

**PENGENDALIAN KUALITAS (*QUALITY CONTROL*) DALAM
MENINGKATKAN MUTU PRODUK DI GUDANG *FINISHED GOODS*
PT. INDOFOOD DIVISI *NOODLE* SEMARANG MENGGUNAKAN
METODE PDCA (*PLAN-DO-CHECK-ACTION*)**

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 : Hotliana Dewi Sari Saragih

Nim : 40011320650107

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

2024

MOTTO

“Dalam memulai sesuatu tanamkan dalam diri Ikhlas dan sabar, karena sabar itu menenangkan jiwa, Ikhlas mendamaikan hati”.

“Jagalah dirimu, supaya hatimu jangan sarat oleh pesta pora dan kemabukan serta kepentingan-kepentingan duniawi dan supaya hari Tuhan jangan dengan tiba-tiba jatuh ke atas dirimu seperti suatu jerat”.

(1 petrus 1:15)

"Terkadang, kesulitan harus kamu rasakan terlebih dulu sebelum kebahagiaan yang sempurna datang kepadamu."

(-R. A. Kartini)

PERSEMBAHAN:

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan berkat, kekuatan serta pertolongan hingga saya sampai pada tahap ini.

Bapak dan Mamak tercinta, yang setiap saat mengirim doa, dukungan, semangat dan materi, dan terimakasih telah memberikan cinta dan kasih sayang yang tak terhingga, semoga bapak dan mamak turut bangga.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul:

**PENGENDALIAN KUALITAS (*QUALITY CONTROL*) DALAM
MENINGKATKAN MUTU PRODUK DI GUDANG *FINISHED GOODS*
PT. INDOFOOD DIVISI *NOODLE* SEMARANG MENGGUNAKAN
METODE PDCA (*PLAN-DO-CHECK-ACTION*)**

Oleh:

Hotliana Dewi Sari Saragih

40011320650107

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si.
NIP. 196705142018082001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengendalian kualitas (*Quality Control*) Dalam
Meningkatkan Mutu Produk DiGudang *Finished Goods*
PT. Indofood Divisi *Noodle* Semarang Menggunakan
Metode PDCA (*Plan-Do-Check-Action*)
Nama : Hotliana Dewi Sari Saragih
NIM : 40011320650107
Program Studi : 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:
Dr. Dra. Luluk Fauziah M.Si


(.....)

Dosen Penguji 1:
Riandhita Eri Werdani S.M.B, M.S.M

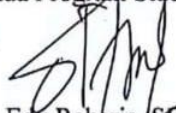

(.....)

Dosen Penguji 2
Kholidin S.Kom, M.Kom


(.....)

Semarang 26 Juni 2024

Ketua Program Studi


ah

Dr. Edy Raharja, SE, MSi.
NIP. 197004251997021001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

- | | |
|--------------------------|--|
| 1. Nama | : Hotliana Dewi Sari Saragih |
| 2. Nomor Induk Mahasiswa | : 40011320650107 |
| 3. Tempat/Tanggal Lahir | : Dolok Saribu Bangun, 07 September 2001 |
| 4. Program Studi | : Manajemen dan Administrasi Logistik |
| 5. Alamat | : Pematang Siantar. Sumatera Utara |

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: Pengendalian kualitas (*Quality Control*) Dalam Meningkatkan Mutu Produk Di Gudang *Finished Goods* PT. Indofood Divisi *Noodle* Semarang Menggunakan Metode PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) 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, 14 Juni 2024
Pembuat Pernyataan



Hotliana Dewi Sari Saragih
NIM. 40011320650107

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangannya waktu yang semakin modern, persaingan antar perusahaan pun semakin ketat salah satunya dilihat dari kualitas barang yang dihasilkan, untuk menghasilkan barang yang berkualitas maka dilakukan pengendalian terhadap produk yang dihasilkan. Pada penelitian ini PT. Indofood Divisi *Noodle* Semarang masih ditemui banyak barang kerusakan di gudang sehingga masih dibutuhkan pengendalian dan proses perbaikan pada produk dan barang yang kerusakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengendalian kualitas (*Quality Control*) dalam meningkatkan mutu pada gudang *finished goods* serta mengetahui faktor kendala dalam meningkatkan mutu pada produk yang dihasilkan, yang dimana perusahaan perlu melakukan pengendalian terhadap kualitas produk karena masih banyak terdapat kerusakan di gudang *finished goods*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data penelitian menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder yang digunakan sebagai sumber informasi. Dalam pengumpulan data dengan melakukan observasi di lapangan, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian kualitas pada produk sudah dijalankan mulai dari bahan baku sampai kepada pengiriman produk kepada konsumen, akan tetapi belum dapat dikatakan baik dikarenakan masih adanya ditemukan kerusakan pada produk yang dihasilkan, disebabkan oleh manusia, mesin, dan metode, sehingga masih perlu peningkatkan pada pengendalian, metode dan mesin.

Kata kunci: *Mutu produk, Kualitas, Pengendalian,*

ABSTRACT

With the progress of modern times, the competition between companies is becoming more and more stringent, one of which is seen from the quality of the goods produced, to produce goods of quality then the control of the products produced is carried out. This research was carried out at Indofood CBP Successful Wealth Noodle Division Semarang where many defective items were still found in the warehouse so that control and repair processes on defective products and goods were still needed. The purpose of this research is to know the quality control (Quality Control) in improving the quality in the finished goods warehouse as well as to know obstacles in enhancing the quality of the products produced, where the company needs to carry out the control of the product quality because there are still many defects in the warehouse of finished products. This research uses qualitative research methods with a descriptive approach. Research data sources use primary and secondary data sources used as information sources. In data collection by conducting field observations, interviews and documentation. The results of this study show that quality controls on products have been carried out from raw materials to the delivery of products to consumers, but can not be said well because there are still found defects on the products produced, caused by humans, machines, and methods, so there is still need to improve on controls, methods and machines.

Keywords: Product quality, Quality, Control.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha kuasa yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“PENGENDALIAN KUALITAS (*QUALITY CONTROL*) DALAM MENINGKATKAN MUTU PRODUK DIGUDANG *FINISHED GOODS* PT. INDOFOOD DIVISI *NOODLE* SEMARANG MENGGUNAKAN METODE PDCA (*PLAN-DO-CHECK-ACTION*)”**. Tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Terapan pada program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu peneliti mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo S.E., M.Si Selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. Selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing TA (Tugas Akhir) yang telah menuntun dan membimbing dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.
5. Dosen penguji 1 dan dosen wali Riandhita Eri Werdani S.M.B, M.S.M

6. Dosen Penguji 2 Kholidin S.Kom, M.Kom
7. Dosen program studi D-IV Manajemen Dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Bapak, ibu, mas dan mba di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Divisi *Noodle* Semarang yang telah membantu penulis dalam memberikan ilmu, dukungan dan informasi terkait dengan judul penelitian.
9. Kedua orang tua tercinta bapak dan mamak, yang selalu memberikan materi dan kasih sayang yang luar biasa yang tidak pernah henti dan selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis, skripsi ini saya persembahkan untuk kalian.
10. Nenek atau yang biasa penulis panggil Tua, yang selalu memberikan semangat, motivasi, doa, kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Saudara saya kakak Dea, dan adik, intan, eri, dewi, yang selalu menghibur, mendukung serta memberikan support kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Kepada sahabat dari kecil, teman batak, teman GKPS, teman KKN, teman kualiah, teman magang penulis, terimakasih penulis ucapkan, karena sudah menemani, menjaga, membantu penulis selama di semarang, serta memberikan dukungan, dan support kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu, yang telah memberikan semangat, dukungan, doa kepada penulis selama proses penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap kepada Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah diberikan oleh pihak yang membantu. Semoga Tugas Akhir ini bisa bermanfaat dan membawa manfaat.

Semarang, 05 Juni 2024



Hotliana Dewi Sari Saragih
40011320650107

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat penelitian	7
1.4.1 Bagi Mahasiswa.....	7
1.4.2 Bagi program studi	7
1.4.3 Bagi Perusahaan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Kualitas	10
2.1.1.1 Dimensi Kualitas	12
2.1.1.2 Karakteristik Kualitas	14
2.1.1.3 Fungsi Kualitas	14
2.1.2 Pengendalian	17
2.1.3 Pengendalian kualitas.....	18
2.1.3.1 Tujuan Pengendalian kualitas	18
2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi pengendalian kualitas	19
2.1.3.3 Standar Pengendalian kualitas.....	20
2.1.3.4 Parameter Kualitas	21

2.1.3.5 Langkah-langkah Pengendalian Kualitas	22
2.1.3.6 Alat Bantu Pengendalian Kualitas	24
2.1.4 Mutu Produk	25
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	26
2.3 Alur Kerangka Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Pendekatan penelitian.....	41
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	41
3.2.1 Fokus Penelitian.....	41
3.2.2 Lokus Penelitian	42
3.3 Fenomena Penelitian	42
3.4 Sumber Data Penelitian	44
3.5 Penentuan Informan Penelitian.....	44
4.6 Instrumen penelitian	48
4.7 Teknik Pengumpulan Data	48
4.8 Teknik Analisis Data	50
4.9 Triangulasi Data	52
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Profil Perusahaan.....	53
4.1.2 Visi dan Misi	54
4.1.3 Budaya dan nilai organisasi.....	54
4.1.4 Logo perusahaan.....	56
4.1.5 Struktur Organisasi	56
4.1.6 Produk yang dihasilkan PT. Indofood CBP Sukses Makmur Divisi....	59
4.1.7 Proses produksi Mi	63
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	65
4.2.1 Pengendalian kualitas (<i>Quality Control</i>) Dalam Meningkatkan Mutu. 66	
4.2.1.1 Standart Kualitas Bahan Baku Yang Digunakan Perusahaan	66
4.2.1.2 Standart Kualitas Barang Setengah Jadi	68
4.2.1.3 Standart Kualitas Untuk Barang Jadi	69

4.2.1.4 Standart Untuk Administrasi, Pengepakan, Dan Pengiriman	76
4.2.2 Faktor Kendala Sehingga Produk Tidak Berkualitas	81
4.2.2.1 Faktor kendala dalam meningkatkan kualitas	81
4.2.2.2 Data Jumlah kerusakan Dan Jenis kerusakan di Gudang <i>Finished Goods</i>	81
4.3 <i>Output</i> penelitian terapan	99
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	102
Daftar Pustaka	103
Lampiran.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data jumlah produksi santan klatu dan jumlah produk <i>Defect</i>	2
Tabel 1. 2 Data jumlah kerusakan di gudang <i>finished goods</i> pada Bulan.....	4
Tabel 1. 3 Data Jumlah kerusakan di gudang <i>finished goods</i> pada Bulan	5
Tabel 3. 1 Fenomena Penelitian	42
Tabel 3. 2 Informan penelitian	47
Tabel 4. 1 Data Jenis kerusakan Dan Jumlah kerusakan Per Dus Juli 2023... ..	81
Tabel 4. 2 Data Jenis kerusakan Dan Jumlah kerusakan Per Dus Agustus 2023.	82
Tabel 4. 3 Data Jenis kerusakan Dan Jumlah kerusakan Per Dus September 2023	83
Tabel 4. 4 Data Jenis kerusakan Dan Jumlah kerusakan Per Dus November 2023	85
Tabel 4. 5 Data Jenis kerusakan Dan Jumlah kerusakan Per Dus Desember 2023	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Produk kerusakan Di Gudang <i>Finished Goods</i> PT. Indofood CBP ..	6
Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian	40
Gambar 4. 1 Logo perusahaan	56
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	57
Gambar 4. 3 Produk IndoMi	60
Gambar 4. 4 Produk supermi	60
Gambar 4. 5 Produk Sarimi.....	61
Gambar 4. 6 Produk Sakura	61
Gambar 4. 7 Produk Pop Mi	62
Gambar 4. 8 Produk Mi Telur cap 3 ayam.....	63
Gambar 4. 9 Produk Sarimi Gelas.....	63
Gambar 4. 10 Proses <i>inbound</i> gudang <i>finished goods</i>	71
Gambar 4. 11 Proses <i>outbound</i> perusahaan	78
Gambar 4. 12 Alur Pelaksanaan Tahap Plan.....	89
Gambar 4. 13 Diagram sebab-akibat (<i>fishbone</i>)	93