

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas produk dari *customer* merupakan hal utama yang harus diperhatikan dari perusahaan yang bergerak pada jasa layanan logistik atau dalam hal ini adalah perusahaan *Third Party Logistic* (pihak ketiga). Hal ini dilakukan agar dapat memenangi persaingan antar pengguna jasa layanan 3PL dan sebagai strategi perusahaan secara menyeluruh. Sebagai salah satu upaya untuk bisa menjaga kualitas produk *customernya*, perusahaan perlu menerapkan standar kualitas berskala internasional salah satunya adalah penerapan ISO 9001:2015 suatu standar internasional yang mengatur sistem manajemen mutu. Standar ini dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO) dan diakui secara internasional sebagai parameter untuk mengukur kualitas organisasi. Manajemen mutu suatu produk *customer* ini harus menjadi perhatian khusus oleh perusahaan 3PL.

Menurut Bravi & Murmura (2022), keuntungan penerapan standar mutu ISO 9001:2015 ini adalah meningkatkan posisi persaingan, meningkatkan kualitas produk serta pelayanan dan meningkatkan kepuasan dari *customer*. Meskipun ISO 9001:2015 memiliki banyak keuntungan, perusahaan masih menghadapi kendala dalam menerapkannya. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor-faktor yang berasal dari perusahaan.

Efektivitas penerapan standar manajemen mutu dapat berkurang diakibatkan beberapa faktor yaitu adanya kerusakan selama proses penyimpanan yang kurang baik, atau faktor lainnya yaitu kerusakan yang diakibatkan oleh *material handling* (Shelar, 2008). Terlebih untuk produk bahan makanan yang sangat riskan mengalami penurunan kualitas, penggunaan *material handling* sangat menjadi perhatian khusus bagi perusahaan. Proses penanganan produk di gudang harus dilakukan secara hati-hati, mulai dari proses penerimaan produk, penyimpanan, sampai proses transportasi menjadi harus menjadi perhatian khusus. Hal ini dilakukan agar dapat mengurangi potensi kerusakan produk seperti lembab, bocor, atau sobek pada bagian kemasannya (Ann, dkk 2019).

Menurut Triya, dkk (2022) Kerusakan produk yang berpengaruh pada kualitas memang tidak dapat dihindari perusahaan. Perlu adanya evaluasi seperti apa penyebabnya dan bagaimana solusi yang tepat dilakukan, sehingga kerusakan produk ini dapat diminimalisir kedepannya. Selain itu, penting untuk menerapkan sistem pengendalian mutu produk agar dapat mengetahui apakah produk yang dihasilkan dapat terkendali atau tidak, serta untuk mengetahui penyebab kerusakan atau cacat pada produk di perusahaan.

Tabel 1. 1 Data Kerusakan Produk PT Mandiri Jogja Internasional

Minggu ke-	Jumlah Produksi (pcs)	Produk Cacat (pcs)	Presentase Produk Cacat (%)
I	1600 pcs	80 pcs	5 %
II	1600 pcs	112 pcs	7 %
III	1600 pcs	75 pcs	4,68 %
IV	1600 pcs	123 pcs	7,75 %

Sumber: Triya, dkk (2022)

Berdasarkan tabel diatas jumlah kerusakan produk pada perusahaan tersebut naik dan turun dengan jumlah terendah di 75 pcs dan jumlah tertinggi 123 pcs. Perusahaan dapat mencegah kerusakan produk dengan fokus pada perbaikan kasus. Pencegahan ini dapat dilakukan dengan mengedepankan standar SOP (Ratnadi, dkk 2016). SOP (Standar Operasional Perusahaan) dalam hal ini adalah pedoman yang digunakan perusahaan untuk setiap jenis kegiatan operasional ketika sedang berlangsung.

Penerapan manajemen mutu produk tidak hanya harus di perhatikan pada perusahaan produksi atau perusahaan manufaktur saja. Perusahaan *Third Party Logistic* juga perlu memperhatikan secara khusus mengenai kualitas produk dari *customer*. Contoh perusahaan logistik yang bergerak pada bidang *Third Party Logistic* (3PL) adalah PT YCH Indonesia. Untuk dapat bersaing dengan kompetitor perusahaan PT YCH Indonesia berusaha memberikan pelayanan *zero defect* pada produk *customernya*.

Salah satu cabang dari PT YCH Indonesia berada di Kota Semarang. Beroperasi sejak tahun 2003 PT YCH *Supply Point* Semarang telah bekerja sama dengan berbagai *customer*. Salah satunya adalah Kievit yang sudah bekerja sama sejak 2008 Hal ini membuktikan bahwa kinerja perusahaan tidak diragukan lagi dalam hal operasional atau bahkan dari segi menjaga kualitas produk. Terlepas dari hal tersebut masih terdapat beberapa kekurangan dari perusahaan untuk mempertahankan kualitas produk *customer*. Salah satunya adalah terjadinya kerusakan produk pada *customer* Kievit yang disebabkan oleh pengoperasian

material handling. Produk milik *customer* Kievit adalah produk yang paling rentan rusak terlebih apabila terkena *material handling*.

Kerusakan ini dapat terjadinya pada saat proses *picking* produk yang dilakukan oleh *material handling equipment* milik perusahaan. *Material handling equipment* yang digunakan saat proses *picking* di YCH Semarang adalah menggunakan *forklift*. Saat melakukan proses *picking* seringkali terjadi kesalahan yang mengakibatkan terjadinya kerusakan produk. Kerusakan ini akan dipertanggung jawabkan oleh pihak YCH SP Semarang kepada *customer* Kievit.

Berdasarkan wawancara awal dengan *forklift driver* kerusakan produk ini dapat beberapa faktor yang menjadi penyebab terjadinya *damage* produk dari oleh *material handling* ini, salah satunya adalah *human error*. Jenis produk yang ditangani oleh PT YCH SP Semarang ini adalah produk bahan makanan yang riskan terhadap kerusakan karena *packaging* nya yang berupa *bags*. Oleh karena itu, memerlukan perlakuan ekstra untuk mengurangi kerusakan yang mungkin terjadi, termasuk dalam hal penanganan *material handling*.

Tabel 1. 2 Presentase Jumlah *Damage* (Kerusakan) Produk *Customer* Kievit by PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang Tahun 2021-2023

No.	Tahun	Jumlah Kerusakan Akibat MHE YCH	Jumlah Kerusakan Kievit	Presentase Kerusakan Akibat MHE YCH
1.	2021	79	2704	2.92%
2.	2022	93	2515	3.62%
3.	2023	78	3474	2.24%

Sumber: Data Lapangan Diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, pada tahun 2021 jumlah kerusakan produk yang disebabkan oleh perusahaan sebesar 2,92%, sedangkan di tahun 2022 sebesar 3,62% dan tahun 2023 sebesar 2,24%. Data tersebut membuktikan bahwa setiap

tahunnya terjadi kerusakan yang disebabkan material handling equipment dari PT YCH Semarang. Dengan adanya kasus kerusakan ini, baik perusahaan ataupun dari tim operasional gudang harus memperhatikan proses *material handling* ini agar kedepannya tidak menyebabkan kerusakan yang lebih banyak. Berdasarkan persoalan tersebut penulis membuat penelitian dengan judul **“Pengendalian Kualitas Pelayanan Akibat Kerusakan Produk *Material Handling Equipment* PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang (Studi Kasus *Customer Kievit*)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengendalian Kualitas Pelayanan Akibat Kerusakan Produk *Material Handling Equipment* PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang (Studi Kasus Pada *Customer Kievit*)?
2. Apa saja faktor-faktor kendala yang dihadapi pada Pengendalian Kualitas Pelayanan Akibat Kerusakan Produk *Material Handling Equipment* PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang (Studi Kasus Pada *Customer Kievit*)?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeksripsikan dan menganalisis Pengendalian Kualitas Pelayanan Akibat Kerusakan Produk *Material Handling Equipment* PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang (Studi Kasus Pada *Customer Kievit*)

2. Mengetahui faktor-faktor kendala yang dihadapi pada Pengendalian Kualitas Pelayanan Akibat Kerusakan Produk *Material Handling Equipment* PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang (Studi Kasus Pada *Customer* Kievit)

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi langkah penulis dalam meningkatkan wawasan pengetahuan dan menjadi sarana menerapkan pengetahuan yang dimiliki penulis tentang pengendalian kualitas untuk mengurangi kerusakan produk di perusahaan.

2. Bagi Prodi

Penelitian ini diharapkan berkontribusi dalam peningkatan ilmu pengetahuan di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, serta menjadi referensi bagi mahasiswa lainnya.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan berkontribusi sebagai masukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas yang dihasilkan dan sebagai bahan pengembangan keberlangsungan perusahaan.