

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini perusahaan logistik semakin berkembang. Perkembangan tersebut terjadi dengan peningkatan yang tinggi dan diiringi dengan kebutuhan masyarakat yang juga meningkat, pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang semakin meningkat mendorong perusahaan logistik di tanah air juga berkembang didukung dengan melakukan upaya-upaya logistik yang efektif dan efisien. Bidang transportasi dan pergudangan diprediksikan oleh *Supply Chain* Indonesia (SCI) memberikan kontribusi lapangan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar Rp 1.090,2 triliun pada tahun 2023. Angka tersebut merupakan peningkatan dari tahun 2022 sebesar Rp 957,9 triliun dengan angka awal sebesar 719,6 triliun. Prediksi tersebut berdasarkan analisis data dari Badan Pusat Statistik (BPS) sampai triwulan III-2022. Sektor ini dibandingkan dengan sector lain diprediksikan mengalami memiliki pertumbuhan lebih tinggi pada triwulan I-III tahun 2022 secara berturut-turut sebesar 15,79%, 21,27%, dan 25,81%. Perkembangan bisnis logistik didukung oleh potensi dan sumber kekayaan alam melimpah yang dimiliki Indonesia seperti kelapa sawit, batu bara, gas, dan minyak. Tantangan internasional juga dihadapi oleh sektor logistik berupa permintaan dan penawaran distribusi yang krusial. Hal ini membutuhkan sistem distribusi yang handal dikarenakan kegiatan logistik saat ini membutuhkan tingkat ketelitian yang baik dan proses yang panjang sehingga banyak perusahaan yang memilih menyewa jasa perusahaan logistik untuk mengatur penyimpanan barang dan pengiriman

kepada konsumen untuk memudahkan aktivitas perusahaan sehingga perusahaan yang menawarkan jasa berupa penyewaan gudang berbasis 3PL juga semakin berkembang di Indonesia.

3PL atau *Third Party Logistic* adalah perusahaan yang menyiapkan jasa *outsourcing logistik* yang tugasnya membantu mengatur penyimpanan produk pada gudang dan juga proses pengiriman ke *customer* dalam pengertian lain perusahaan 3PL juga dapat diartikan sebagai tangan ketiga dari sebuah perusahaan logistic yang hanya mengatur penyimpanan, pengiriman, dan *trucking* sampai kebutuhan gudang secara *end-to-end*. Dengan adanya layanan tersebut perusahaan produksi mendapat lebih banyak keuntungan. Keuntungan yang akan didapatkan perusahaan seperti dapat menghemat atau meminimalkan waktu, sumber daya manusia, dan biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam mengelola kebutuhan logistik dikarenakan keseluruhan kegiatan ditangani oleh perusahaan 3PL. Perusahaan berbasis 3PL di Indonesia sudah memiliki banyak perkembangan salah satunya adalah PT YCH Indonesia yang merupakan perusahaan multinasional berbasis 3PL dan sudah bekerja sama dengan banyak *customer*. PT YCH Indonesia juga sudah memiliki beberapa cabang di Indonesia salah satunya Semarang yang saat ini khusus menangani beberapa *customer* yaitu *customer* yaitu Kievit, Sari Husada dan Changhong sehingga dalam menjalankan fungsinya PT YCH Indonesia SP Semarang bertanggung jawab penuh dalam keamanan, kualitas dan kuantitas produk *customer*.

PT Kievit Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang manufaktur produk kimer, kievit Indonesia beroperasi sebagai anak usaha dari

Friesland Campina, sebuah perusahaan susu yang berbasis di Amersfoort, Belanda. PT Kievit Indonesia merupakan salah satu *customer* utama dari PT YCH kerja sama yang dilakukan oleh kedua perusahaan tersebut sudah dilakukan selama kurang lebih lima tahun dimana PT YCH bertugas untuk manajemen produk milik kievit baik *finish good* maupun *raw material* dari proses penyimpanan, melakukan update data mengenai produk rusak hingga melakukan distribusi ke *customer* kievit sehingga PT YCH bertanggung jawab penuh dalam menjaga kualitas produk milik kievit selaku konsumen utama perusahaan tersebut.

Untuk mendapatkan kualitas produk yang baik selama proses penyimpanan maka dibutuhkan kegiatan pengendalian kualitas. Vincent Gaspresz dalam Wibawa (2013:16) berpendapat bahwa *Quality control is the optional techniques and activities to fulfill requirements for quality*, yang dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai pengendalian kualitas adalah kegiatan operasional dan teknik yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas (Wibawa, 2013). Pengendalian kualitas adalah salah satu strategi yang digunakan untuk memasuki pasar global dan bersaing dengan perusahaan lain. Keputusan konsumen dalam memilih produk didasarkan atas kualitas yang dimiliki produk. Konsumen berpikir bahwa pada beberapa produk, kualitas yang ditawarkan lebih baik dari produk yang lain, sehingga konsumen akan memutuskan untuk membeli produk tersebut. Dengan tuntutan konsumen yang selalu berubah perusahaan harus tetap memberikan respon untuk membuktikan bahwa kualitas yang ditawarkan oleh perusahaan dapat terjamin. Atas dasar tersebut, perusahaan baiknya menerapkan pengendalian kualitas dalam setiap produk yang dihasilkan. Setiap perusahaan pasti menerapkan

pengendalian kualitas untuk produk yang dihasilkan guna mengurangi kerugian yang akan terjadi salah satunya adalah PT YCH Indonesia SP Semarang yang telah menerapkan pengendalian kualitas dalam setiap proses inbound dan outbound.

Proses *inbound* dan *outbound* pada YCH merupakan sebuah kegiatan yang kompleks dan harus dilakukan secara detail hal ini dilakukan untuk mengurangi resiko terjadinya *damage* pada barang sehingga prosedur yang dilakukan untuk melakukan *inbound* dan *outbound* harus diterapkan dengan baik. Namun meskipun prosedur yang dimiliki YCH sudah baik masih banyak faktor penyebab *damage* dari proses tersebut yang tidak dapat dihindari seperti *human error* dan lain sebagainya sehingga pengendalian kualitas yang dilakukan YCH harus diperbaharui dan diterapkan dengan baik.

Sebagai perusahaan yang menangani produk dari *customer* (kievit) terkhusus *finish good* PT YCH Indonesia memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas produk milik kievit tetap baik hingga pada proses pengiriman ke *customer*. Pengendalian kualitas harus dilakukan dengan ekstra. Hal ini dilakukan untuk membuat kualitas produk konsumen aman dari proses pembongkaran hingga pengiriman barang ke konsumen. Meskipun pengendalian kualitas yang diterapkan oleh YCH sudah baik namun masih terdapat *reject/defect* barang yang terjadi di gudang YCH, penemuan kerusakan barang biasanya diakibatkan oleh *checker inbound* yang kurang detail dalam melakukan pengecekan produk hal ini disebabkan juga karena tidak adanya peraturan tertulis mengenai prosedur pelaksanaan *inbound* di PT YCH, pengendalian kualitas yang dilakukan oleh YCH perlu melakukan perubahan proses agar dapat meminimalisir kerusakan yang

terjadi. Penelitian telah melakukan *survey* mengenai data *reject/defect* yang terjadi pada gudang YCH untuk mengetahui selisih barang rusak yang terjadi setiap periode. Jenis barang yang ada digudang YCH adalah barang curah dengan *packaging* berupa bags sehingga barang tersebut membutuhkan perlakuan yang ekstra baik agar meminimalisir kerusakan yang ada.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Produk Reject PT YCH Indonesia SP Semarang
Tahun 2020-2022**

No	DAMAGE CATEGORY	2020	2021	2022
1	Broken Paper Bag	82 bags	38 bags	54 bags
2	Leakage (powder spilled out)	141 bags	40 bags	37 bags
3	Dirty	7 bags	1 bags	0 bags
4	Improper Printing	0 bags	0 bags	0 bags
5	Improper Sealing	0 bags	0 bags	0 bags
TOTAL		230	79	93

Sumber: Laporan *damage* 2020-2022

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa kerusakan produk yang terjadi pada YCH Semarang memiliki beberapa macam jenis kerusakan yang dikategorikan secara berbeda-beda dan total kerusakan pada setiap kategori juga berbeda. Dalam tabel 1.1 kategori *leakge (powder spilled out)* memiliki tingkat kerusakan yang paling banyak 218 barang, kerusakan berjenis *leakage* mengalami penurunan kerusakan setiap tahunnya namun meskipun mengalami penurunan jumlah yang dihitung *damage* masih dalam kategori perlu dikhawatirkan, selain itu kerusakan dengan jenis *broken paper bag* merupakan salah satu jenis kerusakan yang sering terjadi pada YCH dalam jangka waktu 3 tahun. Jenis kerusakan *broken paper bag* pada

kurun waktu tersebut terjadi hingga mencapai 174 barang dan mengalami peningkatan kerusakan pada tahun 2021 dari tahun sebelumnya. bila jumlah tersebut mengalami peningkatan pada triwulan selanjutnya maka akan menyebabkan *cost* penurunan kepercayaan terhadap YCH Semarang. Kerusakan barang yang ada disebabkan oleh beberapa faktor yang ada pada sekitar gudang dimana penyebab kerusakan tersebut harus diperhatikan agar tidak menyebabkan kerusakan yang lebih banyak. PT YCH Indonesia memiliki target kerusakan maksimal 90 barang dalam periode satu bulan sehingga jika dilihat dari tabel 1.1 target kerusakan produk pada YCH sangat tinggi, kerusakan produk tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi pihak YCH karena harus membayar sejumlah produk rusak yang ditemukan - pada gudang. Selain itu YCH juga masih memiliki tanggung jawab untuk merawat produk milik konsumen mereka agar kerusakan yang terjadi pada produk tidak menjadi semakin parah, sehingga dengan menerapkan pengendalian kualitas PT YCH Semarang dapat meminimalisir kerusakan yang kemungkinan dapat terjadi. Berdasarkan latar belakang tentang fluktuasi produk rusak PT YCH Indonesia SP Semarang yang mengalami peningkatan setiap bulannya sehingga penulis akan mengadakan penelitian dengan judul “ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK DALAM UPAYA MENGURANGI KERUSAKAN PRODUK PADA PT YCH INDONESIA *SUPPLY POINT* SEMARANG (*CUSTOMER KIEVIT*).”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang relevan dengan penelitian ini adalah

1. Bagaimana proses *inbound* dan *outbound* yang terjadi pada PT YCH Indonesia SP Semarang?
2. Bagaimana penerapan pengendalian kualitas produk yang dilakukan PT YCH Indonesia Sp Semarang?
3. Apa saja faktor penyebab kerusakan produk di PT YCH Indonesia SP Semarang?
4. Tindakan apa saja yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi kerusakan pada produk di PT YCH Indonesai SP Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tujuan yang ingin dicapai dan disesuaikan dengan masalah penelitian yang telah diuraikan seperti berikut:

1. Menganalisis proses *inbound* dan *outbound* yang terjadi pada PT YCH Indonesia SP Semarang, sehingga dapat diketahui penyebab *reject* barang.
2. Mengetahui penerapan pengendalian kualitas yang dilakukan oleh PT.YCH Indonesia SP Semarang.
3. Meneliti faktor-faktor yang menyebabkan kerusakan produk di PT YCH Indonesia SP Semarang.
4. Mengetahui tindakan yang sebaiknya dilakuakn oleh PT YCH Indonesia SP Semarang dalam upaya mencegah kerusakan produk.

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian yang dilakukan peneliti bagi peneliti sendiri adalah sebagai wujud aplikasi teori dari pokok kajian mata kuliah Manajemen dan Administrasi Logistik dengan mengadakan penelitian tentang penegndalian kualitas dan upaya mengurangi produk rusak pada PT YCH Indoensai SP Semarang.

b. Bagi Program Studi Manajemen dan Adiministrasi Logistik

Sebagai bahan pedoman skripsi atau tugas akhir khususnya mahasiswa Manajemen dan Administrasi Logistik.

c. Bagi PT YCH Indonesia SP Semarang

d. Kegunaan penelitian yang dilakukan bagi PT YCH Indonesia SP Semarang adalah dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan mengevaluasi kebijakan perusahaan terkait dengan pengendalian kualitas yang dijalankan perusahaan, serta sebagai masukan untuk peruahaan dalam pengambilan keputusan mengenai upaya mengurangi kerusakan produk pada waktu mendatang.