

**ANALISIS IMPLEMENTASI *QUALITY ASSURANCE* DALAM
OPERASIONAL TRANSPORTASI LOGISTIK DI
PT MOSTRANS GLOBAL DIGILOG JAKARTA**

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: Muhammad Rakan Adhwaa Musyaffa

NIM: 40011322650162

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

2026

MOTTO

لَا يَسْرِ بِصِرَاطٍ إِلَى اللَّهِ لِيُنْزِلَ الْغَيْثَ إِلَّا يَشْعُرُ بِهِ شِئْرًا

Fa inna ma'al 'usri yusrā, inna ma'al 'usri yusrā

"Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 5)

*Man salaka tharīqan yaltamisu fīhi 'ilman sahhalallāhu lahu bihi tharīqan ilal
jannah*

"Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga."

(HR. Muslim

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada: Allah SWT, karena Rahmat serta karunia yang telah Engkau berikan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dalam keadaan sehat walafiat Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan segenap dukungan, doa dan kasih sayang selama ini. Terimakasih selalu mendampingi dan senantiasa memberikan dukungan serta kesabaran tanpa balas selama berproses. Semoga bisa memberikan hasil terbaik serta membanggakan keluarga besar penulis.

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Implementasi Quality Assurance Dalam
Operasional Transportasi Logistik Di Pt Mostrans Global
Digilog Jakarta

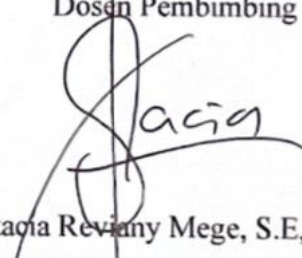
Nama : Muhammad Rakan Adhwaa Musyaffa

Nim : 40011322650162

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan dinyatakan layak untuk diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing



Stacia Revinny Mege, S.E., M.S.M.

NIP. 199107092018072001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Implementasi Quality Assurance Dalam
Operasional Transportasi Logistik Di Pt Mostrans Global
Digilog Jakarta

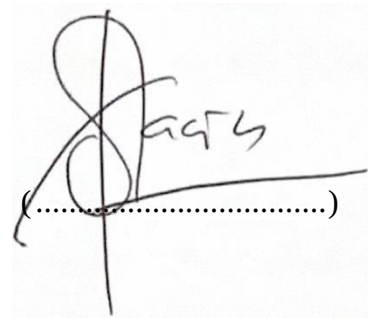
Nama : Muhammad Rakan Adhwaa Musyaffa
Nim : 40011322650162

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

Dosen Pembimbing :

Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M

NIP. 199107092018072001



(.....)

Dosen Penguji 1:

Riandhita Eri Werdani S.M.B, M.S.M.

NIP. H.7.199003312018072001

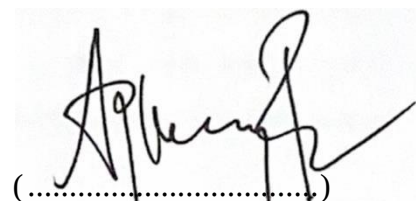


(.....)

Dosen Penguji 2:

Agung Budiarmo S.Sos.,M.M.

NIP. 197112302001121001



(.....)

Semarang, 24 Juni 2026

Ketua Program Studi



Dr. Titik Djumiarti S. Sos., M.Si.

NIP 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. Nama | : Muhammad Rakan Adhwaa Musyaffa |
| 2. Nomor Induk Mahasiswa | : 40011322650162 |
| 3. Tempat/Tanggal Lahir | : Depok, 07 Oktober 2004 |
| 4. Program Studi | : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik |
| 5. Alamat | : Kavling UI Sektor Barat, Beji, Kota Depok |

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul Analisis Implementasi *Quality Assurance* Dalam Operasional Transportasi Logistik Di PT Mostrans Global Digilog Jakarta adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil dari karya ilmiah orang lain.

Adapun dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup 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 24 Juni 2026

Pembuat Pernyataan



Muhammad Rakan Adhwaa Musyaffa

40011322650162

ABSTRAK

Persaingan industri logistik yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan melalui penjaminan mutu yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis implementasi Quality Assurance (QA) dalam operasional transportasi logistik di PT Mostrans Global Digilog Jakarta; (2) mengidentifikasi kendala yang dihadapi; serta (3) mengkaji upaya peningkatan implementasi QA yang telah dilakukan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Tiga informan—seorang QA Executive dan dua QA Staff—dipilih secara purposive sampling. Validitas data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik, sedangkan analisis data menerapkan model Miles dan Huberman. Penelitian ini menggunakan Total Quality Management (TQM) sebagai teori utama, Theory of Constraints (TOC) sebagai teori pendukung, dan indikator ISO 9001:2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi QA pada tahap perencanaan, loading, distribusi, hingga serah terima barang telah memiliki landasan prosedural yang memadai, didukung tiga dokumen SOP serta teknologi GPS tracking dan Transportation Management System (TMS). Kendala yang ditemukan mencakup faktor fisik (kerusakan kendaraan, keterlambatan, keterbatasan kapasitas) dan non-fisik (ketidakkonsistenan checklist, lemahnya pencatatan penyimpangan, serta koordinasi antarbagian yang belum optimal). Upaya penanganan yang dilakukan meliputi pembaruan SOP berbasis data klaim, peningkatan pemantauan digital, dan pelatihan SDM berkala. Penelitian menyimpulkan bahwa kendala utama terletak pada kesenjangan antara ketersediaan SOP dan konsistensi penerapannya di lapangan. Perusahaan disarankan memperkuat verifikasi berjenjang, menyusun standar respons penyimpangan, serta mengembangkan evaluasi transfer of learning pascapelatihan.

Kata Kunci: *Quality Assurance, Operasional Transportasi Logistik, Total Quality Management, ISO 9001:2015, Theory of Constraints*

ABSTRACT

The increasingly competitive logistics industry demands that companies maintain service quality consistency through the implementation of an effective quality assurance system. This study aims to: (1) analyze the implementation of Quality Assurance (QA) in logistics transportation operations at PT Mostrans Global Digilog Jakarta; (2) identify the obstacles faced; and (3) examine the efforts made to improve QA implementation. The research method used is descriptive qualitative. Data collection was conducted through semi-structured interviews, field observations, and documentation studies. Three informants—a QA Executive and two QA Staff—were selected using purposive sampling. Data validity was tested through source and technique triangulation, while data analysis applied the Miles and Huberman model. This study utilizes Total Quality Management (TQM) as the grand theory, Theory of Constraints (TOC) as the supporting theory, and ISO 9001:2015 indicators. The results indicate that QA implementation across the stages of planning, loading, distribution, and hand-over has an adequate procedural foundation, supported by three SOP documents as well as GPS tracking and Transportation Management System (TMS) technology. The identified obstacles include physical factors (vehicle damage, distribution delays, capacity limitations) and non-physical factors (checklist inconsistency, weak deviation documentation, and sub-optimal inter-departmental coordination). Improvement efforts include SOP updates based on claim data, enhanced digital monitoring, and periodic employee training. The study concludes that the main issue lies in the gap between SOP availability and operational consistency in the field. The company is advised to strengthen tiered verification mechanisms, establish standardized response procedures for deviations, and develop post-training transfer of learning evaluation systems.

Keywords: Quality Assurance, Logistics Transportation Operations, Total Quality Management, ISO 9001:2015, Theory of Constraints

KATAPENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Implementasi *Quality Assurance* Dalam Operasional Transportasi Logistik Di PT Mostrans Global Digilog Jakarta” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan. Namun berkat doa, dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa 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 yang telah memberikan sarana dan prasarana.
3. Dr. Titik Djumiarti S. Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M. selaku Pembimbing Akademik dari Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro yang senantiasa memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan tugas akhir
5. Riandhita Eri Werdani S.M.B, M.S.M. dan Agung Budiarmo S.Sos.,M.M. selaku dosen Pembimbing 1 dan 2
6. Dosen dan tenaga pendidik pada program studi D-IV Manajemen dan

Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu pengetahuan pengalaman, dan wawasan selama masa perkuliahan.

7. Bapak Panji Gelora, selaku *Quality Assurance* Executive di PT. Mostrans Global Digilog, Jakarta yang telah memberikan banyak sekali ilmu selama penulis melaksanakan magang.
8. Seluruh karyawan dan rekan-rekan di divisi *Quality Assurance* PT Mostrans Global Digilog yang telah membantu dan memberikan pengalaman berharga selama penulis melaksanakan kegiatan magang.
9. Keluarga tercinta, dan teman-teman saya dari jenjang SMA hingga perkuliahan yang selalu memberikan dukungan moral dan motivasi kepada penulis dalam suka dan duka.
10. Serta untuk semua pihak yang terlibat dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
11. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan pelaksanaan magang ini, sehingga penulis secara terbuka menerima saran dan kritik positif dari pembaca. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi referensi yang baik bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Semarang, 24 Juni 2026

Muhammad Rakan Adhwaa Musyaffa

DAFTAR	ISI
MOTTO.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIANKARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATAPENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
11.1.....	Latar
Belakang	1
11.2.....	Rumusa
n Masalah.....	5
11.3.....	Tujuan
Penelitian	6
11.4.....	Keguna
an Penelitian.....	6
11.4.1.....	Bagi
Penulis	6
11.4.2.....	B
agi Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi	
Logistik.....	7
11.4.3.....	Bagi
Perusahaan	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Total Quality Management (TQM).....	9
2.1.2 Quality Assurance (QA)	13
2.1.3 Operasional Transportasi Logistik	17
2.1.4 Implementasi Quality Assurance dalam Transportasi	
Logistik.....	21
2.1.5 Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	26
2.1.6 Theory of Constraints (TOC)	29
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	32
2.2.1 Antony et al. (2022) – <i>An empirical study into the emerging</i>	
<i>practices of Quality 4.0</i>	33
2.2.2 Fonseca et al. (2021) – <i>Quality 4.0: The EFQM 2020 model</i>	
<i>and industry 4.0 relationships</i>	34

2.2.3	Ivanov & Dolgui (2021) – <i>A digital supply chain twin for managing the disruption risks and resilience</i>	34
2.2.4	Nguyen, T. V., et al. (2022). <i>Supply chain quality management and firm performance</i>	34
2.2.5	Nthusi, J. K., et al. (2024) - <i>Impact of supply chain quality assurance on performance</i>	35
2.2.6	Prasetyo & Sutopo (2021) – Penerapan manajemen kualitas dalam meningkatkan kinerja logistik.	36
2.2.7	Hidayat et al. (2022) – Pengaruh <i>Quality Assurance</i> terhadap kinerja distribusi barang	36
2.2.8	Sari (2023) – Analisis kualitas layanan logistik terhadap kepuasan pelanggan	36
2.2.9	Putra, A., & Rahman, A. (2022) - Pengaruh manajemen kualitas terhadap kinerja logistik.	37
2.2.10	Wulandari, S., et al. (2023) - Implementasi <i>Quality Assurance</i> dalam distribusi logistik.	37
2.3	Alur Kerangka Berpikir	44
BAB III	METODE PENELITIAN	45
3.1	Pendekatan Penelitian.....	45
3.2	Fokus dan Lokus Penelitian	46
3.2.1	Fokus Penelitian	46
3.2.2	Lokus Penelitian.....	47
3.3	Fenomena.....	47
3.4	Sumber Data Penelitian	48
3.4.1	Sumber Data Primer	49
3.4.2	Sumber Data Sekunder.....	49
3.5	Penentuan Informan Penelitian	49
3.6	Instrumen Penelitian.....	50
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.7.1	Observasi	51
3.7.2	Wawancara	52
3.7.3	Dokumentasi	52
3.8	Teknik Analisis Data	53
3.8.1	Pengumpulan Data.....	53
3.8.2	Reduksi Data.....	54
3.8.3	Penyajian Data.....	54
3.8.4	Penarikan Kesimpulan	55
3.9	Triangulasi Data	55

3.9.1 Triangulasi Sumber	56
3.9.2 Triangulasi Teknik.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.1.1 Sejarah PT Mostrans Global Digilog.....	59
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	59
4.1.3 Bidang Usaha dan Layanan Utama	60
4.1.4 Lokasi Perusahaan.....	62
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	62
4.2.1 Implementasi Quality Assurance dalam Operasional Transportasi di PT Mostrans Global Digilog	62
4.2.1.1 Implementasi QA pada Tahap Perencanaan Pengiriman....	62
4.2.1.2 Implementasi QA pada Proses Loading (Pemuatan Barang)	67
4.2.1.3 Implementasi QA pada Proses Distribusi dan Pengiriman	71
4.2.2 Kendala dalam Implementasi Quality Assurance pada Operasional Transportasi di PT Mostrans Global Digilog....	77
4.2.2.1 Kendala Fisik Operasional.....	78
4.2.2.2 Kendala Non-Fisik	81
4.2.3 Upaya Peningkatan Implementasi Quality Assurance dalam Operasional Transportasi di PT Mostrans Global Digilog...	86
4.2.3.1 Perbaikan Sistem QA dan Pembaruan SOP.....	86
4.2.3.2 Peningkatan Pengawasan dan Pemanfaatan Teknologi.....	89
4.2.3.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	92
4.3 Output Penelitian.....	95
BAB V PENUTUP.....	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran.....	118
5.2.1 Bagi PT Mostrans Global Digilog.....	119
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN	123

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka Terdahulu	39
Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian	48
Tabel 3. 2 Data Informan Penelitian.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian	44
Gambar 4. 1 Platform Digital Terintegrasi.....	61
Gambar 4. 2 Lokasi Perusahaan.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Transkrip Hasil Wawancara	123
Lampiran 1. 2 Hasil Turnitin.....	139
Lampiran 1. 3 Biodata Peneliti	140
Lampiran 1. 4 Surat Izin Penelitian.....	141