

**PENGENDALIAN KUALITAS AKIBAT *DAMAGE* BARANG RETUR
PADA GUDANG CHANGHONG PT YCH INDONESIA
*SUPPLY POINT SEMARANG***

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 : Indah Puspitaning Tyas Putranti

NIM : 40011321650075

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2025**

MOTTO

وَنُنَزِّلُ مِنَ الْقُرْآنِ مَا هُوَ شِفَاءٌ وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ وَلَا يَزِيدُ الظَّالِمِينَ إِلَّا خَسَارًا

“ Dan Kami turunkan dari al-Qur’an suatu yang menjadi penawar dan rahmat bagi orang-orang yang beriman.”

(QS. al-Isra 82)

خَيْرُكُمْ مَنْ تَعَلَّمَ الْقُرْآنَ وَعَلَّمَهُ (رواه البخاري)

“Sebaik-baik kalian adalah orang yang belajar al-Qur’an dan mengajarkannya.”

(HR. Bukhari)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT atas nikmat serta karunia-Nya yang telah Engkau berikan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan mudah, baik, dan keadaan sehat walafiat.

Papa, Mama dan Adik tercinta, yang tidak pernah habisnya memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada saya. Terima kasih atas segala cinta, dedikasi, ilmu yang bermanfaat, dan kasih sayang yang telah diberikan. Semoga papa, mamah, adik turut bangga.

HALAMAN PENGESAHAN

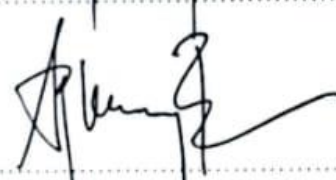
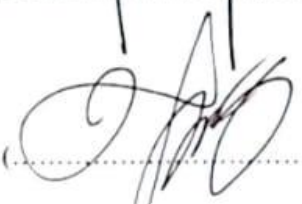
Judul Tugas Akhir : Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur
: Gudang Changhong PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang
Nama : Indah Puspitaning Tyas Putranti
NIM : 40011321650075
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

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

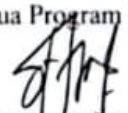
Dosen Pembimbing
Dr. Dra Luluk Fauziah, M. Si
NIP H.7.196705142018082001

Dosen Penguji 1
Agung Budiarmo S.Sos., M.M
NIP 197112302001121001

Dosen Penguji 2
Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M
NIP H.7.198510312018072001

()
()
()

Semarang, 03 Juni 2025
Ketua Program Studi

()
Titik Djumarti S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Indah Puspitaning Tyas Putranti
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650075
3. Tempat/Tanggal Lahir : Jepara, 18 Januari 2003
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Gang Asri No 08 RT. 001 RW. 001, Kel Mlati Lor Kec
Kota Kudus, Jawa Tengah.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul "Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur Gudang Changhong PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang" adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah milik orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya siap 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 penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 03 Juni 2025

Pembuat Pernyataan



Indah Puspitaning Tyas Putranti

NIM 40011321650075

ABSTRAK

Era globalisasi telah membawa pengaruh peluang besar yang dapat dimanfaatkan salah satunya PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang. PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang merupakan salah satu perusahaan *Third Party Logistics* yang penyedia layanan jasa logistik kepada pelanggan, termasuk PT Changhong, perusahaan yang bergerak di bidang elektronik. Perusahaan ini telah memperoleh sertifikasi ISO 9001 yang berfokus pada sistem manajemen mutu, sebagai bukti bahwa perusahaan telah menerapkan standar pengendalian kualitas. Namun, dalam praktiknya, pengendalian kualitas di perusahaan ini masih kurang berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat *damage* pada barang retur yang belum optimal dan melebihi batas target per tahun dari total barang retur yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengendalian kualitas akibat *damage* barang retur, mengidentifikasi pengendalian kualitas metode PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) serta mengidentifikasi faktor kendala pengendalian kualitas. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan sumber data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab utama terjadinya *damage* barang retur adalah penggunaan *handpallet* yang tidak tepat, ditambah dengan kondisi gudang yang mengalami kelebihan muatan sehingga area penyimpanan menjadi sempit dan sulit diakses. Selain itu, komunikasi yang kurang efektif juga turut menyumbang pada tingginya angka barang retur. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perusahaan menerapkan strategi berupa analisis *fishbone diagram* dan analisis *5why analysis* dan merancang *Work Instruction* (WI) sebagai pedoman kerja standar guna mendukung peningkatan pengendalian kualitas secara menyeluruh.

Kata kunci: Barang Retur, *Damage*, Pengendalian Kualitas

ABSTRACT

The era of globalization has opened up significant opportunities in the logistics sector, one of which is utilized by PT YCH Indonesia Supply Point Semarang, a Third Party Logistics (3PL) company serving clients such as PT Changhong in the electronics industry. Although the company has obtained ISO 9001 certification as evidence of its commitment to quality management systems, the implementation of quality control remains suboptimal. This is reflected in the increasing rate of damage in returned goods, which continues to exceed the company's annual target. This study aims to describe the quality control practices related to damage in returned goods, identify the application of the PDCA (Plan–Do–Check–Act) method, and analyze the inhibiting factors in quality control implementation. A descriptive qualitative approach was used, with data obtained through interviews, observation, and documentation. The findings reveal that the main causes of damage include the improper use of handpallets, limited warehouse space due to overcapacity, and ineffective communication. To address these issues, the company applied analytical tools such as the fishbone diagram and 5 Whys analysis and developed a standardized Work Instruction (WI) to improve the overall quality control system.

Keywords: *Damage, Returned Goods, Quality Control*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya. sehingga peneliti bisa menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur Pada Gudang Chaghong PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang.”** Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi (D-IV) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, dorongan, dan dukungan berbagai pihak, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiono, M. Si., selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi.
3. Titik Djumiarti, S.Sos. M.Si., selaku Ketua Program Studi (D-IV) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
4. Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada peneliti sehingga penyusunan Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik.
5. Agung Budiarmo S.Sos., M.M selaku Dosen Penguji 1 yang telah menguji dan memberikan kritik serta saran yang membangun untuk Tugas Akhir peneliti yang lebih baik.

6. Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M selaku Dosen Penguji Kedua yang telah menguji dan memberikan kritik serta saran yang membangun untuk Tugas Akhir peneliti yang lebih baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro telah memberikan ilmu bermanfaat yang sangat bermanfaat peneliti dalam menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
8. Keluarga orang tua tercinta, dan adik, yang telah mendukung secara moral dan material serta memberikan cinta kasihnya selama penyusunan Tugas Akhir.
9. Seluruh karyawan PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang yang telah memberikan ilmu dan dukungan kepada peneliti.
10. Sahabat-sahabat dan Teman-teman satu Angkatan 21 D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang memberikan dukungan dan motivasi hingga saat ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, telah membantu peneliti selama proses penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, peneliti berharap kepada Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pembaca.

Semarang, 03 Juni 2025

Peneliti,



(Indah Puspitaning Tyas Putranti)

NIM. 40011321650075

DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	Error! Bookmark not defined.
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.i
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Pengendalian Kualitas	9
2.1.2 <i>Damage</i> (Kerusakan)	29
2.1.3 Barang Retur	36
2.1.4 Gudang.....	49
2.1.5 Perusahaan <i>Third Party Logistic</i> (Pihak Ketiga/3PL).....	62
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	67
2.3 Alur Kerangka Penelitian.....	77
BAB III METODE PENELITIAN.....	79
3.1 Pendekatan Penelitian	79
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian	80
3.2.1 Fokus Penelitian.....	80
3.2.2 Lokasi Penelitian	80
3.3 Fenomena Penelitian.....	80
3.4 Sumber Data	83

3.5 Penentuan Informasi Penelitian	84
3.6 Instrumen Penelitian	86
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	87
3.8 Teknik Analisis Data	88
3.9 Triangulasi Data.....	90
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	91
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	91
4.1.1 Profil Perusahaan	91
4.1.2 Sejarah Perusahaan	95
4.1.3 Visi Misi Perusahaan	95
4.1.4 Bidang Usaha.....	96
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	97
4.1.6 Tugas dan Fungsi Divisi	98
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	106
4.2.1 Pengendalian Kualitas Akibat <i>Damage</i> Barang Retur.....	106
4.2.2 Pengendalian Kualitas Metode PDCA (<i>Plan–Do–Check–Act</i>)	134
4.2.3 Faktor Kendala yang Terkait Pengendalian Kualitas	140
4.3 Output Penelitian Terapan	154
BAB V PENUTUP	160
4.1 Kesimpulan	160
4.2 Saran	161
DAFTAR PUSTAKA	162
LAMPIRAN	166

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Handpallet</i>	48
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data	89
Gambar 4.1 Logo Perusahaan PT YCH Indonesia	91
Gambar 4.2 Logo Perusahaan PT Kievit.....	92
Gambar 4.3 Logo Perusahaan PT Sarihusada	93
Gambar 4.4 <i>Logo</i> Perusahaan PT Changhong.....	94
Gambar 4.6 <i>Flowchart</i> Barang Retur	108
Gambar 4.7 Email Barang Retur	109
Gambar 4.8 Proses Kedatangan konteiner.....	110
Gambar 4.9 Proses <i>Water Test</i> dan <i>Sugar Test</i>	111
Gambar 4.10 Konteiner Masuk Ke Staging A-B.....	112
Gambar 4.11 Proses Cek Fisik	114
Gambar 4.12 Lokasi Gudang.....	115
Gambar 4.13 Cetak Sistem	116
Gambar 4.14 Dokumen <i>Gatepass</i>	117
Gambar 4.15 Dokumen SAP Changhong dan <i>Summary</i>	118
Gambar 4.16 Produk Changhong Sobek Akibat <i>Handpallet</i>	148
Gambar 4.17 Kondisi penerangan gudang	151
Gambar 4.18 Kondisi produk di gudang	151
Gambar 4.19 Fishbone Diagram.....	153
Gambar 4.20 Perancangan <i>Work Intruction</i> Terbaru	155
Gambar 4.21 Perancangan <i>Work Intruction</i> Lama	159

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Damage</i> Barang Retur PT Kievit dan PT Sarihusada	4
Tanel 1.2 Presentasi Jumlah <i>Damage</i> Barang Retur Pelanggan Changhong ...	5
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	72
Tabel 2.3 Alur Kerangka.....	78
Tabel 3.1 Matriks Fenomena Penelitian	81
Tabel 3.2 Informan Penelitian	84
Tabel 4.1 Jumlah <i>Damage</i> Barang Retur Berdasarkan Jenis.....	136
Tabel 4.2 <i>5whys Analysis</i>	137