

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ketatnya persaingan bisnis saat ini telah mengakibatkan tingginya tingkat persaingan di antara perusahaan-perusahaan. Perusahaan harus meningkatkan upaya mereka untuk meraih pangsa pasar. Salah satu strategi yang bisa diimplementasikan adalah menjual produk berkualitas tinggi yang melebihi mutu yang ditawarkan oleh pesaing. Saingan tidak hanya terbatas pada pasar lokal atau nasional, melainkan juga melibatkan pasar internasional.

Menurut Garvis dan Davis dalam (Nasution, 2015) kualitas adalah sebuah kondisi yang selalu berubah yang terkait dengan berbagai elemen seperti produk, tenaga kerja, proses, tugas, dan lingkungan. Mereka menegaskan bahwa karakteristik tersebut dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan dari pelanggan. Di sisi lain, pandangan Crosby dalam (Nasution, 2015) menyatakan bahwa kualitas adalah sejauh mana kesesuaian dengan standar, yang berarti sejalan dengan yang diharapkan atau telah distandardisasi. Evaluasi kualitas suatu produk seringkali bergantung pada seberapa baik produk tersebut mematuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, termasuk kualitas bahan baku, proses produksi, dan hasil akhirnya. Mengingat pentingnya daya saing dan keberlangsungan bisnis dalam konteks persaingan global, masalah kualitas menjadi faktor kunci yang berkaitan erat dengan strategi dan taktik yang diadopsi oleh perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi kualitas bisnis untuk selaras dengan kebutuhan dan preferensi dari konsumen.

Standar kualitas yang diterapkan dalam kegiatan produksi dapat mempengaruhi biaya produksi dengan mengurangi tingkat kerusakan produk yang dihasilkan. Sementara itu, pengaruh kualitas terhadap pendapatan terjadi karena peningkatan penjualan produk berkualitas dan adanya daya saing harga yang sehat di pasar, dibandingkan dengan produk dari perusahaan lain. Meskipun produksi perusahaan berjalan dengan baik dan sesuai standar, kadang-kadang produk masih mengalami cacat atau kerusakan yang tidak diinginkan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk mutu bahan baku, kemampuan tenaga kerja, atau bahkan peralatan yang digunakan dalam proses produksi. Implementasi pengendalian kualitas diperlukan untuk mengatasi masalah ini.

Pengendalian kualitas melibatkan penerapan standar kualitas oleh organisasi. Perusahaan harus menjalankan pengawasan yang ketat dan berkelanjutan terhadap kualitas bahan baku, proses produksi, dan produk akhir untuk memastikan kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan dan mencegah produk cacat sampai ke tangan konsumen. Dalam kerangka program jaminan produk mereka, perusahaan secara teratur melakukan pengujian kualitas terhadap bahan baku, proses produksi, dan produk akhir untuk memverifikasi kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan.

Perusahaan perlu menerapkan tindakan atau kebijakan guna mengurangi kecacatan atau kerusakan pada produk, seperti melalui. Penggunaan sistem ini dapat memperbaiki mutu produk perusahaan dan mengelola risiko kerusakan dengan lebih baik. Sistem yang diterapkan di perusahaan sebaiknya memperhatikan standar-standar khusus, baik yang telah diakui oleh badan nasional maupun

internasional.

Ketika perusahaan memberikan layanan yang baik dalam menjaga keadaan barang dan gudang, tingkat kepercayaan konsumen terhadap perusahaan meningkat. Sebaliknya, jika perusahaan menyebabkan kerusakan, cacat, atau masalah lain pada barang yang diserahkan, konsumen dapat kehilangan kepercayaan pada perusahaan tersebut. Karenanya, penting bagi perusahaan untuk terus meningkatkan mutu layanan mereka agar pelanggan tetap memiliki kepercayaan dan loyalitas terhadap perusahaan.

Beberapa strategi peningkatan yang dapat diadopsi di perusahaan untuk mengurangi tingkat kerusakan produk meliputi penerapan *PDCA* dan *DMAIC* (*six sigma*). *PDCA* singkatan dari "*Plan, Do, Check, Act*", adalah sebuah proses empat tahap dalam pemecahan masalah yang umumnya digunakan dalam pengendalian kualitas. Pendekatan ini diperkenalkan oleh W. Edwards Deming. *PDCA* terdiri dari langkah-langkah Perencanaan (*Plan*), Pelaksanaan (*Do*), Pengecekan (*Check*), dan Penyesuaian (*Action*).

DMAIC (*six sigma*) adalah sistem manajemen kualitas yang menggunakan metode statistik untuk mengurangi variasi dalam produk dan layanan. Hal ini membantu perusahaan memenuhi persyaratan pelanggan terkait kualitas produk, tingkat layanan, biaya, dan waktu. *DMAIC* (*Define, Measure, Analyze, Improve, and Control*) adalah salah satu aspek penting dari Six Sigma. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan proses dengan mengidentifikasi akar penyebab masalah dan kemudian menerapkan perubahan untuk mengatasinya. *DMAIC* merupakan pendekatan yang lebih holistik untuk memecahkan masalah, yang

menekankan perlunya kolaborasi dan komunikasi selama proses berlangsung.

Pengawasan mutu tidak hanya penting bagi perusahaan manufaktur yang terlibat dalam produksi dan pembuatan produk, tetapi juga relevan bagi perusahaan jasa, termasuk penyedia logistik pihak ketiga (*Third Party Logistics/3PL*) atau perusahaan penyewaan gudang. Perusahaan 3PL menyediakan layanan untuk menyimpan, merawat, dan mengelola barang yang dikirimkan oleh klien mereka. Kualitas layanan dalam mengelola gudang dan barang memiliki dampak signifikan terhadap kepercayaan konsumen.

Salah satu perusahaan 3PL yang menawarkan jasa penyimpanan barang adalah PT DSV Solutions Indonesia (Semarang Site). Salah satu barang yang disimpan di perusahaan ini yaitu *wiring harness* untuk di ekspor. Perusahaan ini memiliki *warehouse* yang terletak di Kawasan Industri Candi Jl Gatot Subroto Blok 16 No.8E Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah. Perusahaan ini memiliki lisensi sebagai pusat logistik berikat. Menurut ketentuan mengenai pelaksanaan pusat logistik berikat dalam Pasal 9 PER-11/BC/2018, dinyatakan bahwa tanah dan/atau bangunan yang dimiliki harus memiliki luas minimal 10.000 m² pada satu area, kecuali tangki penimbunan atau tempat penimbunan lainnya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, di dalam Gudang PT DSV Solutions Indonesia Cabang Semarang dalam proses *inbound* nya sudah ditetapkan proses GR (*Good Received*), proses *approved* bahwa barang yang diterima sudah dalam kondisi baik secara *quality* maupun *quantity* sebelum memasuki proses *Put Away* barang di rak. Namun, pada aktualnya masih seringkali ditemukan kerusakan pada *box* yang sudah melalui proses GR. Kerusakan barang yang terjadi

kemungkinan besar diakibatkan oleh faktor *man*, kurangnya ketelitian dalam proses *put away* barang ke dalam rak, sehingga banyak *box* yang rusak mengenai beam rak. Setiap hari, jika terjadi kerusakan barang, data tersebut akan dilaporkan dan disampaikan secara langsung. Setiap bulannya, akan disusun ringkasan atau catatan dari data barang tersebut. Berikut adalah tabel yang menunjukkan jumlah produk rusak di PT DSV Solutions Indonesia Cabang Semarang.

Tabel 1. 1 Jumlah Box Rusak di PT. DSV Solution Indonesia (Site Semarang)

Factory	Periode	Problem	Total Box NG
ST	Feb-23	Proses <i>Handling</i>	9 box
ST	May-23	Basah Kebocoran	11box
ST	May-23	Proses <i>Handling</i>	74 box
ST	July-23	Proses <i>Handling</i>	119 box
ST	Aug-23	Proses <i>Handling</i>	5 box
ST	Sep-23	Proses <i>Handling</i>	9 box
ST	Oct-23	Proses <i>Handling</i>	28 box
ST	Oct-23	Proses <i>Handling</i>	2 box
ST	Nov-23	Proses <i>Handling</i>	57 box
ST	Nov-23	Basah Kebocoran	4 box
Total			318 box

Sumber : PT DSV Solutions Indonesia Cabang Semarang, 2023

Dari tabel diatas, terlihat bahwa jumlah *box* yang rusak di perusahaan bervariasi setiap bulannya. Dari bulan Februari hingga November, terdapat tingkat kerusakan *box* yang tinggi, dengan kerusakan paling parah terjadi pada bulan Juli,

di mana total box NG mencapai 119, yang disebabkan oleh proses handling. Selama periode tersebut, terjadi fluktuasi dalam jumlah kerusakan box.

Berdasarkan observasi yang dilakukan melalui wawancara dengan Leader QA Team B, disampaikan bahwa di PT DSV Solutions Indonesia Cabang Semarang telah ditetapkan tujuan kualitas terkait *box NG (Not Good)*. Tujuan kualitas tersebut adalah target total masalah kualitas sebesar 0,01% cacat dalam setahun yang sudah ditetapkan di dalam Quality Objective PT. DSV Solutions Indonesia (Site Semarang). Target ini diberlakukan karena peningkatan jumlah *box NG* di perusahaan.

Dalam konteks ini, perusahaan perlu berupaya untuk mengurangi jumlah *box NG* di gudang. Meskipun perusahaan telah melaksanakan program untuk mengurangi jumlah *Box NG*, namun masih diperlukan upaya lebih lanjut agar jumlahnya mencapai persentase cacat sebesar 0,01% atau dalam satuan *box* nya sebesar 1 *box* selama per bulan. Fakta bahwa jumlah *box NG* per bulan masih belum menurun menunjukkan bahwa upaya perusahaan belum optimal, dan perlu dilakukan analisis lebih lanjut tentang pengendalian kualitas, termasuk penyelidikan penyebab dan solusi perbaikan yang tepat untuk diterapkan di perusahaan.

Dalam usulan tersebut, peneliti mengusulkan penggunaan metode *PDCA (Plan, Do, Check, Action)* untuk mengatur kualitas *box NG* dengan maksud meningkatkan persentase *zero defect* di perusahaan. Keputusan untuk menggunakan metode ini didasarkan pada karakteristiknya sebagai proses perbaikan yang berkesinambungan, yang cocok untuk perusahaan yang telah

berjalan dengan efisien dan bertujuan untuk mempertahankan konsistensi dalam prosesnya. Ini juga berguna ketika mencoba meningkatkan produk atau layanan karena berfokus pada mengidentifikasi masalah serta menciptakan solusi untuk masalah tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **"Penerapan Strategi Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan Metode PDCA (Plan, Do, Check, Action) untuk Meningkatkan Tingkat Zero Defect di PT DSV Solutions Indonesia (Semarang Site)"**. Melalui hasil penelitian, diharapkan mampu mengidentifikasi tantangan yang dihadapi perusahaan serta menjadi rekomendasi perubahan yang dapat digunakan.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana proses *inbound* dan *outbound* barang yang terjadi pada PT DSV Solutions Indonesia Site Semarang?
2. Bagaimana pengendalian kualitas yang terjadi pada PT DSV Solutions Indonesia Site Semarang?
3. Apa saja faktor faktor penyebab kerusakan produk di PT DSV Solutions Indonesia Cabang Semarang?
4. Bagaimana strategi pengendalian kualitas yang tepat untuk diterapkan di PT DSV Solutions Indonesia Cabang Semarang (*Plan-Do-Check-Act*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis proses *inbound* dan *outbound* barang yang dilakukan pada PT DSV Solutions Indonesia Cabang Semarang.
2. Menganalisis Pengendalian Kualitas yang terjadi pada PT DSV Solutions Indonesia (Semarang Site)
3. Meneliti faktor-faktor yang menyebabkan kerusakan produk pada PT DSV Solutions Indonesia Cabang Semarang
4. Mengidentifikasi strategi yang sesuai untuk mengendalikan kualitas di PT DSV Solutions Indonesia Cabang Semarang dengan menerapkan pendekatan *PDCA (Plan-Do-Check-Act)*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini meliputi:

1. **Bagi Peneliti**

Penelitian ini disusun sebagai persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Terapan Logistik di jurusan D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, serta mengasah dan menerapkan kemampuan peneliti berdasarkan pengetahuan yang di dapatkan dari program studi.

2. **Bagi Program Studi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga pada literatur dan memperluas cakupan penelitian ilmiah dalam program studi Manajemen & Administrasi Logistik. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan pengetahuan dan memperkaya pendidikan yang bermanfaat bagi program studi D-IV Manajemen & Administrasi Logistik.

3. **Bagi Perusahaan**

Harapannya, penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga dan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas hasil yang dihasilkan oleh perusahaan. Dengan demikian, diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan dan mengembangkan keberlangsungan operasionalnya.