MHE di PT YCH Indonesia *Supply Point* (SP) Boyolali serta faktor yang menjadi kendala dalam pengendalian kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara, serta dokumentasi internal perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan masih belum optimal dalam melakukan pengendalian kualitas layanan untuk mengurangi kerusakan produk yang disebabkan oleh MHE karena rendahnya kepatuhan sumber daya manusia terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), kondisi SOP yang belum tersusun jelas, kondisi alat yang kurang optimal, material kemasan produk yang tipis, serta kondisi gudang yang kurang memadai. Sebagai *output* penelitian terapan, penelitian ini mengusulkan Formulir Inspeksi dan Pemeliharaan *Pallet* untuk membantu perusahaan melakukan pemeriksaan rutin dan sistematis terhadap kelayakan *pallet*, yang diharapkan dapat mengurangi kerusakan produk akibat MHE.

Kata Kunci: Kerusakan Produk, *Material Handling Equipment*, Pengendalian Kualitas.

ABSTRACT

Product quality management, particularly in terms of customer service, is a crucial aspect for logistics service companies, especially those acting as Third-Party Logistics (3PL). Significant product damage issues, especially those caused by Material Handling Equipment (MHE) (forklifts and pallets), are a primary focus because they impact operations and customer satisfaction. This study aims to analyze service quality control to reduce product damage caused by MHE at PT YCH Indonesia Supply Point (SP) Boyolali, as well as the factors that pose challenges in service quality control. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection through participatory observation, interviews, and internal company documentation. The research results indicate that the company has not yet optimized its quality control of services to reduce product damage caused by MHE due to low compliance of human resources with Standard Operating Procedures (SOP), unclear SOP arrangements, suboptimal equipment conditions, thin product packaging materials, and inadequate warehouse conditions. As an applied research output, this study proposes a Pallet Inspection and Maintenance Form to assist the company in conducting routine and systematic checks on pallet feasibility, which is expected to reduce product damage caused by MHE.

Keywords: *Material Handling Equipment, Product Defects, Quality Control.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “**PENGENDALIAN KUALITAS LAYANAN UNTUK MENGURANGI KERUSAKAN PRODUK AKIBAT *MATERIAL HANDLING EQUIPMENT* DI PT YCH INDONESIA SUPPLY POINT BOYOLALI**”. Tugas akhir ini disusun sebagai bagian dari persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro, Semarang.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, Penulis ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya dan rasa terima kasih atas segala dukungan yang tak ternilai, membantu dan membimbing dalam penyelesaian tugas akhir ini. Penulis sangat menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan bisa tersusun sampai akhirnya tanpa bimbingan, dukungan, serta kontribusi dari berbagai pihak yang terlibat di dalamnya. Oleh karena itu, Penulis hendak menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro;
2. Prof Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro;
3. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi;
4. Suwandi, S.A.P., M.Si. selaku Dosen Wali serta Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan kelancaran segala urusan penulis dalam perkuliahan hingga tugas akhir ini, meluangkan waktu dan pikiran untuk

- memberikan bimbingan, mengembangkan ide, serta motivasi kepada Penulis dalam penyusunan tugas akhir ini. Semoga segala tanggung jawab yang diberikan selalu dimudahkan dan dilancarkan;
5. Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M. selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan bimbingan, mengembangkan ide dan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini;
 6. Agung Budiatmo, S.Sos., M.M. selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan bimbingan, mengembangkan ide dan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini;
 7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang menjadi dasar penelitian ini, dan layanan pendidikan yang baik selama masa perkuliahan;
 8. Manajemen dan Staf PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali yang telah memberikan kesempatan, dukungan, kontribusi, serta kerja sama untuk ilmu dan pengalaman yang diberikan;
 9. Kepada sahabat-sahabat Penulis, yang selalu memberikan dukungan, semangat, menemani dan mendengarkan keluh kesah Penulis hingga saat ini. Kehadiran kalian tidak hanya memberikan semangat dan rasa syukur, tetapi juga pengalaman serta kenangan yang penuh suka cita. Semoga selalu dimudahkan segala urusannya;
 10. Seseorang dengan NIM 14050121130045 yang selalu memberikan dukungan dan menemani Penulis berproses selama masa perkuliahan akhir

dan setelahnya, yang saling bertukar cerita suka dan duka. Terima kasih selalu untuk setiap upayanya.

11. Dan terakhir, terima kasih serta apresiasi untuk sendiri sendiri, *your doing fine, sometimes your doing better, sometimes your doing worse. But at the end you did your best*. Terima kasih selalu berusaha, percaya diri, dan mampu untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. *Bravo!*

Secara pribadi, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan pandangan baru serta kontribusi ilmiah, khususnya dalam bidang manajemen logistik dan operasional gudang.

Semarang, 22 September 2025

Penulis

Dhiya Zulfa Rhizkatiana
40011321650148

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1.Latar Belakang.....	2
1.2.Rumusan Masalah	8
1.3.Tujuan Penelitian.....	9
1.4.Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1.Kajian Teori	11
2.1.1.Manajemen Gudang.....	11
2.1.2.Pergudangan	12
2.1.3.Material Handling Equipment	18
2.1.4.Kerusakan Produk.....	23
2.1.5.Manajemen Kualitas	26
2.1.6.Pengendalian Kualitas	28
2.2.Kajian Penelitian Terdahulu	33
2.3.Alur Kerangka Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1.Pendekatan Penelitian.....	47
3.2.Fokus dan Lokus Penelitian.....	48
3.2.1.Fokus Penelitian	48
3.2.2.Lokasi Penelitian	48
3.3. Fenomena Penelitian	49

3.4. Sumber Data Penelitian	50
3.4.1. Sumber Data Primer	50
3.4.2. Sumber Data Sekunder	50
3.5. Penentuan Informan Penelitian.....	51
3.6. Instrumen Penelitian.....	52
3.7. Teknik Pengumpulan Data	53
3.7.1. Observasi	53
3.7.2. Wawancara.....	54
3.7.3. Dokumentasi.....	54
3.8. Teknik Analisis Data.....	54
3.8.1. Reduksi Data.....	55
3.8.2. Penyajian Data.....	56
3.8.3. Penarikan Kesimpulan.....	56
3.9. Triangulasi Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.1. Profil Perusahaan.....	58
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	60
4.1.3. Bidang Usaha Perusahaan	61
4.1.4. Struktur Organisasi	62
4.1.5. Tugas dan Fungsi Divisi	63
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	68
4.2.1. Pengendalian Kualitas Layanan Untuk Mengurangi Kerusakan Produk Akibat <i>Material Handling Equipment</i> di PT YCH Indonesia Supply Point Boyolali.....	68
4.2.2. Kendala Dalam Pengendalian Kualitas Layanan Untuk Mengurangi Kerusakan Produk Akibat <i>Material Handling Equipment</i> di PT YCH Indonesia Supply Point Boyolali	88
4.3. <i>Output</i> Penelitian Terapan	99
BAB V PENUTUP.....	102
5.1. Kesimpulan.....	102
5.2. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Forklift</i> Elektrik.....	20
Gambar 2.2 <i>Forklift Reach Truck</i>	21
Gambar 2.3 <i>Conveyor Belt</i>	22
Gambar 2.4 Alur Kerangka Penelitian	46
Gambar 4.1 Logo YCH Group.....	59
Gambar 4.2 Logo Cargill	60
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT YCH Indonesia <i>Supply Point</i> Boyolali	62
Gambar 4.4 Kegiatan <i>Sampling Product</i>	77
Gambar 4.5 Tonjolan Paku Pada <i>Pallet</i>	94
Gambar 4.6 Produk Yang Terkena Manuver <i>Forklift</i>	95
Gambar 4.7 Kondisi Lantai Gudang yang Rusak.....	98
Gambar 4.8 Formulir Inspeksi dan Pemeliharaan Palet.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Damage Report (Outbound)</i> 2024.....	6
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Fenomena Penelitian	49
Tabel 3.2 Informan Penelitian	52
Tabel 4.1 Matriks Dimensi Kualitas.....	87