

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan yang bergerak di sektor logistik, khususnya *Third-Party Logistics* (3PL). Perusahaan yang menjadi objek penelitian ini adalah PT YCH Indonesia *Supply Point* (SP) Boyolali yang secara khusus melayani satu *customer* utama, yaitu PT Cargill Indonesia yang telah menjalin kerja sama selama dua tahun terakhir, sehingga memiliki hubungan bisnis yang erat dan terfokus. Objek penelitian ini berlokasi di Jl. Embarkasi Haji, RT. 03, RW. 11, Gagaksipat, Kec. Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah 57375, Indonesia.

4.1.1. Profil Perusahaan

YCH Group atau Yap Chwee Hock *Group* merupakan perusahaan yang bergerak di sektor logistik, yaitu *Third-Party Logistics* (3PL), perusahaan terkemuka yang menawarkan solusi rantai pasokan *end-to-end* yang terintegrasi, yang berdiri sejak tahun 1955. YCH berfokus pada peningkatan produktivitas dan solusi keberlanjutan untuk para *customernya*, *suite* YCH menyediakan solusi yang diakui sebagai pemenang penghargaan yang unggul di sektor industri mulai dari konsumen, elektronik, bahan kimia, dan kesehatan. Di Indonesia, YCH mendirikan perusahaan pada tahun 2003, yang berlokasi di Jl. Kalimalang Km 2 Cibitung-Bekasi, yang langsung dikelola oleh kantor pusat YCH di Singapura.



Gambar 4.1 Logo YCH Group

Sumber: www.ych.com

PT YCH Indonesia menjadi perusahaan logistik pertama yang telah memperoleh sertifikasi ISO 28000 untuk keamanan rantai pasok dan ISO 22000 untuk keamanan pangan. Sertifikasi ini menjadi sebuah pencapaian yang baik mengingat sebagian besar *customer* PT YCH Indonesia adalah memproduksi bahan makanan, sehingga kualitasnya akan terjamin sampai ke *customer*.

Sebagai perusahaan multinasional, PT YCH Indonesia telah memiliki cabang atau *Supply Point* (SP) yang tersebar di beberapa wilayah, diantaranya yaitu Jakarta, Banjarmasin, Medan, Semarang, Surabaya, Padang, Palembang, dan Pekanbaru. Perusahaan yang menjadi objek penelitian adalah PT YCH Indonesia *Supply Point* (SP) Boyolali yang berlokasi di Jl. Embarkasi Haji, RT. 03, RW. 11, Gagaksipat, Kec. Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah 57375, Indonesia.

PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali menawarkan jasa pergudangan. Setiap cabang atau *Supply Point* (SP) perusahaan PT YCH Indonesia memiliki *customer* yang berbeda-beda. Saat ini PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali memiliki satu *customer* yaitu PT Cargill Indonesia.



Gambar 4.2 Logo Cargill

Sumber: www.cargill.co.id

PT Cargill Indonesia merupakan perusahaan manufaktur yang memproduksi berbagai produk pertanian, pangan, serta energi dan juga layanan terkait yang meliputi: Nutrisi hewan, kakao dan coklat, rantai pasokan pertanian (biji-bijian dan biji minyak), minyak kelapa sawit, pemanis dan pembuat tekstur berbahan dasar pati, protein, dan solusi minyak makan global. Produk yang ada di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali yaitu nutrisi hewan dengan kurang lebih 33 jenis produk *fast moving*.

Dalam aktivitasnya, PT Cargill Indonesia akan mengirimkan produknya yang telah selesai diproduksi di pabrik Kraton ke PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali menggunakan transportasi muatan *wingbox* atau kontainer. Produk yang telah sampai di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali akan dilakukan penyimpanan sementara sebelum dimuat oleh pihak *customer* dari PT Cargill Indonesia yang telah menerima *Delivery Order* (DO) atau *Truck Load Order* (TLO) untuk proses pemuatan.

4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi:

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

YCH Group memiliki visi untuk membangun konektivitas logistik global tanpa batas dengan mengintegrasikan aliran fisik, informasi, dan keuangan dalam satu sistem rantai pasokan yang terintegrasi.

Misi:

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

YCH Group memiliki misi untuk menjadi mitra pilihan utama dalam menyediakan solusi rantai pasokan terbaik, dengan memanfaatkan jaringan hubungan yang kuat di seluruh wilayah Asia Pasifik.

4.1.3. Bidang Usaha Perusahaan

a. Manajemen gudang dan persediaan

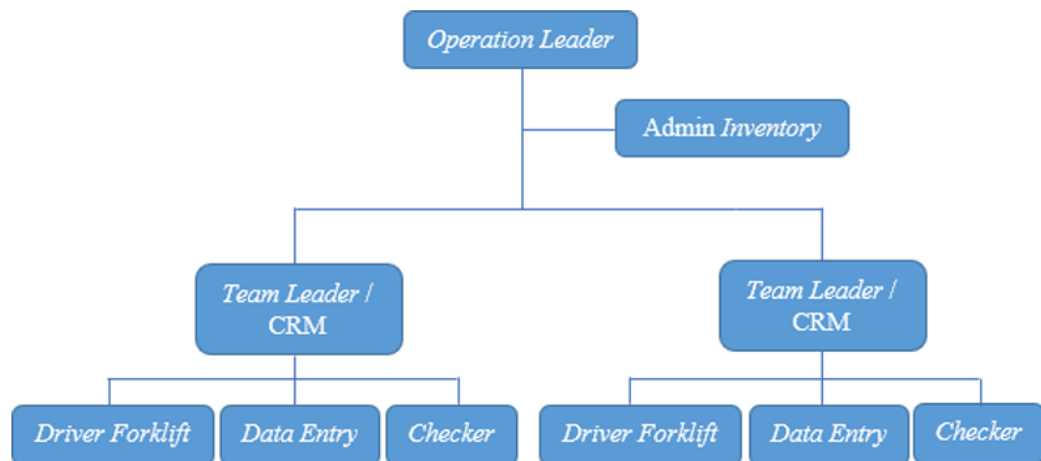
Bidang usaha yang disediakan oleh PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali adalah jasa manajemen penyimpanan, *layout* penerimaan produk, *control* persediaan, termasuk sumber daya manusia yang menangani produk mulai dari proses bongkar hingga muat. Tidak hanya proses operasionalnya saja, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali menyediakan gudang yang sesuai dengan kebutuhan dan standar dari *customer*.

Inventory management adalah proses pengelolaan dan pengendalian atas persediaan produk yang nantinya akan didistribusikan oleh PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali kepada *customer* dari pihak PT Cargill Indonesia sesuai dengan permintaan. Proses ini juga melibatkan pencatatan dan administrasi stok produk. PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali memiliki *main warehouse*

dan *flow warehouse* yang berada di Jl. Embarkasi Haji, RT. 03, RW. 11, Gagaksipat, Kec. Ngemplak, Kabupaten Boyolali.

Proses pengelolaan penyimpanan dilakukan dengan menggunakan teknologi, yaitu *Warehouse Management System* atau sering disebut WX3 milik YCH, sehingga proses operasional lebih efektif dan efisien. Selain itu, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali juga melayani pengelolaan produk nutrisi hewan, kurang lebih 33 jenis produk *fast moving*, seperti kegiatan bongkar muat produk ke dalam kontainer (*Stuffing*), pemberian label pada produk yang akan dikirim ke *customer* (*Labelling*), serta menyediakan fasilitas *material handling equipment* seperti *Forklift* dan *Pallet*.

4.1.4. Struktur Organisasi



Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali

Sumber: PT YCH Indonesia Supply Point Boyolali, 2025

4.1.5. Tugas dan Fungsi Divisi

A. *Operational Leader*

Operational Leader memiliki fungsi untuk menjembatani komunikasi antara manajemen dan tim operasional, mengawasi pencapaian target kinerja, dan membantu menyelesaikan masalah yang muncul untuk memastikan proses operasional berjalan dengan efisien. *Operational leader* di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Memastikan operasional harian berjalan dengan lancar serta mengawasi kinerja tim lapangan;
- b) Melakukan evaluasi alur kerja operasional yang efisien;
- c) Membuat jadwal, membagi tugas, serta memberikan pelatihan dan motivasi kepada tim operasional;
- d) Memberi laporan kepada manajer perusahaan.

B. *Admin Inventory*

Admin Inventory memiliki fungsi untuk menjamin ketersediaan produk sesuai dengan kebutuhan operasional, memastikan data inventaris selalu akurat baik dalam sistem maupun aktual, serta membantu mengelola atau menjalankan roda kebutuhan yang ada di dalam gudang. Adanya *Admin Inventory* ini dibutuhkan khusus untuk menangani persediaan produk, sehingga diharapkan permintaan dari pihak *customer* dapat terpenuhi dari segi kualitas maupun kuantitasnya. *Admin Inventory* di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Menyiapkan dokumen dan melakukan proses *cycle count* harian dan mingguan di lokasi yang sudah ditentukan;

- b) Menyiapkan dokumen dan melakukan kegiatan *daily stock take*;
- c) Melakukan proses *update* persediaan produk di gudang dan di WX3;
- d) Melakukan analisa dan *stock reconcile*;
- e) Melakukan arsip dokumen *inbound* dan *outbound* dan melakukan *recheck* transaksi;
- f) Melaksanakan kebijakan manajemen dalam hal sistem manajemen mutu, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) baik di lingkungan maupun *security*;
- g) Melakukan *report daily storage* (berisi *pallet position*, *matrix ton*, *bag*, dan *varians product*) yang akan dikirim pagi kepada pihak PT Cargill setiap hari;

C. Team Leader dan Customer Relationship Management (CRM)

Team Leader merupakan seseorang yang bertanggung jawab dan memimpin tim dalam menjalankan kegiatan operasional *warehouse* dan memastikan kualitas kerja tim sesuai dengan standar. Sedangkan, untuk CRM memiliki fungsi mencakup koordinasi dengan *customer* dan *driver* dari pihak PT Cargill Indonesia, dengan memastikan pelayanan yang optimal dalam kegiatan *inbound* dan *outbound*, khususnya terkait pengelolaan surat jalan. *Team leader* memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Memimpin tim untuk menyelesaikan tugas operasional harian seperti mengawasi jalannya kegiatan *inbound*, *outbound*, *rebagging*, dan *daily stock take*;
- b) Memastikan tim memakai APD;

- c) Berkoordinasi dengan *Data Entry*, CRM & *Checker* dalam pengaturan truk yang akan dibongkar terlebih dahulu pada kegiatan *inbound*, begitu pula pada kegiatan *outbound* mengatur truk mana yang akan memuat terlebih dahulu;
- d) Memastikan tidak terjadinya kecelakaan kerja;

Sedangkan, *Customer Relationship Management* (CRM) memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Menjalin dan memelihara hubungan baik dengan *customer* atau *driver* apabila terjadi sesuatu yang tidak sesuai standar;
- b) Melakukan penginputan kegiatan *inbound* maupun *outbound* atau melakukan *update Customer Service and Quality Index* (CSQI);
- c) Membantu *Data Entry* jika terdapat *report* atau laporan yang perlu dikirim ke konsumen;
- d) Memastikan DO kembali sesuai dengan *planning* dari *customer*;
- e) Melakukan pengecekan serta konfirmasi *order* yang belum terkirim.

D. *Data Entry*

Data Entry merupakan salah satu divisi yang bertanggung jawab untuk mendukung kelancaran operasional dengan menyediakan data yang *up-to-date* serta akurat untuk keperluan operasional dengan menginput data ke dalam sistem WX3. Divisi *Data Entry* juga berperan sebagai komunikator antara perusahaan dengan pihak *customer* untuk mengintegrasikan data/*storage* serta menyesuaikan permintaan produk dari pembeli. Secara detail, tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a) Melakukan *daily report inbound* dan *CSQI outbound* melalui *e-mail*;
- b) Memastikan akurasi data operasional gudang dengan melakukan *reconcile* setiap satu minggu sekali;
- c) Mengoperasionalkan sistem WX3 pada proses *inbound* dengan melakukan input *Purchase Order*, melakukan proses *Advance Shipping Notice* (ASN) untuk membuat *Pallet ID* dan *inbound report*, kemudian melakukan proses *Good Receive Notification* (GRN), dan melakukan proses *Put Away*;
- d) Mengoperasionalkan sistem WX3 pada proses *outbound* dengan melakukan pembuatan *Sales Order*, melakukan pembuatan *Picking List* sesuai permintaan untuk proses *outbound*, membuat dan menyiapkan proses *Delivery Order/Delivery Note* atau surat jalan;
- e) Melakukan transfer lokasi produk di gudang pada sistem WX3;
- f) Melakukan *status change* apabila terindikasi produk *damage*;
- g) Membuat Berita Acara jika terjadi *damage*, kelebihan dan kekurangan produk pada saat proses *inbound* atau *outbound*;

E. *Forklift Driver*

Forklift Driver bertanggung jawab untuk mengoperasikan *forklift* sesuai dengan arahan atau instruksi dalam proses *put away/picking* produk ataupun barang di gudang. Tugas dan tanggung jawab *forklift driver*, yaitu:

- a) Mengoperasikan *forklift* sesuai dengan kebutuhan baik untuk memindahkan, menempatkan produk dari satu lokasi ke lokasi lain atau untuk proses bongkar dan muat produk;

- b) Melaksanakan proses *put away* produk dan menyimpan produk ke *storage* berdasarkan lokasi yang sudah ditentukan;
- c) Bertanggung jawab untuk menjaga posisi produk agar tetap sesuai dengan lokasi yang telah ditentukan dan stabil;
- d) Menjaga *material handling* dalam kondisi baik;
- e) Merapikan dan menyusun palet yang tidak digunakan.

F. *Checker*

Checker gudang memiliki fungsi dalam memeriksa setiap produk yang masuk dan keluar gudang untuk memastikan tidak ada kerusakan atau ketidaksesuaian dengan catatan *picking list*. Keakuratan data di lapangan sangat berpengaruh pada keakuratan data dalam sistem. Apabila terjadi selisih akan terjadi banyak kesalahan baik yang dilakukan *Checker* di lapangan maupun yang dilakukan oleh *Data Entry*. Tugas dan tanggung jawab *checker*, yaitu:

- a) Memastikan kualitas dan kuantitas produk sesuai dengan pesanan atau dokumen *picking list*;
- b) Menghindari kesalahan pengiriman produk;
- c) Menindaklanjuti transportasi yang tidak sesuai dengan standar;
- d) Mencari produk pengganti untuk kategori produk *damage* kemudian berkoordinasi dengan *team leader* dan *Data Entry*;
- e) Melakukan pemeriksaan/verifikasi kondisi kontainer atau truk *inbound* maupun *outbound* berdasarkan form *Inspection of Local Transportation*.

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang logistik khususnya *Third-Party Logistics* (3PL), PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali terus melakukan upaya peningkatan kualitas layanan demi memenuhi kebutuhan dan kepercayaan *customer*. Salah satu aspek penting yang perlu mendapat perhatian khusus adalah pengelolaan operasi gudang terutama terkait kerusakan produk yang terjadi akibat operasional *Material Handling Equipment* (MHE). Jenis kerusakan MHE ini, didefinisikan sebagai kerusakan akibat *forklift*, dan *pallet*.

Untuk meminimalisir adanya kerusakan produk, perlu adanya pengendalian kualitas layanan yang terus berlanjut yang berfokus pada permasalahan *forklift* dan *pallet*. Pada bagian hasil penelitian dan pembahasan ini, akan diuraikan berbagai temuan dan analisis berdasarkan data yang dikumpulkan mulai dari kegiatan wawancara, observasi dan sumber informasi pendukung lainnya mengenai pengendalian kualitas layanan yang diterapkan di perusahaan untuk mengurangi tingkat kerusakan produk selama proses *handling*, serta faktor yang menjadi kendala selama melakukan pengendalian kualitas layanan dalam mengurangi kerusakan produk akibat MHE.

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

Sebagai salah satu perusahaan logistik besar, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali terus berupaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Masalah kerusakan produk *customer* di gudang menjadi perhatian utama yang harus segera diatasi karena jumlah kerusakannya cukup signifikan. Penyebab kerusakan tersebut dikaitkan dengan penggunaan peralatan penanganan material, sehingga perusahaan perlu mengambil langkah pencegahan yang tepat.

Untuk memahami permasalahan ini secara menyeluruh, dibutuhkan pemahaman yang kuat mengenai langkah-langkah pengendalian kualitas yang sudah diterapkan oleh PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali dalam mengatasi kerusakan produk *customer*. Karena fokus penelitian ini adalah pengendalian kualitas layanan, maka pembahasan akan diarahkan pada usaha perusahaan untuk mengurangi kerusakan produk yang diakibatkan oleh peralatan penanganan material. Setelah mengetahui bagaimana pengendalian kualitas layanan dilakukan, selanjutnya akan dibahas hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pengendalian kualitas layanan tersebut, guna menemukan solusi yang efektif untuk meminimalkan kerusakan produk di perusahaan.

Semua analisis dalam penelitian ini diambil berdasarkan data yang diperoleh melalui dokumen perusahaan, wawancara dengan staf terkait, observasi langsung, serta berbagai sumber informasi pendukung lainnya.

4.2.1.1. Keandalan (*Reliability*)

Dalam upaya menjaga kualitas produk dan meminimalkan kerusakan yang disebabkan oleh penggunaan MHE di gudang, pengendalian kualitas layanan menjadi salah satu aspek penting yang harus diterapkan secara konsisten.

Adapun salah satu dimensi kualitas yang relevan untuk mengukur upaya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan yaitu keandalan (*reliability*). Keandalan dapat diartikan sebagai upaya atau kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang telah disepakati secara tepat dan akurat. Pengendalian kualitas layanan terkait kerusakan produk yang efektif dalam sebuah perusahaan jasa ditandai dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh *customer*.

Dalam konteks pengendalian kualitas layanan untuk mengurangi kerusakan produk yang disebabkan oleh MHE, dimensi keandalan ini mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan dalam *handling* barang hingga dapat beroperasi dengan efektif tanpa menyebabkan kerusakan pada barang yang ditangani. Berdasarkan hasil wawancara terkait upaya perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada *customer*, Informan A-2 selaku *Forklift Driver* (FD) yang secara langsung melakukan kegiatan *handling* barang mengatakan bahwa:

“Dalam upaya mengurangi kerusakan produk akibat *handling*, YCH sudah cukup mengikuti standar dengan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), misalnya penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) selama mengendarai *forklift*, terus pas bawa barang yang tumpukannya tinggi, jalannya harus mundur biar menghindari kecelakaan kerja, menghindari risiko kerusakan produk, dan selalu menyalakan klakson pas tikungan.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Selain keandalan dalam mengoperasikan alat yang sangat penting untuk memastikan efisiensi dan keamanan proses penanganan barang, terdapat pula

upaya lain yang diberikan PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali yang perlu diperhatikan dari segi tenaga kerja (*manpower*). Keandalan ini meliputi kemampuan serta kesiapan sumber daya manusia dalam menjalankan tugasnya secara konsisten. Seperti halnya TKBM yang membantu proses penanganan barang saat barang masuk dan barang keluar. Hal tersebut didukung oleh Informan A-5 selaku *Data Entry*, yang berpendapat bahwa:

“Karena *damage* produk tidak hanya karena alat, namun juga karena TKBM atau manusia, pihak manajemen juga melakukan *briefing* kepada vendor (*outsourcing*) agar TKBM lebih hati-hati dalam menangani barang pada proses bongkar atau muat.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Perusahaan telah menerapkan SOP yang ketat, seperti kewajiban penggunaan APD, teknik mengoperasikan *forklift* yang aman untuk menghindari kecelakaan dan kerusakan produk, serta penanganan barang saat proses bongkar atau muat barang yang dilakukan oleh TKBM. Hal ini menunjukkan bahwa PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali berhasil dalam mengimplementasikan SOP sebagai fondasi keandalan dalam operasional. Hal ini disampaikan oleh Informan A-3 selaku *Checker*, yang berpendapat bahwa:

“Sudah cukup baik, yaitu dengan memperhatikan atau mengecek kondisi *pallet* sebagai wadah untuk pembongkaran. Kita juga berkoordinasi dengan Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) agar nanti bisa membantu menjaga kualitas produk selama pembongkaran, berkoordinasi sama FD yang mungkin nanti berkaitan langsung selama proses pemindahan barang untuk bisa lebih hati-hati dan tetap menjaga kualitas barang, terus kita juga gak lupa buat ngatur posisi sama jarak antar *pallet* biar gak terjadi gesekan, serta melakukan pengawasan selama proses bongkar dan muat barang.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pernyataan dari beberapa informan tersebut dibenarkan dan diperkuat oleh *Key Informan A-1* selaku *Operational Leader*, yang berpendapat bahwa:

“Dalam melakukan pengendalian kualitas untuk mengurangi kerusakan akibat *Material Handling Equipment* (MHE), pihak YCH membuat SOP khususnya dalam penanganan barang (*inbound*, *outbound*, dan *storage*), penataan barang, WI, *One Point Lesson* (OPL), dan melakukan *Continuous Improvement* apabila terjadi permasalahan dalam operasional. Sebelum melakukan pengendalian kualitas, YCH akan melakukan RCA sebagai upaya dalam menentukan langkah terbaik untuk *corrective action* dan *preventive action* yang disesuaikan dengan kondisi di lapangan. Setelah melakukan analisis tersebut, akan dilakukan pembuatan OPL yang mendetail sebagai panduan dalam pengendalian kualitas agar dapat disisipkan ke dalam SOP.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Berdasarkan hasil observasi peneliti, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali sudah menerapkan SOP mengenai pelayanan yang diberikan kepada *customer*, diantaranya SOP dan WI terkait penanganan barang saat barang masuk, barang disimpan, dan barang keluar yang disesuaikan dengan kebutuhan *customer*. Adapun penanganan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Penanganan Barang Masuk

Dalam SOP dan WI yang ada, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali perlu melakukan pengecekan barang masuk atau *inbound* untuk mengawasi kualitas dan kuantitas barang yang diterima. Sebagaimana hal ini ditugaskan kepada *checker* yang melakukan pengawasan setiap aktivitas *inbound* atau *outbound*.

Berdasarkan observasi peneliti, berikut ini beberapa kegiatan penanganan saat barang masuk:

- 1) Penerimaan *Truck Load Order* (TLO) yang diterima oleh satpam sebagai bukti transportasi pemuat barang telah sampai di gudang.

- 2) Pemilihan *pallet* yang akan digunakan sebagai alas untuk menyimpan barang di gudang.
 - 3) Proses pembongkaran produk oleh TKBM yang nantinya akan disusun di atas *pallet*. Proses penyusunan produk harus sesuai dengan OPL yang telah ditentukan, seperti meratakan setiap lapisan produk yang ditumpuk agar tidak mudah tergeser dan jatuh, dan memperhatikan karakteristik setiap jenis produk.
 - 4) *Checker* berperan dalam mengawasi proses *stacking* produk di atas *pallet*, menghitung jumlah barang yang ditumpuk, serta memeriksa apakah terdapat kerusakan produk atau tidak.
 - 5) Kemudian setelah semuanya aman, akan ditempel *Pallet ID* sebagai identitas barang yang siap disimpan di dalam gudang.
 - 6) Penyimpanan barang ke dalam lokasi yang telah ditentukan, proses pemindahan ini harus dilakukan dengan hati-hati dan memperhatikan susunan *pallet* sebelumnya, memperhatikan jarak antar lokasi atau *raw* agar tidak terlalu dekat.
- b. Penanganan Barang di *Storage*

Upaya pengendalian kualitas lain yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan dan mengurangi kerusakan produk, yaitu penanganan barang selama barang di *storage*. Pelayanan yang diberikan selama barang disimpan di gudang, pihak PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali melakukan kegiatan sebagai berikut:

- 1) Pengecekan jumlah produk yang ada di gudang sebelum dilakukannya *rebagging* (apabila terdapat kerusakan).
- 2) *Stock opname* atau perhitungan fisik persediaan barang yang ada di gudang untuk mencocokkan dengan catatan persediaan yang tercatat dalam sistem manajemen gudang milik YCH yang disebut dengan WX3 setiap pagi sebelum memulai aktivitas dan malam setelah aktivitas selesai.
- 3) Melakukan pengecekan suhu, kelembapan, dan *pest control* untuk meminimalisir adanya hama tikus di sekitar gudang.
- 4) Gudang harus dalam kondisi bersih.
- 5) Pastikan produk terhindar dari *pest*, Binatang, serta air yang dapat mengkontaminasi produk.
- 6) Memisahkan produk rusak dengan produk yang masih bagus.

Hal ini didukung oleh Informan A-4 selaku Admin *Inventory* yang berpendapat bahwa:

“Proses pengendalian kualitas kita selalu *crosscheck feed* secara langsung sebelum dilakukan *rebagging*, seperti mengambil *sampling* beberapa *feed* kemudian kita samakan dengan beberapa kualitas produk yang baru. Jika terjadi ketidaksesuaian antara *damage feed* lama dengan *damage feed* baru akan melapor ke pihak FSQR (*Food Safety, Quality, and Regulatory*) dari pihak *customer*. Melakukan *stock opname* juga dilakukan setiap hari untuk mengecek kesesuaian antara aktual dengan sistem, dan menginvestigasi penyebab kerusakan produk, jika ada bukti di dalam CCTV maka kita akan membuat *Root Cause Analysis* (RCA) nya. Selain itu, terdapat juga SOP seperti *Working Instructions* (WI)-SOP dimana di dalamnya tercantum bagaimana tindakan ketika barang datang, barang di-*staging*, dan barang keluar.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

c. Penanganan Barang Keluar

Berdasarkan observasi peneliti, berikut ini beberapa kegiatan penanganan saat barang keluar:

- 1) *Checker* memastikan kondisi kontainer atau transportasi yang memuat produk kering, tidak ada kontaminasi bahan kimia, dan bersih.
- 2) Pastikan *Forklift Driver* mengambil produk di gudang sesuai lokasi yang ditentukan dan sesuai dengan *picking list*.
- 3) Saat proses *picking*, *Forklift Driver* harus memastikan produk yang diangkat tidak bergesekan dengan produk yang lain untuk menghindari kerusakan produk.
- 4) Saat membawa barang dengan tumpukan tinggi, *Forklift Driver* harus berjalan mundur dan pelan-pelan untuk menghindari kecelakaan kerja dan risiko produk terguncang dan jatuh.
- 5) *Forklift Driver* harus selalu menyalakan rambu-rambu seperti klakson saat melewati tikungan.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali menerapkan SOP penggunaan *Material Handling Equipment* (MHE) dan penanganan barang masuk, barang di *storage*, dan barang keluar untuk meminimalkan kerusakan produk sesuai dengan kebutuhan *customer*. Meski terjadi permasalahan dalam operasional gudang, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali dengan sigap melakukan

continuous improvement agar kerusakan tidak melebihi KPI atau target yang telah *customer* berikan.

Kemampuan yang telah dilakukan perusahaan menunjukkan komitmen PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali untuk mematuhi SOP guna menjamin standar mutu dan mencegah kerusakan. Berdasarkan teori menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988 yaitu dimensi keandalan (*reliability*) yang merupakan salah satu dimensi utama dalam *Service Quality* (ServQual), kemampuan PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan yang telah disepakati secara tepat kepada *customer*. Sejalan dengan penelitian Ukotbut A, et.al., (2025), yang menekankan terkait pentingnya penggabungan antara operasional alat dan pelatihan tenaga kerja dalam mengoptimalkan kualitas penanganan produk dan meminimalkan kerusakan barang.

4.2.1.2. Jaminan (*Assurance*)

Dalam melakukan pengendalian kualitas layanan produk milik *customer*, perusahaan perlu memberikan jaminan bahwa produk tersebut memiliki yang sesuai dengan standar. Hal ini penting dilakukan agar *customer* merasa yakin dan percaya terhadap produk yang mereka titipkan. Bagi perusahaan 3PL yang menjalankan fungsi logistik dan manajemen rantai pasok, aspek jaminan (*assurance*) menjadi salah satu dimensi penting yang harus diperhatikan. Dimensi jaminan (*assurance*) ini mencakup kemampuan perusahaan dalam memastikan produk tetap terjaga kualitasnya selama proses penyimpanan,

pengiriman, dan penanganannya, sehingga produk sampai ke konsumen akhir dalam kondisi yang diharapkan.

Jenis produk *customer* PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali merupakan produk pakan ternak dengan kemasan menggunakan karung, maka hal ini sangat berisiko terjadinya kerusakan baik itu disebabkan oleh MHE, kondisi lingkungan, maupun masa kedaluwarsa produk itu sendiri. Oleh sebab itu, perusahaan perlu memenuhi standar yang diperlukan agar kualitas produk dari *customer* tetap terjaga dengan baik. Untuk menjamin hal tersebut, perusahaan menetapkan aturan dan standar khusus terkait dengan penyimpanan di gudang, cara menangani barang, pengawasan barang, dan hal-hal terkait lainnya. Seperti yang disampaikan oleh Informan A-4 selaku Admin *Inventory*, yang mengatakan bahwa:

“Menjaga standar pengendalian mutu produk dengan melakukan pengecekan *feed* agar tidak melewati batas umur *feed* dengan melakukan *sampling product*.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)



Gambar 4.4 Kegiatan *Sampling Product*

Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2024

Sampling product merupakan proses pengambilan sejumlah kecil produk dari stok yang lebih besar untuk diperiksa apakah produk memiliki bau yang berlebihan, hama, jamur, dan perubahan fisik produk. Produk yang akan dilakukan proses *sampling* merupakan produk yang mendekati tanggal kedaluwarsa dan produk lain sesuai dengan kebutuhan.

Penggunaan kemasan produk dengan karung berbahan material plastik, sangat berisiko terjadi kerusakan, salah satunya akibat penanganan produk menggunakan MHE yang tidak hati-hati. Jika tidak segera ditangani hal ini dikhawatirkan akan mengurangi kualitas produk dan menyebabkan produk berceceran. Oleh karena itu, diperlukan pengendalian kualitas layanan untuk mencegah dan meminimalkan kerusakan. Seperti yang disampaikan oleh Informan A-1 selaku *Operational Leader*, yang mengatakan bahwa:

“Untuk jaminan secara tertulis tidak ada, namun pada umumnya pihak *customer* akan memberikan KPI (*Key Performance Indicator*), dari KPI tersebut mereka akan memberikan target kepada YCH. Jika terkait kerusakan produk atau *damage*, KPI ini diperoleh dari perhitungan *throughput* total barang masuk dan barang keluar. Selain itu, Jaminannya YCH melakukan SOP dengan baik, menjaga KPI tetap terjaga di bawah target, dan hal-hal mendasar lainnya seperti melakukan *briefing* dengan karyawan dan melakukan pelatihan dalam penanganan barang.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pendapat lain juga disampaikan oleh Informan A-3 selaku *checker*, bahwa perusahaan juga bertanggung jawab atas barang yang disimpan di gudang.

“Tanggung jawab dalam proses penghitungan barang menggunakan *form* untuk menjamin keamanan atau kesesuaian barang dari *customer*.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Apabila ditemukan kerusakan, perusahaan akan melakukan penanganan sementara dengan cara pemberian tanda pada produk rusak, kemudian

penambalan menggunakan lakban atau plester hitam sebelum dilakukan *rebagging*. Hal ini didukung oleh Informan A-2 selaku *Forklift Driver*, yang mengatakan bahwa:

“Terkait jaminan dilakukan YCH sudah cukup baik dengan memberikan penanganan awal, yaitu pemisahan produk rusak, pemberian tanda pada produk yang rusak, dan melakukan penutupan sementara menggunakan lakban pada kemasan untuk meminimalisir ceceran produk.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pendapat serupa oleh Informan A-5 selaku *Data Entry*, yang menyatakan bahwa:

“Perusahaan melakukan *reduce damage* untuk mengurangi kerusakan. Apabila terdapat kerusakan pada barang, para staf dihimbau untuk melakukan penanganan sementara dengan menutup kemasan bocor/sobek dengan lakban, memberi tanda silang pada kemasan yang sesuai dengan SOP perusahaan, penanganan tersebut tidak harus langsung di-*rebagging*. Jika ditemukannya kerusakan yang melebihi batas toleransi, maka pihak manajemen YCH akan melakukan ganti rugi berupa pembayaran total kerugian yang diperoleh.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pendapat kedua Informan tersebut, dibenarkan oleh *Key Informan* A-1 selaku *Operational Leader*, yang menyatakan bahwa:

“Apabila ditemukannya kerusakan pada produk, YCH akan memisahkan produk tersebut terlebih dahulu, terus dilakukan pencatatan, kemudian akan dilakukan *reporting* kepada *customer*, dan *rebagging product* apabila telah dan berdasarkan persetujuan dari tim *customer*.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pendapat tersebut berbeda dengan Informan A-3 selaku *checker*, yang mengatakan bahwa:

“...jika ditemukannya saat proses *inbound* atau *outbound* maka akan ditulis di *form* yang sudah disediakan untuk dilaporkan dan diinput pada sistem.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Dari hasil wawancara tersebut, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali menunjukkan manifestasi jaminan melalui penerapan SOP, pelatihan karyawan, komunikasi dengan *customer* melalui *reporting* kerusakan dan pencatatan, dan monitoring berdasarkan KPI *customer*. Selain itu, terdapat proses *sampling product* untuk memastikan mutu produk, serta penanganan awal yang cepat untuk mengurangi kerusakan produk, dokumentasi dan pelaporan kerusakan juga dilakukan secara sistematis sebagai transparansi dan tanggung jawab PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali, serta perusahaan melakukan tindakan korektif seperti *rebagging* dan ganti rugi jika kerusakan terjadi diluar batas toleransi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelinda (2020) yang menunjukkan bahwa mekanisme pengendalian mutu, pelatihan karyawan, dan penggunaan SOP berperan penting dalam mengurangi risiko kerusakan produk.

4.2.1.3. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Salah satu aspek penting dalam pengendalian kualitas layanan yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), yang mengacu pada aset atau bukti fisik serta sumber daya yang dimiliki perusahaan sebagai gambaran dari kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada *customer* sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Fasilitas fisik yang dimaksud dapat meliputi gudang yang digunakan untuk menyimpan barang, *material handling* yang dimiliki untuk pengelolaan dan penanganan barang, sumber daya manusia atau karyawan yang terlatih, serta media

komunikasi untuk koordinasi. Seperti yang disampaikan oleh *Key Informan A-1* selaku *Operational Leader*, yang berpendapat bahwa:

“Sebelum melakukan operasional, YCH sudah memberikan *report-report* terkait *warehouse*, *equipment* yang dimiliki, dan YCH juga menyesuaikan dari *requirement customer*. Misalnya, tidak boleh menggunakan *forklift* diesel. Jadi, selama operasional di gudang menggunakan *forklift* listrik atau elektrik.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Berdasarkan pendapat *Key Informan A-1* bahwa sebelum melakukan operasional di gudang, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali melakukan pelaporan terkait peralatan dan kondisi *warehouse*, yang kemudian melakukan penyesuaian penggunaan alat untuk penanganan produk yang diminta dari *customer*, yaitu penggunaan *forklift* listrik atau elektrik sebagai alat untuk memindahkan produk. Namun demikian, penggunaan fasilitas seperti gudang dan *material handling equipment* yang berkepanjangan tidak menutup kemungkinan akan terjadinya permasalahan selama proses operasional di gudang. Hal ini didukung oleh *Informan A-2*, yang berpendapat bahwa:

“Fasilitas yang diberikan YCH sudah bagus dari segi *equipment* seperti *forklift* dan *pallet*. Namun, baterai *forklift* dan kerusakan *pallet* terkadang mengalami kendala sehingga menghambat operasional. Sedangkan untuk gudang, FD (*Forklift Driver*) perlu berhati-hati karena akses yang cukup terbatas.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Informan A-2 menyampaikan bahwa kendala dalam *material handling* dan luas gudang yang tidak terlalu luas menjadi penghambat operasional, sehingga berisiko terjadinya kerusakan produk. Oleh sebab itu, perawatan MHE menjadi perhatian khusus dan dilakukan secara berkala agar kerusakan dapat dikendalikan dengan baik.

Pendapat yang sama disampaikan oleh Informan A-2 ini didukung oleh pernyataan dari *Key Informan* A-1 selaku *Operational Leader* yang menyatakan bahwa *maintenance material handling* dan gudang tetap dilakukan meski belum terjadwal.

“Sedangkan, untuk pemeliharaan *material handling equipment*, seperti: 1) *Forklift*, masih belum ada jadwal *service* secara periodik, hanya melihat secara aktual di lapangan. Namun, selama pemeliharaan terdapat pemeriksaan forklift menggunakan *form checklist* untuk memastikan keamanan selama *forklift* beroperasi. 2) *Pallet*, untuk pemeliharaan *palet*, perusahaan akan memisahkan *pallet* yang tidak layak, untuk nantinya akan dikonfirmasi ke *customer palet* yang rusak tersebut akan di-*dispose*, di-*repair*, dijual, atau mau dibakar. 3) *Warehouse*, akan dilakukan audit internal oleh pihak *customer* selama satu tahun sekali, dan dari audit tersebut YCH dapat menyisir kerusakan gudang. Di samping itu, YCH juga meminta kunjungan dari QASE (*Quality Assurance*) Internal YCH untuk mengecek kelayakan *safety and quality*.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali menunjukkan perhatian yang cukup terhadap aspek bukti langsung dalam pengendalian kualitas layanan, terutama pada fasilitas fisik seperti gudang, *material handling equipment*, dan sumber daya manusia yang terlatih. Upaya pengendalian kualitas layanan yang dilakukan PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali selaras dengan teori Parasuraman, et. al., (1988) mengenai dimensi bukti langsung (*tangibles*), yang menyatakan bahwa bukti langsung yang mencakup kondisi fisik, fasilitas, peralatan, dan tenaga ahli yang kompeten merupakan representasi nyata dari kualitas pelayanan yang dirasakan *customer*.

Meskipun fasilitas yang disediakan cukup memadai, kendala operasional seperti masalah baterai *forklift*, kerusakan *pallet*, dan keterbatasan akses gudang masih berpotensi menghambat proses dan meningkatkan risiko kerusakan

produk. Pemeliharaan fasilitas tersebut sudah dilakukan PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali, namun belum sepenuhnya dilakukan terjadwal dan optimal, misalnya tidak adanya panduan tertulis untuk penggunaan serta *maintenance pallet*. Hal ini menegaskan bahwa pengelolaan bukti langsung harus dilengkapi dengan pemeliharaan dan pengawasan terstruktur agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan risiko kerusakan dapat diminimalkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Simbolon dan Santoso (2021) yang menyatakan bahwa pengelolaan fasilitas fisik dan peralatan yang baik berpengaruh signifikan dalam meningkatkan efektivitas pengendalian kualitas layanan produk, di mana pemeliharaan dan monitoring yang rutin dilakukan menjadi faktor dalam mencegah kerusakan.

4.2.1.4. Empati (*Empathy*)

Untuk membangun hubungan yang baik dengan *customer*, perusahaan perlu menunjukkan empati terhadap mereka. Rasa empati ini dapat diwujudkan melalui komunikasi yang terjalin baik antara kedua belah pihak. Komunikasi yang baik menjadi sarana utama perusahaan untuk memahami kebutuhan *customer*. Untuk menjalin komunikasi yang efektif, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali menciptakan komunikasi yang baik dari lingkungan internal agar nantinya tidak terjadi masalah atau kesalahpahaman. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, komunikasi yang dilakukan PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali kepada *customer*-nya, yaitu melakukan pelaporan jika terdapat kerusakan barang, melakukan kegiatan operasional yang membutuhkan

persetujuan pihak *customer* seperti *rebagging*, serta menyampaikan perkembangan informasi positif lainnya. Seperti yang disampaikan oleh Informan A-5 selaku *Data Entry*, yang berpendapat bahwa:

“Sebagai orang yang terjun ke lapangan, setiap ada informasi yang diperoleh akan langsung dilaporkan kepada Operational Leader, yang nantinya akan diinformasikan ke pihak customer setiap meeting mingguan. Selain itu, pihak YCH juga melakukan update laporan kepada customer, seperti adanya damage produk, serta aktivitas di atas atau di luar target.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Informan A-2 dan A-3, yang berpendapat bahwa:

“Dengan memberitahu *leader* atau *inventory* jika terjadi kerusakan, kemudian mereka akan memberitahukan ke *customer*.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pendapat lain disampaikan Informan A-4 selaku Admin *Inventory*, yang menyatakan bahwa perusahaan tidak hanya melaporkan terkait kerusakan produk saja, namun juga melaporkan progress atau pencapaian yang telah diperoleh selama satu minggu atau satu bulannya.

“Melakukan *present* atau *meeting* progres baik itu pencapaian maupun perbaikan yang dilaksanakan setiap satu minggu sekali di hari Selasa atau Rabu kepada customer.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pendapat di atas didukung oleh Key Informan A-1 selaku *Operational Leader*, yang menyatakan bahwa

“Perusahaan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin, dengan melakukan *weekly meeting* dengan *customer*. Pada *weekly meeting* ini YCH akan menyampaikan dan memaparkan *performance* selama satu minggu. *Customer* akan mengapresiasi hal positif begitupun akan memberikan evaluasi hal negatif.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Hasil wawancara tersebut mengindikasikan bahwa cara perusahaan dalam membangun hubungan yang baik dengan *customer*-nya dibuktikan dengan adanya komunikasi dua arah melalui kegiatan *weekly meeting* untuk memaparkan kinerja dan perkembangan, sehingga *customer* mendapatkan informasi lengkap dan dapat memberikan arahan atau evaluasi kepada PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali. Berdasarkan teori Parasuraman et.al., (1988) dalam konsep ServQual menekankan pentingnya *empathy* dalam memahami kebutuhan *customer*, hal tersebut sudah dilakukan dengan cukup baik oleh PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali yang dibuktikan dengan adanya komunikasi dua arah, terutama dalam pelaporan dan *update* berkala melalui *weekly meeting*.

4.2.1.5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek dimensi kualitas yang lain dalam pengendalian kualitas layanan adalah daya tangkap (*responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan respon pelayanan secara cepat dan tepat dalam menanggapi kebutuhan serta permasalahan *customer*, seperti permasalahan selama proses *handling* dan distribusi produk. Berdasarkan pendapat yang diberikan oleh Informan A-2 selaku *Forklift Driver*, menyatakan bahwa:

“Perusahaan melakukan *briefing* kepada FD untuk berhati-hati, dan jika FD menemukan kerusakan akan melakukan tindakan penutupan *bag* yang rusak dengan lakban, dan melaporkannya kepada *leader*.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pendapat tersebut didukung oleh Informan A-5 selaku *Data Entry* menyatakan bahwa:

“YCH menerapkan standar yang sesuai dengan SOP dan WI, melakukan *briefing handling damage product*, melakukan pemisahan produk rusak total (*bag* sapuan) yang nantinya akan diperhitungkan oleh *customer* dan produk rusak yang masih layak dilakukan *rebagging*.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali telah memberikan pelayanan yang responsif kepada *customer* sebagai upaya preventif dalam mengurangi kerusakan produk akibat MHE seperti melakukan *briefing handling damage product* dan *briefing* kepada operator *forklift*. Jika ditemukannya produk rusak, *responsive* perusahaan akan memisahkan produk tersebut dan melakukan penanganan sementara. Adapun informasi tambahan yang disampaikan oleh *Key Informan* A-1 selaku *Operational Leader* untuk menguatkan pendapat tersebut.

“Dalam menanggapi kerusakan produk akibat MHE, perusahaan akan melakukan tindakan pemisahan produk rusak, melakukan pencatatan atau *reporting* baik secara manual melalui Excel maupun secara sistem di WX3 (*Warehouse Management System by YCH*). Bentuk tanggung jawab yang dilakukan YCH apabila terdapat kerusakan akibat MHE yang masih dalam batas toleran maka akan dilakukan evaluasi, sedangkan jika sudah melebihi batas toleransi maka *customer* akan meminta ganti rugi.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pendapat di atas menunjukkan bahwa PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali menunjukkan daya tangkap yang baik dalam pengendalian kualitas layanan, perusahaan secara merespon dengan cepat dan tepat terhadap permasalahan *customer*, khususnya dalam menangani produk rusak akibat *material handling equipment* dengan melakukan tindakan memisahkan dan melakukan penanganan sementara pada produk rusak sesuai dengan SOP dan WI yang berlaku, perusahaan juga melakukan pencatatan dan pelaporan kerusakan produk baik secara manual maupun menggunakan sistem WX3.

Tanggung jawab lain juga tercermin dari evaluasi kerusakan yang terjadi dan penggantian rugi jika kerusakan melebihi batas toleransi. Menurut teori Parasuraman, et.al (1988) *responsiveness* ini, PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali menunjukkan kesiapan dan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai kebutuhan *customer* melalui tindakan preventif (*briefing* dan penanganan kerusakan) dan korektif (pemisahan produk rusak, pencatatan dan evaluasi).

Berdasarkan uraian di atas, analisis terkait pengendalian kualitas layanan untuk mengurangi kerusakan produk akibat *material handling equipment* berdasarkan teori Parasuraman et.al., (1988) tentang lima dimensi kualitas dapat dilihat pada matriks sebagai berikut:

Tabel 4.1 Matriks Dimensi Kualitas

No.	Dimensi	Kesimpulan
1.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	PT YCH Indonesia <i>Supply Point</i> Boyolali sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada <i>customer</i> , keandalan ini dibuktikan dengan upaya perusahaan dalam menerapkan SOP penggunaan dan perawatan MHE, penanganan barang masuk, barang di <i>storage</i> dan barang keluar, melakukan <i>briefing</i> tenaga kerja, pengecekan <i>pallet</i> , dan melakukan <i>continuous improvement</i> .
2.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	PT YCH Indonesia <i>Supply Point</i> Boyolali memberikan jaminan kualitas produk dengan menerapkan standar pengawasan mutu melalui <i>sampling</i> produk, pelaporan dan tindak lanjut

		kerusakan produk secara sistematis, melakukan tindakan preventif maupun korektif termasuk <i>rebagging</i> dan ganti rugi jika kerusakan melebihi batas toleransi.
3.	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	PT YCH Indonesia <i>Supply Point</i> Boyolali menunjukkan perhatian yang cukup terhadap aspek bukti langsung dalam pengendalian kualitas layanan, terutama pada fasilitas fisik gudang, MHE, dan sumber daya manusia.
4.	Empati (<i>Empathy</i>)	PT YCH Indonesia <i>Supply Point</i> Boyolali membangun komunikasi yang baik dan empatik dengan <i>customer</i> melalui laporan kerusakan, <i>update</i> rutin, serta <i>weekly meeting</i> yang menjadi sarana komunikasi dua arah untuk memahami kebutuhan dan harapan <i>customer</i> serta menerima masukan guna perbaikan layanan.
5.	Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	PT YCH Indonesia <i>Supply Point</i> Boyolali menunjukkan respon cepat dalam menangani kerusakan produk akibat MHE dengan prosedur pemisahan produk rusak, pelaporan sistematis, <i>briefing</i> tenaga kerja, dan evaluasi berkala, serta komitmen untuk mengurangi kerusakan barang melalui tindakan preventif dan korektif.

Sumber: Data Peneliti, 2025

4.2.2. Kendala Dalam Pengendalian Kualitas Layanan Untuk Mengurangi

Kerusakan Produk Akibat *Material Handling Equipment* di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali

Upaya mengidentifikasi faktor kendala dalam proses pengendalian kualitas layanan untuk mengurangi kerusakan produk yang disebabkan oleh *material*

handling equipment merupakan langkah penting dalam meningkatkan operasional di area gudang. Analisis ini bertujuan untuk memahami secara lebih mendalam berbagai kendala yang dihadapi dalam pengendalian kualitas layanan di perusahaan, sehingga dapat diambil *corrective action* yang sesuai dengan urgensi. Tanpa adanya perancangan yang tepat dan fungsional dalam mengurangi kerusakan produk, operasional gudang akan mengalami ketidakefektifan.

4.2.2.1. Rendahnya Kepatuhan Sumber Daya Manusia Terhadap Standar Operasional Prosedur

Kepatuhan sumber daya manusia terhadap standar operasional prosedur menjadi salah satu aspek penting dalam pengendalian kualitas layanan, khususnya dalam konteks operasional *material handling equipment*. Kendala ini dapat muncul dari berbagai aspek. Seperti yang disampaikan oleh Key Informan A-1 selaku *Operational Leader* serupa dengan Informan A-4 selaku Admin *Inventory*, yang berpendapat bahwa:

“Manuver forklift kurang berhati-hati, manuver yang terburu-buru, kurang berhati-hati dalam melakukan *handling stacking* maupun *picking* produk.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pendapat tersebut dibenarkan oleh Informan A-2 selaku *Forklift Driver*, yang menyatakan bahwa:

“Biasanya kondisi fisik dan mental pengemudi yang menurun (capek), ini berpengaruh, karena bagaimana caranya agar tidak nyenggol barang saat mengemudi.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Kesalahan dalam manuver *forklift* yang kurang berhati-hati dan terburu-buru yang dipengaruhi oleh penurunan fisik dan mental operator, seperti

kelelahan, mempengaruhi efektivitas penanganan produk sehingga berpotensi menyebabkan kerusakan. Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan peneliti, kondisi ini terjadi karena terbatasnya jumlah tenaga *forklift* dan tingginya operasional seperti *inbound* dan *outbound*, serta SOP yang mengatur operasional *material handling* masih belum optimal dan tidak dipahami dengan baik oleh karyawan, sehingga menimbulkan perbedaan pemahaman yang mengganggu efektivitas penanganan produk. Pendapat lain dari Informan A-3 selaku *Checker* menyatakan bahwa:

“Kurang hati-hati bagi TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat) pada saat bongkar atau muat produk, dan penataan produk ke atas *pallet*.”
(Wawancara, 21 Agustus 2025)

Selain kerusakan produk yang disebabkan oleh manuver *forklift*, ditemukan juga kerusakan yang terjadi karena kurang kehati-hatian dari pihak TKBM selama proses bongkar, muat, serta penataan produk di atas *pallet*. TKBM cenderung mengambil dan meletakkan produk dengan cara menyeret, sehingga menyebabkan goresan pada kemasan produk. Hal ini terjadi karena tidak adanya SOP yang jelas dari perusahaan mengenai metode pengangkatan produk yang benar dan aman. Namun, dikarenakan TKBM merupakan tenaga kerja dari pihak ketiga, TKBM tidak memiliki kewenangan atau keharusan untuk mengikuti SOP perusahaan secara langsung. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan perlu melakukan upaya banding atau negosiasi dengan vendor agar standar kerja dan prosedur penanganan produk dapat diperbaiki.

4.2.2.2. Kondisi Standar Operasional Prosedur di Perusahaan Belum Tersusun dengan Jelas

Salah satu kendala lain dalam pengendalian kualitas layanan yang berkaitan dengan operasional di gudang adalah ketidakefektifan prosedur operasional dan teknik penanganan yang digunakan dalam proses *material handling*. Seperti yang disampaikan oleh Informan A-5 selaku *Data Entry*, yang berpendapat bahwa:

“SOP kurang jelas dan sering berubah ubah sesuai dengan permintaan *customer*. Tidak ada informasi secara tertulis mengenai SOP di area/ lingkungan kerja yang menjadi patokan *employee*. Tidak ada *briefing* tim secara berkala yang tujuannya untuk mengevaluasi kinerja dan penerapan SOP.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Informan A-5, ditemukan bahwa perusahaan masih belum memiliki SOP yang jelas di lingkungan kerja secara pasti. Hal ini menyebabkan perbedaan pemahaman di antara karyawan, sehingga dalam operasional gudang dapat berisiko menimbulkan kerusakan barang. *Key Informan* A-1 selaku *Operational Leader* berpendapat bahwa:

“Membawa barang melebihi kapasitas, penataan produk yang kurang presisi, kurang rapi selama *stacking*, kecepatan dalam menggunakan *forklift* juga berpengaruh pada barang yang di-*picking* sehingga nantinya akan goyang, pengendalian *forklift* juga penting karena misalkan nge-rem mendadak juga barang akan roboh, nabrak, dan sebagainya.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pendapat lain disampaikan oleh Informan A-2 selaku *Forklift Drive* yang menyatakan bahwa:

“Tidak ada kendala spesifik, tapi tergantung orang yang mengendarai harus berpengalaman, memiliki jam terbang tinggi, dan inisiatif agar bisa lebih hati-hati dan tidak kena gesekan *material handling equipment*, terus bagaimana caranya agar tidak kena lubang selama di dalam gudang.”

Dari pendapat tersebut menyebutkan bahwa kendala operasional dalam pengendalian kualitas layanan sangat bergantung pada keahlian dan

pengalaman operator dalam mengoperasikan MHE. Hal ini dibuktikan dengan karyawan yang ada di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali telah memiliki Surat Izin Operasional (SIO), SIO wajib dimiliki oleh seorang operator *forklift*.

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali masih belum menetapkan SOP yang pasti mengenai pengendalian kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan risiko terjadinya kerusakan produk akibat MHE. Oleh karena itu, Diperlukan penerapan metode kerja yang standar dan konsisten, peningkatan kompetensi operator *forklift*, serta penataan *bag* produk yang presisi agar risiko kerusakan produk akibat operasional *material handling* dapat diminimalkan secara efektif.

4.2.2.3. Kondisi Alat yang Kurang Optimal

Kondisi alat yang digunakan dalam proses *handling* memegang peranan penting dalam proses pengendalian kualitas layanan. Kendala yang biasanya muncul ini sering kali berhubungan dengan kondisi alat yang kurang optimal, pemeliharaan yang tidak rutin, serta peralatan berbasis teknologi yang belum memadai sehingga berpotensi menyebabkan kerusakan produk selama proses *handling product*. Di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali, alat yang digunakan yaitu *forklift* dan *pallet*. Kedua alat tersebut memungkinkan terjadinya kerusakan jika terus menerus digunakan saat gudang mengalami *overhandle*, sehingga hal ini menyebabkan kerusakan pada peralatan yang

dimiliki, seperti yang disampaikan oleh *Key Informan A-1*, yang menyatakan bahwa:

“Banyaknya produk yang *overhandle*. Kondisi *pallet* yang rusak dan rapuh, hal ini pihak YCH akan melaporkan ke pihak *customer* untuk dilakukan *repair* atau apapun itu terserah mereka.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pendapat tersebut didukung oleh Informan A-5 selaku *Data Entry* yang menyatakan bahwa:

“Tidak adanya *maintenance* alat secara berkala. selama ini hanya dilakukan jika ada kendala dan kerusakan saja. Tidak adanya *checking*, *repair*, dan *maintenance pallet* secara berkala, yang dilakukan selama ini adalah reparasi jika ada kekurangan *pallet* dan *customer complaint*.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Dari pendapat *Key Informan A-1* dan Informan A-5 menunjukkan bahwa di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali masih terdapat kendala yang meliputi tingginya frekuensi *overhandle* produk, kondisi *pallet* yang rusak dan rapuh, serta minimnya *maintenance* alat secara berkala. Selama observasi magang di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali, Peneliti menemukan bahwa salah satu kerusakan produk disebabkan oleh kerusakan *pallet* (seperti karena *pallet* memiliki tonjolan paku, kayu payah, kayu keropos, dan sebagainya), hal ini disebabkan karena belum adanya panduan untuk pengecekan dan penggunaan *pallet*, sehingga pemeliharaan *pallet* tidak dapat dilakukan secara optimal. Begitu pula pendapat dari Informan A-3 selaku *Checker* dan Informan A-4 selaku Admin *Inventory* menyatakan bahwa:

“Penggunaan garpu *forklift* selama mengangkat produk dari *storage* yang tidak presisi. Masih digunakannya *pallet* yang memiliki tonjolan kayu, paku, dan kurang layak.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)



Gambar 4.5 Tonjolan Paku Pada *Pallet*

Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, masih banyak kendala dalam dari kondisi peralatan yang ada di perusahaan selama pengendalian kualitas layanan di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali. Faktor kondisi alat yang belum optimal ini meliputi tingginya frekuensi *overhandle* produk, yang menyebabkan kerusakan pada *pallet* karena kondisinya yang rusak dan rapuh, minimnya pemeliharaan alat, penggunaan *pallet* yang tidak sesuai standar, serta belum adanya panduan untuk pengecekan dan pemeliharaan *pallet* secara rutin. Kondisi tersebut memperbesar peluang terjadinya kerusakan pada produk. Oleh karena itu, diperlukan penerapan metode kerja yang lebih terstruktur, seperti SOP yang jelas untuk pemeliharaan peralatan agar kualitas produk selama proses *handling* dapat terjaga dengan baik.

4.2.2.4. Material Kemasan Produk Tipis

Kendala *materials* biasanya berkaitan dengan karakteristik dan kondisi bahan kemasan atau produk yang ditangani. *Materials* ini menjadi kendala di

PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali karena kemasan dari produk *customer* yang digunakan. Seperti yang disampaikan oleh Informan A-2 selaku *Forklift Driver*, menyatakan bahwa:

“Dari segi bahan *packaging* memang rawan kena tusukan garpu *forklift*, tapi hal ini juga ada pengaruh dari tidak presisinya penataan *bag* produk. Kalo penataan *bag* produknya rapi, itu tidak akan tertusuk. Tapi kalo penataannya kurang rapi itu bisa mudah terkena gesekan *material handling equipment*.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)



Gambar 4.6 Produk Yang Terkena Manuver Forklift

Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2024

Kemasan produk yang digunakan adalah karung berbahan plastik, kemasan ini rawan terkena manuver *forklift* karena memiliki lapisan yang tipis dan isi produk yang banyak. Kerusakan bahan kemasan yang rentan terhadap tusukan garpu *forklift* serta terkena gesekan *pallet* saat proses bongkar ataupun muat produk menjadi permasalahan di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali, namun hal ini juga sangat dipengaruhi oleh tingkat presisi dalam penataan produk di *pallet*. Adanya penataan produk yang rapi dapat meminimalkan risiko tertusuk atau tergesek oleh alat, sementara penataan yang kurang rapi akan meningkatkan kemungkinan kerusakan akibat gesekan alat.

Pendapat dari Informan A-5 selaku *Data Entry*, yang menyatakan bahwa:

“Terdapat beberapa produk yang memerlukan penanganan khusus, seperti: Maxbro dan Uni Chick terierupakan *feed* yang tidak ada *inner bag* (lapisan tambahan dalam *bag*), sehingga untuk perlindungan produk menjadi kurang. Maka dari itu perlu berhati hati dalam melakukan *handling feed* tersebut.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pendapat lain yang mendukung Informan A-5, Informan A-4 juga menyatakan bahwa:

“Ada lapisan bag produk yang licin karena tekstur produk yang kasar atau *crumble*, jadi rentan adanya pergeseran saat proses *moving*.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Selain kemasan yang tidak memiliki *inner bag* yang berisiko terjadinya kerusakan karena bahan kemasan yang cukup tipis, tekstur produk yang kasar *crumble* juga memengaruhi proses penataan di atas *pallet*, hal ini dikarenakan lapisan *bag* menjadi licin dan *bag* terlihat lebih padat dan gendut sehingga rentan terhadap pergeseran saat proses pemindahan, maka dari itu operasional *material handling equipment* pada proses *picking* maupun *moving* produk perlu dilakukan secara cermat dan hati-hati untuk mencegah kerusakan produk akibat *material handling* produk. Namun, faktor ini berada di luar kendali PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali, karena sebagai perusahaan 3PL, perusahaan hanya dapat berupaya semaksimal mungkin dalam menjamin produk yang disimpan sesuai dengan prosedur atau standar yang telah ditetapkan oleh *customer*, sementara untuk keputusan akhir tetap berada pada *customer*.

4.2.2.5. Kondisi Gudang yang Tidak Memadai

Kondisi gudang yang tidak memadai menjadi faktor penting yang berpengaruh langsung terhadap tingkat kerusakan produk selama proses

penyimpanan. Kondisi gudang yang kurang memenuhi standar penyimpanan, seperti dari kondisi fisik, suhu, kelembapan, kebersihan, dan tata letak penyimpanan dapat menyebabkan produk mengalami penurunan kualitas hingga kerusakan. Informan A-2 selaku *Forklift Driver* dan Informan A-3 selaku *Checker* menyampaikan pendapatnya bahwa:

“Kondisi jalan yang tidak rata di dalam gudang mempengaruhi kondisi tatanan barang di atas *pallet* selama *moving product*. *Pest control* masih belum maksimal, karena masih ada tikus yang menyebabkan produk berceceran dan *bag* produk rusak.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Pendapat lain dari Informan A-4 selaku Admin *Inventory* menyatakan bahwa:

“Jalan di gudang banyak yang rusak, seperti di depan pintu *loading dock inbound dan outbound*, serta area *storage*.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)

Ketiga pendapat tersebut didukung oleh Informan A-5 selaku *Data Entry*, yang menyatakan bahwa:

“Terdapat kerusakan di berbagai area *warehouse*, seperti: gerbang (berpengaruh pada keamanan barang), dinding pembatas (berpengaruh pada kualitas barang apabila terkena kerusakan tersebut), lantai (berpengaruh pada *forklift* saat proses *picking* dan *stacking*). Penemuan hama tikus di seluruh area *warehouse* akibat tingginya angka *damage*. Kendala ini sedang ditindak lanjuti bersama vendor *pest controller* dan adanya *briefing* tim operasional untuk pengurangan kasus *damage*.” (Wawancara, 21 Agustus 2025)



Gambar 4.7 Kondisi Lantai Gudang yang Rusak

Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2025

Berdasarkan pendapat beberapa informan tersebut, kendala dari kondisi lingkungan di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali berpotensi menghambat operasional gudang, hal ini disebabkan oleh ketidakrataan lantai yang ada di gudang, kebersihan yang belum optimal terutama terkait *pest control*, serta kerusakan lain seperti gerbang serta dinding pembatas yang berdampak langsung pada potensi kerusakan, keamanan, dan keselamatan operasional. Selain itu, adanya hama tikus yang disebabkan oleh dekatnya lokasi gudang dengan lahan pertanian serta jenis produk nutrisi hewan ini meningkatkan risiko barang mengalami kerusakan dan menurunkan kualitas produk.

Dari uraian di atas, faktor kendala dalam pengendalian kualitas layanan untuk mengurangi kerusakan produk akibat MHE di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali ini dipengaruhi oleh belum optimalnya kepatuhan sumber daya manusia terhadap standar operasional prosedur, kondisi standar operasional prosedur di perusahaan belum tersusun dengan jelas, kondisi alat yang kurang

optimal, material kemasan produk yang rentan mengalami kerusakan, dan kondisi gudang yang tidak memadai. Oleh sebab itu, perlu adanya upaya tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi permasalahan mengenai kerusakan produk.

4.3. Output Penelitian Terapan

Berdasarkan hasil penelitian yang membahas terkait “Pengendalian Kualitas Layanan Untuk Mengurangi Kerusakan Produk Akibat *Material Handling Equipment* di PT YCH Indonesia *Supply Point* Boyolali”, output penelitian terapan ini berupa formulir inspeksi dan pemeliharaan *pallet*. Salah satu kendala utama yang menyebabkan kerusakan produk adalah banyaknya *pallet* yang rusak. Kondisi *pallet* yang rusak ini secara langsung mempengaruhi keamanan dan kualitas produk yang disimpan di atasnya, sehingga risiko kerusakan produk terus meningkat.

Sebelumnya, perusahaan belum memiliki SOP khusus untuk pemeliharaan *pallet*. Dari hasil analisis dan observasi selama selama magang, diketahui bahwa *pallet* merupakan alat yang krusial yang berfungsi sebagai alas dasar menyimpan dan memudahkan *moving* produk di gudang menggunakan *material handling equipment*. Jika Sebagian besar *pallet* yang digunakan dalam kondisi tidak layak pakai, maka potensi kerusakan akibat penggunaan peralatan akan terus meningkat.

Diharapkan, dengan adanya formulir inspeksi ini, perusahaan dapat secara rutin memeriksa kelayakan *pallet* yang digunakan sehingga dapat menurunkan

Gambar 4.8 Formulir Inspeksi dan Pemeliharaan Palet
Sumber: Data Peneliti, 2025

Proses pemeriksaan *pallet* ini melalui beberapa tahap, yaitu:

- 1) Pembersihan *pallet* dari debu dan sampah;
- 2) Pemberian nomor pada fisik *pallet* dan formulir inspeksi dan pemeliharaan *pallet*;
- 3) Kemudian pemeriksaan fisik. Pemeriksaan ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan apakah terdapat paku dan kayu yang menonjol, kayu yang retak, terdapat bau yang menyengat, terdapat hama, *pallet* yang lembab, dan terkena tumpahan oli atau cairan kimia lain;
- 4) Apabila ditemukan kerusakan pada fisik *pallet*, berikan tanda centang (✓) pada kolom kondisi palet di formulir inspeksi dan pemeliharaan *pallet*. Sebaliknya, jika tidak ada kerusakan, berikan tanda silang (X) pada setiap kolom formulir tersebut.
- 5) Setelah dilakukan pengecekan kondisi fisik, tandai *pallet* dengan tanda centang (✓) untuk status *pallet* yang layak digunakan dan tanda silang (X) untuk status *pallet* yang tidak layak digunakan pada fisik *pallet* menggunakan cat yang telah disediakan dan pada formulir tersebut.
- 6) Terakhir, tulis tindakan lanjutan yang akan dilakukan. Jika kondisi kerusakan *pallet* tergolong ringan, maka dapat dilakukan perbaikan *pallet*. Namun, sebaliknya jika kondisi kerusakan sudah cukup parah, maka perlu ada koordinasi dengan pihak *customer*.