

**STRATEGI PENGENDALIAN KUALITAS PT YCH
INDONESIA *SUPPLY POINT* SEMARANG MENGGUNAKAN
METODE PDCA (*PLAN-DO-CHECK-ACT*)**

**(Studi Kasus Pada Konsumen PT Sarihusada Generasi
Mahardika)**

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 : Satika Mahda Daweski

NIM : 40011319650027

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Strategi Pengendalian Kualitas PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang Menggunakan Metode PDCA (Studi Kasus pada Konsumen PT Sarihusada Generasi Mahardika)
Nama : Satika Mahda Daweski
NIM : 40011319650027
Program Studi : D4 Manajemen dan Administrasi Logistik

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


Dosen Pembimbing :
Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.

(..........)

Dosen Penguji 1:
Suwandi, SAP., M. Si.

(..........)

Dosen Penguji 2:
Agung Budiarmo, S. Sos., M.M.

(..........)

Semarang,
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 | : Satika Mahda Daweski |
| 2. Nomor Induk Mahasiswa | : 40011319650027 |
| 3. Tempat/Tanggal Lahir | : Wonosobo/8 Mei 2001 |
| 4. Program Studi | : D4 Manajemen dan Administrasi Logistik |
| 5. Alamat | : Rukem RT 04/06, Beran, Kepil. Wonosobo |

Mengatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: **Strategi Pengendalian Kualitas PT YCH Indonesia Supply Point Semarang Menggunakan Metode PDCA (Plan-Do-Check-Act) (Studi Kasus pada Konsumen PT Sarihusada Generasi Mahardika)** 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, 16 Juni 2023

Pembuat pernyataan



Satika Mahda Daweski

NIM. 40011319650027

ABSTRAK

PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang merupakan perusahaan internasional yang bergerak pada bidang persewaan pergudangan. Perusahaan ini memiliki beberapa konsumen, salah satunya adalah PT Sarihusada Generasi Mahardika dengan produknya yaitu bahan baku pembuat susu. Perusahaan ini telah memiliki sertifikat ISO 28000 tentang keamanan rantai pasokan dan ISO 22000 tentang keamanan pangan. Sertifikat tersebut membuktikan bahwa perusahaan telah menerapkan pengendalian kualitas yang baik. Akan tetapi, pada kenyataannya perusahaan masih memiliki produk rusak yang melebihi target perbulannya. Sedangkan target tersebut sebesar 0,01% perbulan dari besarnya jumlah *inbound* perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengendalian kualitas yang dilakukan PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang terhadap konsumennya yaitu PT Sarihusada Generasi Mahardika, strategi yang tepat digunakan untuk pengendalian kualitas, dan mengetahui faktor pendorong serta penghambat pengendalian kualitas di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan menggunakan metode analisis data PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) serta menggunakan alat bantu analisis *5wys analysis*.

Hasil penelitian ini adalah pengendalian kualitas di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang dengan konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika masih kurang maksimal. Hal ini dibuktikan dengan ditemukannya produk rusak yang jumlahnya melebihi target perbulannya yaitu 0,01% dari jumlah *inbound* perusahaan. Hal tersebut dapat diperbaiki dengan menggunakan strategi PDCA yang dilakukan perusahaan dan pembuatan *One Point Lesson* (OPL) untuk menunjang keberhasilan perbaikan yang dilakukan.

Kata kunci : Pengendalian Kualitas, Produk Rusak, PDCA

ABSTRACT

PT YCH Indonesia Supply Point Semarang is an international company engaged in the leasing of warehousing. This company has several consumers, one of which is PT Sarihusada Generasi Mahardika whose product is raw material for making milk. This company has an ISO 28000 certificate on supply chain safety and ISO 22000 on food safety. The certificate proves that the company has implemented good product quality control. However, in reality the company still has damaged products that exceed its monthly target. Meanwhile, the target is 0.01% per month of the company's inbound volume.

This study aims to find out how quality control is carried out by PT YCH Indonesia Supply Point Semarang to its customers, namely PT Sarihusada Generasi Mahardika, the right strategy is used for quality control, and to find out the driving factors and inhibiting factors for quality control at PT YCH Indonesia Supply Point Semarang. The method used in this study is a qualitative descriptive method and uses the PDCA (Plan-Do-Check-Act) data analysis method and uses the 5wys analysis tool.

The results of this study are that quality control at PT YCH Indonesia Supply Point Semarang and its consumers, PT Sarihusada Generasi Mahardika, is still not optimal. This is evidenced by the discovery of damaged products which exceeded the monthly target of 0.01% of the company's inbound volume. This can be corrected by using the PDCA strategy carried out by the company and making One Point Lesson (OPL) to support the success of the improvements made.

Keywords: Quality Control, Damaged Products, PDCA

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan teladan hidup yang baik bagi penulis, sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir ini dengan judul “**STRATEGI PENGENDALIAN KUALITAS PT YCH INDONESIA SUPPLY POINT SEMARANG MENGGUNAKAN METODE PDCA (PLAN-DO-CHECK-ACT) (Studi Kasus Pada Konsumen PT Sarihusada Generasi Mahardika)**”. Tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Terapan pada Program Sarjana Terapan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.

Kelancaran penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu, diantaranya :

1. Bapak Dr.Ir. Budiono, M. Si. selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi.
2. Bapak Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik
3. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si, Selaku Dosen Wali serta selaku Dosen Pembimbing penulisan tugas akhir yang telah membimbing dan membantu penulis dalam pengerjaan penelitian.
4. PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang yang telah memberikan ilmu serta kesediaanya dalam penelitian yang dilakukan.
5. Teman – teman MAL yang telah membantu mendukung keberjalanan penulisan tugas akhir.

6. Pihak-pihak lain yang telah membantu dalam penyusunan laporan yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, sehingga penulis secara terbuka menerima saran dan kritik positif dari pembaca, agar hasil tugas akhir ini yang didapat mencapai kesempurnaan dan bisa menjadi referensi yang baik bagi pembaca.

Demikian apa yang dapat penulis sampaikan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi referensi yang baik bagi pembaca. Terima kasih.

Semarang, 27 Juni 2023

Satika Mahda Daweski

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	I
SURAT PERNYATAAN.....	II
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	II
ABSTRAK	III
ABSTRACT.....	IV
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1.1 Kualitas	8
2.1.1.1 Karakteristik Kualitas	8
2.1.1.2 Perspektif Kualitas	10
2.1.1.3 Sistem Kualitas Modern.....	11
2.1.2 Pengendalian Kualitas	12
2.1.2.1 Pengertian Pengendalian.....	12
2.1.2.2 Pengertian Pengendalian Kualitas	12
2.1.2.3 Tujuan Pengendalian Kualitas	13
2.1.2.4 Faktor – faktor yang mempengaruhi pengendalian kualitas	13
2.1.2.5 Syarat Kualitas	14
2.1.2.6 Ukuran kualitas	15
2.1.2.7 Keuntungan perusahaan dalam mengendalikan kualitas	16
2.1.2.8 Tahap – tahap dalam meningkatkan kualitas	16
2.1.3 Metode – metode penyelesaian masalah	17
2.1.3.1 Metode 8D (<i>Eight Discipline</i>).....	17

2.1.3.2	Metode A3	19
2.1.3.3	Metode DMAIC (<i>Define, Measure, Analyze, Improve, Control</i>) 22	
2.1.3.4	PDCA (<i>Plan – Do – Check - Action</i>)	23
2.1.4	Alat – alat bantu statistik.....	25
2.1.5	Strategi Pengendalian Kualitas	26
2.1.6	Faktor yang Mempengaruhi Pengendalian Kualitas	27
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	28
2.3	Alur Kerangka Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Pendekatan Penelitian	35
3.2	Fokus dan Lokus Penelitian.....	35
3.3.	Fenomena Penelitian.....	36
3.4	Sumber Data Penelitian	37
3.5	Penentuan Informan Penelitian.....	37
3.6	Instrumen Penelitian	39
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.8	Teknik Analisis Data	40
3.9	Triangulasi Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1	Profil Perusahaan	43
4.1.2	Sejarah Perusahaan.....	47
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	47
4.1.4	Budaya dan Nilai Organisasi.....	48
4.1.5	Lokasi Gudang Perusahaan	49
4.1.6	Struktur Organisasi	50
4.1.7	Proses Inbound dan Outbound	51
4.1.8	Syarat Kualitas	58
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	58
4.2.1	Pengendalian Kualitas PT YCH Indonesia <i>Supply Point</i> Semarang	58

4.2.2 Strategi Pengendalian Kualitas PT YCH Indonesia <i>Supply Point</i> Semarang.....	75
4.2.3 Faktor – Faktor Pendukung dan Penghambat PT YCH Indonesia <i>Supply Point</i> Semarang	87
BAB V PENUTUP	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 DATA JUMLAH PRODUK RUSAK PT YCH INDONESIA <i>SUPPLY POINT SEMARANG</i>	5
TABEL 3.1 FENOMENA PENELITIAN	36
TABEL 3.2 INFORMAN PENELITIAN	39
TABEL 4.1 LOKASI GUDANG PT YCH SEMARANG	50
TABEL 4.2 KERUSAKAN PRODUK BERDASARKAN JENISNYA.....	78
TABEL 4.3 5WHYS ANALYSIS	79

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 LOGO PT YCH.....	43
GAMBAR 4.2 LOGO PT KIEVIT	44
GAMBAR 4.3 PRODUK PT KIEVIT.....	44
GAMBAR 4.4 LOGO CHANGHONG	45
GAMBAR 4.5 PRODUK CHANGHONG	45
GAMBAR 4.6 LOGO PT SARIHUSADA.....	46
GAMBAR 4.7 NILAI ORGANISASI PT YCH	49
GAMBAR 4.8 STRUKTUR ORGANISASI PT YCH INDONESIA SP SEMARANG	50
GAMBAR 4.9 FLOW CHART INBOUND	51
GAMBAR 4.10 FLOW CHART OUTBOUND	56
GAMBAR 4. 11 OPL <i>INBOUND</i> PT YCH INDONESIA <i>SUPPLY POINT</i> SEMARANG	98
GAMBAR 4. 11 OPL <i>OUTBOUND</i> PT YCH INDONESIA <i>SUPPLY POINT</i> SEMARANG	99

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. TRANSKRIP HASIL WAWANCARA	104
LAMPIRAN 2. HASIL TURNITIN	108
LAMPIRAN 3. BIODATA PENELITI	109
LAMPIRAN 4. SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN	110
LAMPIRAN 5. DOKUMENTASI PENELITIAN	111