

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Logistik saat ini menjadi elemen penting yang berperan sebagai proses strategis dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan. Salah satu komponen utama dalam rantai logistik adalah pergudangan. Menurut Makatengkeng, Hasan, & Sumarauw (2019) gudang merupakan elemen yang tak terpisahkan dalam dunia industri, khususnya industri manufaktur. Dalam konteks logistik, aktivitas pergudangan memegang peranan yang signifikan. Sebagai bagian integral dari perusahaan, aktivitas pergudangan memerlukan sistem penyimpanan yang efisien untuk mendukung proses produksi hingga proses distribusi. Adapun rangkaian aktivitas menurut Adawiyah (2022) pergudangan terdiri dari *receiving* (penerimaan), *put away* (penempatan produk), *storage* (penyimpanan), *picking* (pengambilan produk), *packing* (pengemasan), dan *shipping* (pengiriman).

Pentingnya pergudangan terletak pada kemampuannya dalam menjaga kualitas dan keamanan produk selama masa penyimpanan hingga produk tersebut dikirim ke tangan konsumen. Menurut Thamrin (2022) aktivitas pergudangan yang baik mampu meminimalisir risiko kerusakan, kehilangan, penurunan kualitas produk yang disimpan, atau kesalahan dalam penanganan produk. Dengan adanya pengelolaan gudang yang efektif tentunya dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya serta memastikan produk tetap dalam kondisi optimal sampai ke konsumen akhir (Adawiyah,

2022). Pengelolaan gudang ini menjadi aspek yang penting dilakukan untuk menjaga kepuasan *customer* serta dalam mempertahankan reputasi perusahaan di pasar.

Kualitas menjadi salah satu alat strategis dalam menghadapi persaingan dan menjadi sarana perusahaan untuk memenuhi kepuasan *customer* (Maulida, 2024). Kualitas memiliki peran penting bagi suatu perusahaan baik perusahaan manufaktur maupun jasa, salah satunya yaitu pada perusahaan yang beroperasi di bidang layanan logistik atau dalam konteks ini adalah pergudangan. Kualitas produk dalam konteks pergudangan berarti mempertahankan dan memastikan seluruh aktivitas di gudang agar tidak menyebabkan kerusakan fisik, penurunan mutu, atau kehilangan nilai jual produk. Dalam *International Organization of Standardization* (ISO) 9001:2015, kualitas produk perlu dijaga melalui sistem manajemen mutu yang mencakup penerapan proses dan pengendalian seluruh rantai pasok termasuk di gudang, manajemen risiko untuk menekankan identifikasi dan pengelolaan risiko terjadinya kerusakan atau kehilangan produk, dokumentasi dan audit berkala terhadap proses yang ada di gudang, serta peningkatan berkelanjutan melalui evaluasi kinerja yang berdampak langsung pada peningkatan kualitas produk di gudang.

Meskipun ISO 9001:2015 memberikan berbagai manfaat, efektivitas penerapan standar manajemen mutu dapat menurun akibat beberapa faktor, yaitu:

- 1) Faktor kerusakan yang diakibatkan oleh *Material Handling Equipment* (MHE), seperti penggunaan alat angkut yang tidak sesuai standar, produk terjatuh saat pergerakan akibat MHE (*forklift* atau *conveyor*), produk tertindih, pemaksaan kapasitas gudang, atau kurangnya pelatihan operator *material handling* sehingga produk terkena gesekan *pallet* dan menyebabkan kebocoran produk.
- 2) Faktor kerusakan yang diakibatkan oleh lingkungan, seperti pengaruh dari kelembapan dan suhu yang tidak terkontrol sehingga menyebabkan jamur dan penurunan kualitas produk, serta adanya kerusakan pada gudang seperti terjadinya kebocoran atap atau dinding yang mengakibatkan penurunan kualitas produk.
- 3) Faktor kerusakan lainnya, seperti kurangnya sistem *pest control* yang juga dapat menyebabkan kerusakan pada isi dan kemasan produk akibat serangan hama atau tikus, adanya kontaminasi dari bahan kimia, serta ketidakmampuan kemasan dalam menahan beban tumpukan.

Untuk menjaga konsistensi kualitas produk dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar, perlu dilakukan pengendalian kualitas (*quality control*) atas aktivitas yang dilakukan (Aghivirwiati, et al., 2022). Implementasi sistem pengendalian kualitas layanan tidak terbatas pada sektor manufaktur saja, melainkan juga berlaku bagi industri jasa, termasuk penyedia layanan *Third Party Logistics* (3PL) dan pergudangan. Adapun contoh perusahaan logistik yang bergerak pada bidang 3PL adalah PT YCH Indonesia.

Perusahaan ini merupakan perusahaan multinasional yang bergerak di bidang jasa yang menangani persewaan gudang, distribusi, dan transportasi.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, PT YCH Indonesia menerapkan inovasi dan mengelola manajemen mutu sebagai strategi dalam mempertahankan daya saing industri logistik, yaitu dengan melakukan sertifikasi ISO 9000 (aktivitas rantai pasok distribusi dan gudang), (*Occupational Health and Safety Assessment Series*) OHSAS 18001 (keselamatan kerja), ISO 14000 (lingkungan), ISO 28000 (keamanan rantai pasokan), dan yang terbaru adalah ISO 22000 (keamanan pangan) guna menjamin kualitas produk *customer* sesuai standar. Adanya sertifikasi tersebut menjadi bukti bahwa perusahaan berkomitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Daweski, 2023). Sertifikasi ini dapat menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam menjalin kerja sama dengan perusahaan.

PT YCH Indonesia mengoperasikan jaringan *Supply Point* (SP) yang berada diberbagai wilayah, termasuk salah satunya di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Saat ini, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali menyediakan layanan terintegrasi meliputi pergudangan dan *inventory management*. Setiap cabang PT YCH Indonesia, melayani *customer* yang berbeda-beda. Hingga saat ini, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali telah menjalin kerja sama dengan PT Cargill Indonesia sebagai mitra utama sejak tahun 2024.

Dalam rangka menjamin kualitas layanan, selain mengandalkan sertifikasi standar industri, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali juga menerapkan

berbagai program peningkatan kualitas, seperti memberikan pelatihan kepada karyawan (pelatihan bagi operator *forklift*, *risk management training*, dan pelatihan *security awareness*), melakukan audit internal secara rutin, serta upaya perbaikan berkelanjutan lainnya seperti melakukan *One Point Lesson* (OPL). Meski demikian, masih terdapat beberapa kekurangan dari perusahaan dalam mengelola dan mempertahankan kualitas produk *customer*. Salah satunya yaitu terjadinya kerusakan produk *customer* yang disebabkan oleh operasional MHE.

Tabel 1.1 *Damage Report (Outbound) 2024*

No.	Bulan	Total Produk Rusak	Total Produk Rusak Akibat MHE	Persentase Kerusakan Akibat MHE
1.	Agustus	113	90	79,65%
2.	September	64	51	79,69%
3.	Oktober	100	65	65,00%
4.	November	104	78	75,00%
5.	Desember	124	80	64,52%
Total		505	364	72,08%

Sumber: PT YCH Indonesia Supply Point Boyolali, 2025

Berdasarkan tabel di atas, data kerusakan produk di gudang PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali, baru mulai tercatat secara spesifik sejak Agustus 2024. Pada periode Agustus-Desember 2024, data menunjukkan bahwa jumlah kerusakan produk keseluruhan yang disebabkan perusahaan sebesar 505, sedangkan jumlah kerusakan produk yang disebabkan oleh *Material Handling Equipment* (MHE) sebesar 364. Data kerusakan akibat MHE tersebut mengalami lonjakan tertinggi pada bulan September dengan persentase *Month-*

over-Month (MoM) sebesar 79,69%. Kerusakan yang diakibatkan MHE ini menjadi penyumbang utama kerusakan, dengan persentase antara 64,52% hingga 79,69% dengan rata-rata 73%.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan Peneliti selama kegiatan magang, terdapat beberapa penyebab kerusakan produk yang diakibatkan oleh MHE, meliputi:

- a. Penggunaan *forklift* yang tidak sesuai dengan prosedur, sehingga mengakibatkan kerusakan pada kemasan maupun isi produk, seperti garpu *forklift* yang menusuk produk, kesalahan dalam proses *moving product* (pengangkatan dan penempatan produk), penyusunan produk yang kurang maksimal sehingga terjadinya gesekan antara *forklift* dengan produk yang ada di *storage row*.
- b. Penggunaan *conveyor* yang tidak berfungsi secara optimal menyebabkan produk terjatuh. Proses pemuatan produk yang masih melibatkan penanganan manual oleh Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) sering kali kurang berhati-hati saat mengambil atau menarik produk dari konveyor ke dalam transportasi muatan, sehingga menimbulkan kerusakan pada kemasan produk.
- c. Penggunaan pallet yang tidak memenuhi standar dapat mengakibatkan produk terguncang selama proses pemindahan dan penempatan. Kondisi palet yang kurang layak, seperti permukaan palet bagian atas atau bagian bawah yang tidak merata akibat kerusakan seperti patah atau berlubang,

serta adanya tonjolan paku atau kayu, juga menjadi penyebab terjadinya kerusakan pada kemasan produk.

Dengan adanya data tersebut, terbukti bahwa kerusakan produk akibat penggunaan MHE terjadi setiap bulan selama proses *picking* di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali. Kerusakan ini mengindikasikan kebutuhan yang mendesak untuk dilakukan perbaikan, baik pada tim operasional maupun perusahaan agar kedepannya tidak menyebabkan bertambahnya kerusakan produk. Terlepas dari hal itu, adanya pengendalian kualitas layanan sejak awal menjadi salah satu faktor keberhasilan perusahaan dalam menjaga keberlanjutan hubungan dengan *customer*. Upaya ini penting dilakukan untuk menjaga kemitraan jangka panjang. Berdasarkan permasalahan tersebut Peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengendalian Kualitas Layanan Untuk Mengurangi Kerusakan Produk Akibat *Material Handling Equipment* di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, Peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengendalian Kualitas Layanan Untuk Mengurangi Kerusakan Produk Akibat *Material Handling Equipment* di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali?

2. Apa saja kendala dalam Pengendalian Kualitas Layanan Untuk Mengurangi Kerusakan Produk Akibat *Material Handling Equipment* di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pengendalian Kualitas Layanan Untuk Mengurangi Kerusakan Produk Akibat *Material Handling Equipment* di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pada Pengendalian Kualitas Layanan Untuk Mengurangi Kerusakan Produk Akibat *Material Handling Equipment* di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai langkah awal bagi penulis untuk memperluas wawasan serta sebagai media dalam mengaplikasikan pengetahuan yang dimiliki mengenai pengendalian kualitas layanan guna mengurangi kerusakan produk di perusahaan.

2. Bagi Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik serta menjadi sumber referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa lainnya.

3. Bagi PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa masukan perusahaan dalam meningkatkan kualitas yang dihasilkan dan mendukung pengembangan keberlangsungan perusahaan.