

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis yang semakin ketat ini menyebabkan persaingan bisnis yang semakin tinggi, sehingga perusahaan perlu bekerja lebih keras untuk memenangkan pasar. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menjual produk dengan kualitas tinggi yang melebihi kualitas dari perusahaan pesaing. Pesaing sebuah perusahaan tidak hanya dalam pasar domestik atau nasional melainkan pasar internasional juga.

Perusahaan perlu memiliki daya saing dan bertahan dalam persaingan internasional, permasalahan kualitas tertuju pada taktik dan strategi perusahaan secara menyeluruh (Hatani, 2008). Kualitas yang dimiliki perusahaan bukan suatu kebetulan (*occur by accident*)(Prawirosentono, 2007). Kualitas adalah sebuah alat ukur dan cara pandang seseorang untuk mencapai suatu kepuasan (Arianti et al., 2020). Selain itu, kualitas juga merupakan keadaan sifat, fisik, dan fungsi suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan selera konsumen sesuai dengan nilai uang yang telah dikeluarkan oleh konsumen tersebut (Prawirosentono, 2007). Jadi, kualitas dari sebuah perusahaan akan disesuaikan dengan kebutuhan dan selera konsumen.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan berbunyi bahwa seiring dengan tuntutan dan harapan seluruh masyarakat, organisasi perlu membangun kepercayaan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini membuktikan bahwa negara juga mendorong pelaku usaha atau

organisasi untuk meningkatkan kualitasnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen.

Kualitas sangat penting dalam perusahaan sehingga dibuat suatu kebijakan khusus terlebih perusahaan yang sangat mementingkan konsumennya. Kebijakan tersebut dapat diberlakukan disetiap proses, salah satunya proses produksi, tetapi dalam proses tersebut perusahaan dapat mengalami hambatan – hambatan yang terbukti dari adanya penyimpangan produk yang dihasilkan (*defective*), produk cacat atau rusak yang tidak sesuai dengan standar dan permintaan konsumen (Nastiti, 2014).

Perusahaan yang fokus pada kualitasnya maka akan berdampak positif pada bisnisnya terutama pada biaya produksi dan pendapatan perusahaan (Gaspersz, 2002). Kualitas dapat berdampak pada biaya produksi karena melalui kegiatan produksi, produk – produk yang diproduksi memiliki standar – standar tertentu yang menyebabkan tingkat kerusakan produk yang dihasilkan menjadi rendah. Sedangkan dampak kualitas terhadap pendapatan dapat terjadi karena produk yang berkualitas akan meningkatkan penjualan dan produk pasti memiliki harga yang kompetitif di pasar terhadap produk perusahaan lain.

Namun, yang terjadi di lapangan, sebaik apapun perusahaan telah melakukan produksinya dan sesuai dengan standar yang mereka miliki, seringkali masih ditemukan kecacatan atau kerusakan produk yang tentu tidak sesuai dengan harapan maupun standar yang dimiliki perusahaan. Kecacatan atau kerusakan produk tersebut dapat terjadi karena berbagai macam hal, seperti bahan baku, tenaga kerja, maupun mesin – mesin yang digunakan dalam proses produksi produk tersebut.

Perusahaan perlu melakukan aktivitas atau kebijakan untuk mengurangi kecacatan atau kerusakan produk tersebut, contohnya dengan menerapkan sistem pengendalian kualitas. Sistem ini dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas yang dihasilkan serta dapat mengendalikan tingkat kerusakan produk. Sistem yang diberlakukan dalam perusahaan perlu mempertimbangkan standar – standar tertentu baik standar yang telah diberlakukan oleh badan nasional maupun internasional.

Terdapat metode perbaikan yang dapat digunakan untuk mengurangi tingkat kerusakan produk. Salah satu dari metode tersebut adalah metode PDCA (*Plan – Do – Check – Action*). Metode ini digunakan oleh beberapa perusahaan besar karena metode ini mudah dilakukan dan dapat menghasilkan hasil yang baik.

Metode PDCA merupakan sebuah siklus yang berkesinambungan dan terjadi melalui proses yang terus menerus digunakan. Siklus ini disebut dengan siklus deming (*Deming Cycle/Deming Wheel*) karena diperkenalkan oleh Dr. W. Edwards Deming. Metode ini terdiri dari empat bagian atau tahap yaitu *Plan* (perencanaan), *Do* (pelaksanaan), *Check* (pengecekan), dan *Action* (penyesuaian).

Pengendalian kualitas ini tidak hanya dilakukan pada perusahaan manufaktur atau perusahaan yang melakukan proses produksi dan menghasilkan sebuah produk, pengendalian kualitas ini juga dilakukan oleh perusahaan jasa salah satunya perusahaan 3PL (*Third Party Logistic*) atau persewaan gudang. Perusahaan ini menjual jasa untuk menyimpan, merawat, dan mengelola barang yang dititipkan konsumennya. Semakin baik jasa yang diberikan perusahaan untuk mengelola gudang dan barang yang didalamnya maka konsumen akan semakin percaya dengan perusahaan tersebut, sebaliknya konsumen akan hilang kepercayaan jika

perusahaan tersebut membuat barang – barang titipannya banyak kerusakan, cacat, atau masalah – masalah lain. Sehingga perusahaan harus selalu meningkatkan layanan jasanya supaya konsumen tidak kehilangan kepercayaan terhadap perusahaannya.

Salah satu perusahaan 3PL adalah PT YCH Indonesia *supply point* Semarang. Perusahaan ini merupakan perusahaan multinasional yang bergerak di bidang jasa dan menangani persewaan gudang khususnya yang menangani terkait produk pangan serta transportasi. Perusahaan ini telah tersertifikasi ISO 28000 (keamanan rantai pasokan) dan ISO 22000 (keamanan pangan). Sertifikasi tersebut merupakan sebuah bukti bahwa perusahaan mengupayakan untuk meningkatkan kualitasnya. Selain itu, sertifikasi tersebut dapat menjadi salah satu alasan konsumen untuk melakukan kerja sama dengan perusahaan. Selain sertifikasi, PT YCH Indonesia *supply point* Semarang juga melakukan beberapa program untuk meningkatkan kualitasnya seperti melakukan pelatihan untuk karyawannya, adanya audit yang dilakukan rutin, dan lain – lain.

Akan tetapi, pada kenyataannya masih terdapat produk rusak yang ditemukan dalam gudang PT YCH Indonesia *supply point* Semarang. Perusahaan membagi gudang yang digunakannya berdasar pada konsumen yang dimilikinya. Perusahaan memiliki tiga konsumen, yaitu PT Sarihusada Generasi Mahardika, PT Kievit, dan Changhong. Konsumen dengan produk rusak yang paling krusial adalah PT Sarihusada Generasi Mahardika. Produk rusak ini terjadi baik pada proses *inbound* maupun *outbound*. Data barang rusak akibat proses tersebut akan dilaporkan setiap harinya (jika ada) dan langsung dilaporkan. Data barang rusak tersebut akan dibuat *summary* atau catatan yang dibuat perbulan. Data jumlah

produk rusak PT YCH Indonesia *supply point* Semarang pada konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Data Jumlah Produk Rusak PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang pada konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika

No.	Bulan	Jumlah Barang (bag)	Jumlah Kerusakan (bag)	Persentase Kerusakan (%)
1.	April	66,334	2	0,003
2.	Mei	77,131	2	0,002
3.	Juni	140,127	4	0,002
4.	Juli	139,693	9	0,006
5.	Agustus	131,466	3	0,002
6.	September	87,832	6	0,006
Total		642,583	26	0,004

Sumber : PT YCH Indonesia supply point Semarang, 2023

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa produk rusak yang ada dalam perusahaan perbulannya tidak sama. Pada Bulan April sampai September terjadi kerusakan produk yang tinggi yaitu diatas 0. Kerusakan produk tertinggi terjadi pada Bulan Juli sebanyak 9 bag dengan presentase 0,006%. Pada periode tersebut kerusakan produk terjadi kenaikan dan penurunan kerusakan produk.

Berdasarkan riset awal yang dilakukan penulis dengan melakukan wawancara pada karyawan bagian *inventory*, PT YCH Indonesia *supply point* Semarang memiliki regulasi mengenai produk rusak ini. Regulasi tersebut berupa target penurunan produk rusak hingga maksimal 0 bag perbulannya. Target tersebut diberlakukan karena semakin banyak produk rusak yang ada dalam perusahaan maka kepercayaan konsumen terhadap perusahaan akan semakin kecil. Terkait hal tersebut, perusahaan perlu melakukan upaya untuk menekan jumlah produk rusak yang ada di gudang.

Dari program yang telah dilakukan perusahaan telah menekan jumlah produk rusak tetapi masih perlu dilakukan peningkatan sehingga produk rusak yang

terjadi di PT YCH Indonesia *supply point* Semarang dapat dihilangkan. Belum hilangnya jumlah produk rusak perbulan yang ada dalam perusahaan membuktikan bahwa usaha perusahaan belum optimal dan perlu adanya Analisa mengenai pengendalian kualitas lebih lanjut dengan mencari sebab serta mencari solusi perbaikan yang tepat untuk diimplementasikan dalam perusahaan. Dari hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian 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)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengendalian kualitas yang dilakukan di PT YCH Indonesia *supply point* Semarang?
2. Bagaimana strategi pengendalian kualitas yang tepat untuk diterapkan di PT YCH Indonesia *supply point* Semarang (*Plan-Do-Check-Act*)?
3. Apa saja faktor – faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pengendalian kualitas di PT YCH Indonesia *supply point* Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi pengendalian kualitas yang dilakukan di PT YCH Indonesia *supply point* Semarang.

2. Mengidentifikasi strategi pengendalian kualitas yang tepat untuk diterapkan di PT YCH Indonesia supply point Semarang menggunakan metode PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).
3. Mengidentifikasi faktor – faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pengendalian kualitas di PT YCH Indonesia *supply point* Semarang

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Logistik pada jurusan D4 Manajemen dan Administrasi Logistik, untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, dan untuk kebermanfaatannya kepada masyarakat.

2. Bagi Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan materi pengajaran dan meningkatkan hasil proses pembelajaran di kelas.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas yang dihasilkan dan dapat mempertahankan serta mengembangkan keberlangsungan perusahaan.