

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan internasional saat ini dihadapkan pada berbagai hambatan, termasuk penurunan perdagangan global, kebijakan proteksionis dari beberapa negara industri dan masalah geopolitik. Keseimbangan komoditas dan perdagangan antar negara sangat terpengaruh oleh kondisi-kondisi ini. Misalnya, pada April 2025, Amerika Serikat telah menerapkan tarif sebesar 32% terhadap barang-barang Indonesia (*www.kompas.com*). Strategi ini memiliki dampak jangka panjang terhadap kemampuan Indonesia untuk bersaing di pasar Amerika dan mempertahankan posisi global yang semakin memprioritaskan proteksionisme sebagai alat kebijakan.

Untuk memastikan bahwa barang ekspor tetap kompetitif di hadapan tantangan eksternal, Indonesia tidak hanya perlu memperkuat strategi diplomasi perdagangan tetapi juga meningkatkan efektivitas rantai pasok dan logistiknya. Dalam pasal 468 KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) yang mengatur tujuan pengangkutan, mewajibkan pengangkut untuk memastikan bahwa barang tetap dalam keadaan aman sejak diterima hingga diserahkan kepada pelanggan. Perusahaan logistik bisa menggunakan landasan ini untuk memprioritaskan kualitas layanan, termasuk mencegah kerusakan produk selama pengiriman, maka potensi kerusakan produk dapat diminimalisasi sehingga bisa menjadi strategi dalam menjaga kepercayaan pelanggan, selain itu reputasi perusahaan sebagai mitra logistik yang kompeten semakin diperkuat oleh daya saing di pasar global.

Data Kementerian PPN/Bappenas menunjukkan bahwa biaya logistik Indonesia pada periode 2023–2024 mencapai 14,29% dari Produk Domestik Bruto (PDB). Nilai tersebut masih tergolong tinggi dibandingkan beberapa negara di kawasan Asia. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap tingginya biaya logistik adalah ketidakefisienan penanganan barang di gudang dan pelabuhan, termasuk kerugian yang timbul akibat kerusakan produk. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa upaya pencegahan kerusakan produk menjadi aspek penting dalam meningkatkan efisiensi operasional logistik.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah berusaha sebaik mungkin untuk memastikan kualitas produk sejak awal produksi, kerusakan pada produk dapat terjadi kapan saja, yang dapat menyebabkan masalah besar dan meningkatkan biaya logistik (Aba & Sitanggang, 2025). Teknologi telah membuat semakin penting bagi perusahaan untuk memproduksi produk berkualitas tinggi, namun produk yang sudah memenuhi standar produksi seringkali mengalami kerusakan akibat operasional perusahaan. Kerusakan ini dapat timbul karena beberapa faktor, seperti penggunaan *material handling equipment* (MHE) yang tidak tepat, maupun prosedur kerja yang belum optimal (Rahmayanti & Sono, 2024).

Menurut Wibowo et al., (2024) kerusakan produk (*damage*) adalah produk yang tidak dapat dibeli dan tidak dapat digunakan oleh konsumen karena telah mengalami cacat fisik. Sedangkan menurut Somadi et al., (2020) kerusakan produk yang disebabkan oleh *material handling equipment* pada saat

proses *loading* merupakan salah satu sumber yang menyebabkan ketidakefisienan dalam rantai pasok. Untuk itu, diperlukan sistem pencegahan kerusakan produk terutama pada penggunaan *material handling equipment* yang menjadi peralatan utama dalam proses *loading*. Pentingnya menerapkan sistem pencegahan untuk mengurangi risiko kerusakan produk tidak hanya berlaku pada perusahaan manufaktur, tetapi pada perusahaan logistik atau 3PL (*third-party logistics*).

PT YCH Indonesia yang berlokasi di Jakarta, adalah salah satu perusahaan 3PL bagian dari YCH Group perusahaan asal Singapura, yaitu penyedia solusi rantai pasokan di Asia Pasifik. YCH Group telah berinovasi dalam logistik sejak didirikan, menggabungkan teknologi dan sistem informasi. Dengan jaringan logistiknya yang luas, YCH Group menghubungkan banyak perusahaan dunia dari berbagai industri. PT YCH Supply Point Semarang adalah salah satu cabang PT YCH Indonesia yang paling berhasil yang berlokasi di Semarang. Jaringan distribusi PT YCH Supply Point Semarang memiliki sejumlah layanan utama, yaitu *inventory management* dan *trucking* dengan dukungan sistem manajemen terkini dan proses kerja yang jelas dari *inbound* hingga *outbound* serta bertujuan untuk menjaga fleksibilitas dan kemampuan operasional yang responsif terhadap kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan.

Saat ini, PT YCH Supply Point Semarang melayani dua klien, yaitu PT Changhong Electric Indonesia dan PT Kievit Indonesia, dengan perhatian yang lebih besar pada PT Kievit yang merupakan klien utama. Kantor PT Kievit berada di Salatiga, yang merupakan anak perusahaan dari PT Friesland Campina, sebuah perusahaan yang bergerak pada pembuatan produk krimer dengan kantor pusat di

Amersfoort, Belanda. Kelima produk *finish goods* dari PT Kievit yang disimpan di PT YCH SP Semarang, yaitu Vana Capa, Vana Blanca, Vana Grasa, Vana Serea dan Vana Sana, yang memerlukan perlakuan khusus untuk penyimpanan dan pendistribusinya. PT YCH SP Semarang juga memiliki sertifikasi ISO 28000 mengenai keamanan rantai pasokan, ISO 22000 tentang keamanan pangan (*food safety*), serta memiliki sertifikasi Halal MUI. Sertifikasi tersebut sebagai pelaksanaan PT YCH dalam menjaga dan meningkatkan pencegahan kerusakan produknya, selain itu terdapat beberapa program kerja pendukung lainnya yaitu melakukan *training* untuk karyawan, adanya audit secara rutin, *briefing* yang dilakukan setiap hari dan lain sebagainya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, fakta di lapangan menunjukkan bahwa kerusakan produk akibat penggunaan *material handling equipment* masih sering terjadi di PT YCH, terutama saat proses *loading*. Peralatan yang digunakan dalam aktivitas ini adalah *forklift*. Dalam praktiknya, kesalahan *forklift driver* kerap menimbulkan kerusakan pada kemasan produk, seperti robek, bocor, atau tergores akibat gesekan dengan garpu *forklift*. Kondisi ini menyebabkan proses *loading* menjadi terganggu karena diperlukan tindakan tambahan untuk mengganti dan menangani produk yang rusak tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *forklift driver*, kerusakan produk oleh *material handling equipment* ini dipicu beberapa faktor, salah satunya adalah faktor *human error*. Selain itu juga, jenis produk dari PT Kievit ini berupa produk krimer dalam *packaging bags* yang rentan terhadap tekanan dan benturan. Kondisi tersebut membuat penanganan produk selama proses *loading* membutuhkan perhatian ekstra untuk meminimalkan potensi kerusakan akibat penggunaan *material*

handling equipment. Kerusakan produk yang terjadi selama proses *loading* dapat berdampak pada keterlambatan pengiriman, peningkatan biaya penanganan, penurunan kualitas pelayanan, serta berkurangnya tingkat kepuasan pelanggan. Berkaitan dengan hal tersebut, upaya pencegahan kerusakan produk perlu dilaksanakan secara optimal untuk mendukung kelancaran operasional dan menjaga kualitas layanan perusahaan. Data kerusakan produk nantinya akan di laporkan setiap hari dan dibuat rekapan setiap bulannya. Data jumlah kerusakan produk di PT YCH *Supply Point* Semarang pada *customer* PT Kievit Indonesia bisa dilihat pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Data Jumlah Kerusakan Produk di PT YCH *Supply Point* Semarang pada *Customer* PT Kievit Indonesia Tahun 2023-2025

| No | Tahun | Standar KPI Kerusakan Produk Kievit YCH (<i>bag</i>) | Jumlah Kerusakan Produk Kievit Akibat MHE YCH (<i>bag</i>) | Jumlah Seluruh Kerusakan Produk Kievit (<i>bag</i>) | Persentase Kerusakan Akibat MHE YCH (%) |
|---------------------------------------|-------|--|--|---|---|
| 1 | 2023 | 90 | 92 | 6.346 | 1,45 % |
| 2 | 2024 | 90 | 99 | 2.602 | 3,80 % |
| 3 | 2025 | 90 | 94 | 2.563 | 3,67 % |
| Rata -Rata Kerusakan MHE/Tahun | | | | | 2,97 % |

Sumber: Data Kerusakan Produk *Customer* Kievit diolah, 2026

Berdasarkan pada tahun 2023 jumlah kerusakan produk akibat *material handling equipment* (MHE) sebesar 92 *bag* sedangkan persentase kerusakan tercatat 1,45%, kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2024 jumlah kerusakan produk 99 *bag* dengan persentase kerusakan 3,80%, dan pada tahun 2025 kerusakan produk sedikit menurun yaitu 94 *bag* dengan persentase kerusakan sebesar 3,67%, sehingga dapat diketahui bahwa di PT YCH SP Semarang setiap tahunnya terjadi kerusakan produk yang disebabkan oleh *material handling equipment* yaitu *forklift*. Perusahaan menetapkan target berupa *zero damage*, yaitu

tidak adanya kerusakan produk (0 *bag*) dalam satu tahun. Perusahaan juga menetapkan batas toleransi kerusakan produk melalui *Key Performance Indicator* (KPI), dengan standar maksimal sebesar 90bag/tahun. Berdasarkan data yang tersaji pada periode 2023-2025, jumlah kerusakan prosuk masih melampaui KPI yang telah ditetapkan, sehingga target *zero damage* belum dapat tercapai.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pencegahan kerusakan produk yang telah diterapkan belum optimal dan memerlukan upaya optimalisasi. Optimalisasi diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan dalam menekan tingkat kerusakan produk, menentukan alternatif keputusan yang tepat dalam pengendalian risiko operasional, serta mengelola sumber daya yang tersedia secara lebih efektif dan efisien. Upaya optimalisasi tersebut penting agar penggunaan *material handling equipment* dapat dilakukan secara lebih aman, risiko kerusakan produk dapat diminimalkan, biaya operasional dapat ditekan, kualitas layanan tetap terjaga, dan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pelaksanaan pencegahan kerusakan produk yang telah diterapkan, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan upaya optimalisasi pencegahan kerusakan produk akibat *material handling equipment* pada proses *loading customer* Kievit di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat ditegaskan bahwa pencegahan kerusakan produk akibat *material handling equipment (forklift)* pada proses *loading* masih memerlukan optimalisasi, yang ditunjukkan oleh tingkat

kerusakan produk yang masih melampaui target KPI perusahaan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pencegahan kerusakan produk akibat *material handling equipment* pada proses *loading customer* Kievit di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pencegahan kerusakan produk akibat *material handling equipment* pada proses *loading customer* Kievit di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang berdasarkan metode *Fishbone Diagram*?
3. Bagaimana upaya optimalisasi pencegahan kerusakan produk akibat *material handling equipment* pada proses *loading customer* Kievit di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian pada penelitian yang dilakukan ini antara lain yaitu:

1. Menganalisis pelaksanaan pencegahan kerusakan produk akibat *material handling equipment* pada proses *loading customer* Kievit di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pencegahan kerusakan produk akibat *material handling equipment* pada proses *loading customer* Kievit di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang berdasarkan metode *Fishbone Diagram*.

3. Menganalisis upaya optimalisasi pencegahan kerusakan produk akibat *material handling equipment* pada proses *loading customer* Kievit di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian dan penulisan ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang bersangkutan. Hasil analisis penelitian ini memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan bagian dari upaya pengembangan pengetahuan dan keterampilan penulis dalam memahami serta menerapkan langkah-langkah pencegahan kerusakan produk akibat penggunaan *material handling equipment* sehingga dapat menunjang kelancaran proses *loading* secara lebih efisien.

2. Bagi Program Studi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik serta menjadi referensi bagi mahasiswa lainnya.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan penilaian dan evaluasi perusahaan terhadap pencegahan kerusakan produk akibat penggunaan *material handling equipment*, agar perusahaan dapat mengembangkan pencegahan kerusakan produk secara efektif.