

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK DALAM UPAYA
MENGURANGI KERUSAKAN PRODUK PADA PT YCH INDONESIA
SUPPLY POINT SEMARANG (*CUSTOMER KIEVIT*)**

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 : Ayu Ainun Mahfudhoh

Nim : 40011319650039

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dalam Upaya
Mengurangi Kerusakan Produk Di PT YCH Indonesia
Supply Point Semarang (*Customer Kievit*)
Nama : Ayu Ainun Mahfudhoh
NIM : 40011319650039
Program Studi : D4 Manajemen dan Administrasi Logistik

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

Dosen Pembimbing:

Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M.
NIP. H.7.199003312018072001 (.....)

Dosen Penguji 1:

Titik Djumiarti, S.sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001 (.....)

Dosen Penguji 2:

Nurul Imani Kurniawati, SE., MM
NIP. H.7.19851031208072001 (.....)

Semarang, 5 juli 2023

Ketua Program Studi

Dr. Edy Raharja, SE, M.Si.

NIP. 197004251997021001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Ayu Ainun Mahfudhoh
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650039
3. Tempat/Tanggal Lahir : Lampung, 22 Februari 2002
4. Program Studi : D4 Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Desa Trisnomulyo, Kec. Batanghari Nuban,
Kab. Lampung Timur, Lampung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK DALAM UPAYA MENGURANGI KERUSAKAN PRODUK PADA PT YCH INDONESIA *SUPPLY POINT* SEMARANG (*CUSTOMER KIEVIT*)” Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila 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, 5 Juli 2023

Pembuat Pernyataan

Ayu Ainun Mahfudhoh

NIM 40011319650039

ABSTRAK

PT. YCH Indonesia *Supply Poin* Semarang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang *Thrid Party Logistic* yaitu perusahaan yang menawarkan jasa penyewaan *warehouse* sehingga perusahaan ini tidak memiliki produk yang dihasilkan sendiri karena produk yang ditangani merupakan produk dari konsumen, produk dari konsumen yang ditangani oleh PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang adalah bahan makanan yang membutuhkan perlakuan khusus sehingga PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang membutuhkan analisis pengendalian kualitas untuk menjaga kualitas produk tetap baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis upaya pengurangan produk rusak di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang menggunakan metode analisis PDCA (*Plan-Do-Check-Action*). Pada tahap *Plan* akan dilakukan analisis untuk mengetahui terdapat berapa jenis *damage* yang ada pada perusahaan, jenis *damage* yang ada pada perusahaan terbagi menjadi lima yaitu *Broken Paper Bag*, *Leakage (powder spilled out)*, *Dirty*, *Improper Printing* dan *Improper Sealing*. Selanjutnya dengan dibantu diagram batang dapat ditemukan jenis kerusakan yang paling tinggi yaitu *Broken Paper Bag* dan *Leakage (powder spilled out)* lalu dilakukan analisis menggunakan diagram *fishbone* dan dapat diketahui penyebab *damage* yang terjadi pada perusahaan. Tahap selanjutnya yaitu *Do* merupakan tahap untuk mengidentifikasi tindakan yang harus dilakukan untuk mengurangi produk *damage* dibantu dengan menggunakan 5W+1H. Selanjutnya tahap *Check* dilakukan pemeriksaan dengan memberikan *checksheet* kepada karyawan dan tahap terakhir yaitu *Action* dilakukan pengendalian kualitas dalam bentuk pembuatan *One Point Leasson* untuk kegiatan *Inbound*. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa jenis *damage* yang paling tinggi adalah *Broken Paper Bag* dan *Leakage (Powder Spilled Out)* yang disebabkan oleh *Man*, *Method*, *Mechine*, dan *Material*. Sehingga ditemukan solusi yang harus dilakukan adalah membuat jadwal trining berkala dan juga penerapan *One Poin Leasspon Inbound*.

Kata kunci: PDCA, Pengendalian Kualitas, Produk Rusak, Thrid Party Logistic

ABSTRACT

PT. YCH Indonesia Supply Point Semarang is a company engaged in the field of Thrid Party Logistics, namely a company that offers warehouse rental services so that this company does not have its own products because the products handled are products from consumers, products from consumers handled by PT YCH Indonesia Supply Point Semarang is a food ingredient that requires special treatment so that PT YCH Indonesia Supply Point Semarang requires quality control analysis to maintain good product quality. The purpose of this study was to analyze efforts to reduce damaged products at PT YCH Indonesia Supply Point Semarang using the PDCA (Plan-Do-Check-Action) analysis method. At the Plan stage an analysis will be carried out to find out how many types of damage exist in the company, the types of damage that exist in the company are divided into five namely Broken Paper Bag, Leakage (powder spilled out), Dirty, Improper Printing and Improper Sealing. Furthermore, with the help of a bar chart, the most high types of damage can be found, namely Broken Paper Bag and Leakage (powder spilled out) and then an analysis is carried out using a fishbone diagram and the cause of the damage that occurs to the company can be identified. The next stage, namely Do, is the stage to identify actions that must be taken to reduce damage products assisted by using 5W + 1H. Next, the Check stage is carried out by checking by providing checksheets to employees and the last stage, namely Action, is carried out quality control in the form of making One Point Leasson for Inbound activities. The results of this study found that the highest types of damage were Broken Paper Bag and Leakage (Powder Spilled Out) caused by Man, Method, Machine, and Material. So that a solution is found that must be done is to make a periodic training schedule and also implement One Point Leasspon Inbound.

Keywords: *Damaged Products, PDCA, Quality Control, Thrid Party Logistic*

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT yang telah memberi limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK DALAM UPAYA MENGURANGI KERUSAKAN PRODUK PADA PT YCH INDONESIA *SUPPLY POINT* SEMARANG (*CUSTOMER KIEVIT*)”

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Dengan selesainya Tugas Akhir ini yang tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan arahan dari berbagai pihak maka dari itu peneliti mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof Dr. Ir. Budiyono, M. Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan penulis kesempatan menuntut ilmu di Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Dr. Edy Raharja, SE, M.Si. Selaku ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah membrikan kemudahan selama masa studi berlangsung
3. Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa telah memberikan memberikan bimbingan selama proses persiapan hingga penyusunan Tugas Akhir.
4. Titik Djumiarti, S.sos., M.Si. selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan kemudahan selama perkuliahan.
5. Tim Penguji Skripsi, yang dengan segenap arahan memberikan masukan bagi perbaikan skripsi peneliti.
6. Bapak Teguh Dwiyanto sebagai mentor dan pembimbing lapangan di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang yang telah membantu kelancaran dalam proses pengambilan data penelitian.
7. Keluarga tercinta ayah Mahmudi dan ibu Nurtuti yang telah membantu dengan doa serta memberikan dukungan moral maupun dukungan finansial.

8. Seluruh pihak yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Namun demikian, peneliti berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan sebagai pengembangan ilmu.

Semarang, 5 Juli 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1_PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Manajemen Operasional	9
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Alur Kerangka Penelitian.....	28
BAB III_METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	30
3.3 Fenomena Penelitian	31
3.4 Sumber Data Penelitian.....	31
3.4.1 Data Primer	31
3.4.2 Data Sekunder.....	32
3.5 Penentuan Informan Penelitian	32
3.6 Instrumen Penelitian	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7.1 Metode Wawancara	33

3.7.2	Metode Observasi	35
3.7.3	Metode Dokumentasi	36
3.8	Teknik Analisis Data.....	36
3.9	Triangulasi Data.....	38
BAB IV_HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.1	Sejarah Perusahaan	40
4.1.2	Profil Perusahaan	40
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	42
4.1.4	Nilai dan Budaya Perusahaan	43
4.1.5	Struktur Organisasi	44
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	49
4.2.1	Proses <i>Inbound</i> PT YCH Semarang.....	49
4.2.2	Proses <i>Outbond</i> PT YCH Semarang	52
4.2.3	Pengendalian Kualitas Pada PT YCH Semarang	55
4.2.4	Barang yang ditangani	56
4.2.5	Data Jumlah Damage dan Jenis Damage	57
4.2.6	Pengelolaan Data	59
4.3	Output Peneliti Terapan	69
BAB V_PENUTUP.....		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN		74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Penentuan Informan Penelitian	33
Tabel 3.2 Member Checking.....	39
Tabel 4.1 Data Jenis Dan Jumlah Produk Rusak 2020	57
Tabel 4.2 Data Jenis Dan Jumlah Produk Rusak 2021	57
Tabel 4.3 Data Jenis dan Jumlah Produk Rusak 2022	57
Tabel 4.5 Melakukan perbaikan dengan metode 5W+1H.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Penelitian	29
Gambar 4.1 Logo PT YCH Indonesia.....	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT YCH Indonesia SP Semarang	44
Gambar 4.3 Inbound Flow	50
Gambar 4.4 Outbound Flow.....	52
Gambar 4.5 Barang yang ditangani PT YCH.....	56
Gambar 4.6 Alur Pelaksanaan Tahap Plan.....	59
Gambar 4.7 Diagram sebab-akibat (Fishbone)	63
Gambar 4.8 One Point Lesson Inbound PT YCH Indonesia SP Semarang	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara.....	74
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	83
Lampiran 3 Surat Bebas Plagiarisme	84
Lampiran 4 Biodata Penelitian.....	85
Lampiran 5 Dokumentasi.....	86