

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi telah membawa pengaruh peluang besar yang dapat dimanfaatkan. Salah satunya adalah munculnya bisnis logistik baru, yang membuat persaingan semakin kompetitif. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang kian membaik, kebutuhan masyarakat juga meningkat, dan perkembangan teknologi semakin canggih. Hal tersebut menjadi tantangan bagi perusahaan di sektor logistik untuk dapat terus bersaing secara baik, baik dalam negeri maupun internasional. Menurut Oktapiani dkk, (2025), logistik mencakup seluruh tahapan penataan, perpindahan serta penempatan dari barang baku sampai barang jadi dari produsen ke pelanggan. Aktivitas utama dalam logistik meliputi perencanaan, pengadaan, penyimpanan, pengiriman dan distribusi barang. Seluruh proses ini memerlukan sistem pengendalian agar berjalan secara baik.

Pengendalian memiliki peran utama dalam pengelolaan di perusahaan logistik. Integrasi kualitas mampu menawarkan jasa yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pengendalian kualitas adalah serangkaian langkah terstruktur yang bertujuan untuk mempertahankan, dan meningkatkan kualitas produk maupun layanan, sehingga memenuhi standar serta memuaskan pelanggan (Papavasileiou et al., 2025). Konsep ini tidak hanya dilakukan pada perusahaan manufaktur, tetapi juga bagi perusahaan jasa, termasuk perusahaan *Third Party Logistic* (3PL).

Sebagai penyedia layanan jasa logistik pihak ketiga, perusahaan *Third Party Logistic* (3PL) harus menerapkan standar kualitas berskala internasional, seperti penerapan ISO 9001:2015, untuk mengatur sistem manajemen mutu. Standar ini, dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO) dan diakui secara internasional sebagai parameter untuk menjamin kualitas layanan (Mutmainah & Matawae, 2024). Menurut Kartono & Wirawan (2025), acuan pokok mengenai penerapan standar mutu dapat meningkatkan daya saing, kualitas produk dan layanan, serta kepuasan pelanggan. Standar ini membantu perusahaan memastikan bahwa semua stakeholder, baik eksternal (pelanggan) maupun internal (manajemen dan karyawan), menerima produk dan layanan berkualitas. Meskipun banyak keuntungan yang ditawarkan, perusahaan masih menghadapi kendala dalam penerapannya.

Perusahaan yang efektif dan efisien harus memaksimalkan kinerja pelayanannya. Layanan tersebut mengikutsertakan proses kegiatan *inbound*, *outbound* dan barang retur yang terjadi dalam pergudangan. Pergudangan adalah bagian yang sangat penting dalam manajemen logistik. Dalam aspek manajemen logistik, pergudangan dan gudang saling berkaitan. Gudang berperan sebagai tempat penyimpanan barang dalam alur kegiatan logistik. Menurut Pulungan & Fauzan (2024), menyatakan bahwa gudang merupakan suatu fungsi penyimpanan macam jenis produk yang memiliki unit penyimpanan dalam jumlah maupun kecil dalam jangka waktu saat produk dihasilkan oleh pabrik dan saat produk dibutuhkan oleh pelanggan atau stasiun kerja dalam fasilitas produksi. Gudang berperan penting dalam memastikan ketersediaan produk dan mencegah *damage*.

Damage dapat terjadi selama proses pengiriman atau penyimpanan. Ada berbagai jenis barang yang rentan terhadap *damage*, seperti produk elektronik, bahan makanan, hingga barang pecah belah. Menurut Harmedia dkk, (2023), *damage* adalah kondisi di mana barang mengalami penurunan kualitas yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kelalaian manusia (*human error*). *Damage* ini mengakibatkan kerugian finansial bagi perusahaan, karena tingginya penggunaan biaya yang berdampak penurunan *profit* perusahaan. Jika terjadi *damage*, perusahaan dapat mengambil alternatif berupa pengembalian barang, yang lebih dikenal dengan istilah barang retur.

Barang retur adalah produk yang dikembalikan oleh pelanggan atau distributor kepada perusahaan karena alasan tertentu, seperti cacat produk, ketidaksesuaian dengan pesanan, atau ketidakpuasan terhadap kualitas. Proses penanganan barang retur ini diharapkan dapat menekan biaya operasional, mempercepat dan mempermudah alur pengembalian, serta meningkatkan kepuasan konsumen (Avilya et al., 2022). Oleh karena itu, penerapan sistem pengendalian kualitas penting untuk meminimalisir *damage* lanjutan pada barang retur. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah menerapkan metode penyelesaian yaitu metode PDCA (*Plan–Do–Check–Act*). Alat bantu menggunakan Fishbone Diagram dan *5wys analysis*.

Menurut Fatah & Al-Faritsy (2021) PDCA (*Plan–Do–Check–Act*) merupakan model dalam melakukan siklus yang berkesinambungan terjadi proses yang terus-menerus. Menurut Suharto dkk, (2022) Fishbone Diagram digunakan untuk menunjukkan hubungan sebab akibat. Menurut Santoso et al., (2020) *5wys analysis* adalah metode untuk menemukan akar permasalahan.

Tabel 1.1 Data *Damage* Barang Retur PT Kievit Indonesia dan PT Sarihusada**Generasi Mahardhika**

No	Tahun	Jumlah <i>Damage</i> PT Kievit	Jumlah <i>Damage</i> PT Sarihusada	Total <i>Damage</i> PT Kievit dan PT Sarihusada	Selisih Per Tahun	<i>Presentase</i> <i>Damage</i>
1	2022	65	20	85	5	5,88%
2	2023	40	40	80	8	10,00%
3	2024	22	50	72	72	100%
	Total			237		116%

Sumber: Data Perusahaan, 2024

Berdasarkan data wawancara perusahaan, jumlah *damage* barang retur pada produk PT Kievit dan PT Sarihusada tahun 2022 sebesar 5,88%, tahun 2023 sebesar 10,00% dan tahun 2024 sebesar 100%. Penyebab utama *damage* tersebut meliputi barang penyok, sobek, basah, serta ketidakcocokan jumlah pesanan. Apabila kondisi ini terus berlanjut, dampaknya tidak hanya menyebabkan kerugian finansial, tetapi juga menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan *damage* pada barang retur ini harus mendapat perhatian serius dari perusahaan, terutama dalam penerapan WI (*Work Instruction*).

Menurut Hanifah dkk, (2022), *Work Instruction* (WI) yaitu dokumen memuat langkah-langkah kerja atau aktivitas yang harus dilakukan secara rinci dan sistematis sesuai standar yang berlaku, bertujuan untuk memastikan konsistensi dalam pelaksanaan tugas serta meminimalkan risiko. Selain itu, *Work Instruction* (WI) berfungsi sebagai pendamping *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam rangka memenuhi manajemen mutu dan panduan alur kerja tertentu secara tepat, cepat serta efisien.

PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang merupakan perusahaan *Third Party Logistic* (3PL) yang beroperasi sejak tahun 2003. Perusahaan ini menawarkan layanan *Inventory Management* dan *Trucking*. Saat ini, perusahaan memiliki tiga pelanggan, yaitu PT Kievit Indonesia, PT Changhong Electric Indonesia, dan PT Sarihusada Generasi Mahardhika. Untuk mendukung kelancaran operasionalnya, perusahaan telah menerapkan sistem yaitu dikenal sebagai Wx3, Tx3, dan SAP. Hal ini tentunya membuat perusahaan dianggap menjadi perusahaan yang andal dan terpercaya sesuai dengan *taglinenya*.

Namun, berdasarkan sumber informan perusahaan, dari total keseluruhan gudang yang mampu dioperasikan oleh PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang, masih terdapat *damage* pada barang retur yang diberikan oleh perusahaan dianggap belum optimal dalam pengelolaan yaitu terletak pada gudang changhong. Belum optimalnya pengelolaan gudang changhong PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang dipengaruhi oleh minimnya pengendalian kualitas pada sistem kerja.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pihak yang terlibat langsung dalam operasional Gudang Changhong PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang, rangkaian setiap proses kerja pada penanganan barang retur memerlukan waktu yang cukup lama yang diantaranya disebabkan oleh pengelolaan gudang tidak terintegrasi dengan sistem manajemen mutu, lingkungan kerja yang kurang baik, dan kurangnya standarisasi prosedur kerja. Selain itu, di gudang masih dilakukan secara manual, terutama dalam penggunaan *material handling* seperti *handpallet*. Kondisi ini berdampak langsung pada proses penyimpanan dan penanganan barang retur.

Selain itu, belum tersedianya tambahan alat bantu *material handling* seperti *handpallet* yang memadai untuk proses *damage* pada barang retur juga menjadi hambatan dalam kegiatan operasional gudang. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang tersedia turut memperburuk kondisi, karena tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang harus diselesaikan, khususnya dalam *damage* pada barang retur dari pelanggan.

Tabel 1.2 Data Jumlah *Damage* Barang Retur Pelanggan Changhong

No	Tahun	Jumlah <i>Damage</i> Electric	Jumlah <i>Damage</i> CMEI	Total <i>Damage</i> Electric dan CMEI	Selisih Per Tahun	<i>Presentase Damage (%)</i>
1	2022	152	214	366	43	11,75%
2	2023	161	248	409	30	7,33%
3	2024	164	275	439	439	100%
	Total			1214		119%

Sumber: Data Perusahaan, 2024

Berdasarkan data diatas, jumlah *damage* akibat barang retur dari tahun 2022 hingga tahun 2024 semakin meningkat. Pada tahun 2022, jumlah *damage* produk barang retur oleh perusahaan sebesar 30%, sedangkan tahun 2023 meningkat sebesar 34%, dan kembali naik menjadi 36% pada tahun 2024. Kondisi disebabkan belum optimal dan melebihi jumlah target pertahun yang ditentukan perusahaan. Hal ini menjadi evaluasi perusahaan terhadap pengendalian kualitas diterapkan.

Oleh karena itu, untuk mengatasi kondisi tersebut perusahaan perlu melakukan upaya perbaikan yang sistematis, dengan fokus utama *Human Error*. *Human Error* merupakan kegagalan dalam menyelesaikan pekerjaan disebabkan kelalaian, kelelahan, kurang pelatihan dan tekanan kerja. (Mauluddin & Azzahra, 2022).

Berdasarkan latar belakang yang ada, baik perusahaan maupun *picker* perlu memberi perhatian serius. Oleh karena itu, peneliti melakukan kajian dan menyusun Tugas Akhir berjudul “**Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur pada Gudang Changhong PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penanganan Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur Pada Gudang Changhong PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang?
2. Bagaimana Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang Menggunakan Metode PDCA (*Plan–Do–Check–Act*)?
3. Apa saja faktor-faktor kendala Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan Penanganan Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur Pada Gudang Changhong PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang.
2. Mengidentifikasi Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur Pada Gudang Changhong PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang Menggunakan Metode PDCA (*Plan–Do–Check–Act*).
3. Mengidentifikasi faktor-faktor kendala Pengendalian Kualitas Akibat *Damage* Barang Retur Pada Gudang Changhong PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai langkah peneliti dalam meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan bidang logistik. Selain itu, khususnya terkait pengendalian kualitas, dapat menambah literatur untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pergudangan melalui pengurangan *damage* pada barang retur dapat mengimplementasikan hasil perkuliahan ke dalam dunia kerja.

2. Bagi Prodi

Penelitian ini diharapkan berkontribusi dalam peningkatan kualitas ilmu pengetahuan pada Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik terkait pengendalian kualitas akibat *damage* barang retur. Hasil penelitian ini bisa menjadi referensi bagi mahasiswa lainnya dalam menyusun Tugas Akhir mendatang.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan berkontribusi sebagai masukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas yang dihasilkan dan sebagai bahan pengembangan keberlangsungan perusahaan kedepannya agar lebih berkembang. Hal ini diharapkan mampu mempererat hubungan baik antara pelanggan dan PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang melalui peningkatan pengendalian kualitas yang diberikan, dengan melakukan perbaikan terhadap aktivitas perusahaan maka kepuasan pelanggan akan meningkat.