

**PENERAPAN METODE PDCA (*PLAN – DO – CHECK – ACTION*)
DALAM PENGENDALIAN KUALITAS UNTUK MENCEGAH
KERUSAKAN PRODUK KRIMER DI PT YCH *SUPPLY POINT*
SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagaii Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen Dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh:

Nama : Nadila Fauziah

NIM : 40011321650161

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

2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 6)

"Hatiku tenang mengetahui apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu"

(Umar bin Khattab)

"Orang lain gak paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian cerita sukses nya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun tidak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini! Jadi tetap berjuang ya"

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

Allah SWT, karena Rahmat serta karunia yang telah Engkau berikan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dalam keadaan sehat walafiat
Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan segenap dukungan, doa dan kasih sayang selama ini. Terimakasih selalu mendampingi dan senantiasa memberikan dukungan serta kesabaran tanpa balas selama berproses. Semoga bisa memberikan hasil terbaik serta membanggakan mamah dan papah.

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Penerapan Metode PDCA (*Plan – Do – Check – Action*)
Dalam Pengendalian Kualitas Untuk Mencegah
Kerusakan Produk Krimer di PT YCH Supply Point
Semarang

Nama : Nadila Fauziah

NIM : 40011321650161

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Telah disetujui oleh dosen pembimbing sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing

Riandhita Eri Werdani S.M.B., M.S.M
NIP. H.7.199003312018072001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Penerapan Metode PDCA (*Plan – Do – Check – Action*)
Dalam Pengendalian Kualitas Untuk Mencegah
Kerusakan Produk Krimer di PT YCH *Supply Point*
Semarang

Nama : Nadila Fauziah

NIM : 40011321650161

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 :

Dosen Pembimbing:

Riandhita Eri Werdani, S.M.B, M.S.M.

NIP. H.7.199003312018072001 (.....)

Dosen Penguji 1:

(.....)

Dosen Penguji 2:

(.....)

Semarang, 2025

Ketua Program Studi

Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si..
NIP 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Nadila Fauziah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650161
3. Tempat/Tanggal Lahir : Bandung/30 Maret 2003
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jalan Merbau Timur No 168 RT 02 RW 07
Kota Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul **Penerapan Metode PDCA (*Plan – Do – Check – Action*) Dalam Pengendalian Kualitas Untuk Mencegah Kerusakan Produk Krimer Di PT YCH Supply Point Semarang** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil dari karya ilmiah orang lain.

Adapun 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, Juni 2025
Pembuat Pernyataan

Nadila Fauziah
40011321650161

ABSTRAK

Kerusakan produk merupakan permasalahan yang berpengaruh terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan, terutama dalam industri logistik pihak ketiga (3PL) yang menangani penyimpanan dan distribusi barang. PT YCH *Supply Point* Semarang sebagai penyedia jasa logistik untuk PT Kievit Indonesia mengalami jumlah kerusakan produk krimmer yang secara konsisten melebihi standar *Key Performance Indicator* (KPI) selama tiga tahun berturut-turut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan metode PDCA (*Plan–Do–Check–Action*) dalam pengendalian kualitas guna meminimalisasi kerusakan produk krimmer, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat penerapan metode tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan PDCA sudah dilaksanakan pada proses inbound dan outbound, namun belum optimal dalam setiap tahapnya. Beberapa faktor penghambat yang ditemukan antara lain kurangnya kontrol terhadap material handling, ketidaksesuaian prosedur kerja, dan pelatihan karyawan yang belum merata. Sementara itu, faktor pendukung meliputi komitmen *Quality Assurance* dan tersedianya standar prosedur operasional. Penerapan PDCA memberikan potensi perbaikan berkelanjutan dalam pengendalian kualitas, meskipun diperlukan evaluasi rutin dan tindakan korektif untuk menurunkan tingkat kerusakan agar sesuai dengan KPI perusahaan. Kesimpulannya, PDCA merupakan metode yang efektif namun membutuhkan konsistensi implementasi dan peningkatan pengawasan agar hasilnya lebih maksimal.

Kata kunci: PDCA, pengendalian kualitas, kerusakan produk, logistik 3PL

ABSTRACT

Product damage is an issue that affects quality and customer satisfaction, especially in the third-party logistics (3PL) industry, which handles the storage and distribution of goods. PT YCH Supply Point Semarang, a logistics service provider for PT Kievit Indonesia, has consistently exceeded its Key Performance Indicator (KPI) standards for cream product damage for three consecutive years. This study aims to analyze the application of the PDCA (Plan–Do–Check–Action) method in quality control to minimize product damage, as well as identify the supporting and hindering factors in the implementation of this method. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The results of the study indicate that the PDCA method has been implemented in the inbound and outbound processes, but it is not yet optimal in every stage. Some of the inhibiting factors found include insufficient control over material handling, inconsistencies in work procedures, and uneven employee training. Meanwhile, supporting factors include the commitment of Quality Assurance and the availability of standard operating procedures. The implementation of PDCA offers potential for continuous improvement in quality control, although regular evaluation and corrective actions are needed to reduce defect rates in line with the company's KPIs. In conclusion, PDCA is an effective method but requires consistent implementation and enhanced oversight to achieve optimal results.

Keywords: *PDCA, quality control, product defects, 3PL logistics*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“PENERAPAN METODE PDCA (PLAN – DO – CHECK – ACTION) DALAM PENGENDALIAN KUALITAS UNTUK MENCEGAH KERUSAKAN PRODUK KRIMER DI PT YCH SUPPLY POINT SEMARANG”**. Tugas akhir ini bertujuan guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Terapan pada Program Sarjana Terapan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Kelancaran penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, diantaranya:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof Dr. Ir. Budiyono, M. Si. selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi.
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Ketua Departemen Bisnis dan Keuangan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Titik Djumiarti S.Sos., M.SI selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.
5. Riandhita Eri Werdani S.M.B., M.S.M. Selaku Dosen Pembimbing penulisan laporan tang telah membimbing dan membantu penulis dalam pengerjaan penelitian.
6. Seluruh staff dan karyawan PT YCH *Supply Point* Semarang yang telah memberikan ilmu dan dukungan kepada penulis.

7. Keluarga tercinta, papah, mamah, dan kakak, terima kasih atas dukungan moril dan material serta kasih sayangnya yang senantiasa memberikan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Sahabat-sahabat yang selalu ada untuk memberikan dukungan, semangat, menemani dan mendengarkan keluh kesah penulis hingga saat ini
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, telah membantu penulis selama proses penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini.
10. Terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan dalam proses penyusunan Tugas Akhir.

Meski demikian, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan pelaksanaan magang ini, sehingga penulis secara terbuka menerima saran dan kritik positif dari pembaca. Agar hasil laporan pelaksanaan kegiatan yang didapat mencapai kesempurnaan dan bisa menjadi referensi yang baik bagi pembaca.

Demikian apa yang dapat saya sampaikan. Semoga laporan magang ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi referensi yang baik bagi pembaca khususnya mahasiswa yang hendak melaksanakan magang di perusahaan yang sama maupun instansi yang berbeda. Terima kasih.

Semarang, 5 Juni 2025

Nadila Fauziah

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Kualitas.....	11
2.1.2 Karakteristik Kualitas	11
2.1.3 Kualitas Produk.....	12
2.1.4 Pengendalian Kualitas	16
2.1.5 Kerusakan Produk.....	20
2.1.6 Metode – Metode Penyelesaian Masalah	21
2.1.7 Alat – Alat Bantu Statistik.....	22
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	25
2.3 Alur Kerangka Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36

3.2	Fokus dan Lokus Penelitian	36
3.3	Fenomena Penelitian	37
3.4	Sumber Data Penelitian	38
3.4.1	Data Primer.....	38
3.4.2	Data Sekunder	39
3.5	Penentuan Informan Penelitian	39
3.6	Intrumen Penelitian	40
3.7	Teknik Pengumpulan Data	41
3.7.1	Observasi	41
3.7.2	Wawancara	41
3.7.3	Dokumentasi	41
3.8	Teknik Analisis Data	42
3.8.1	Pengumpulan Data.....	42
3.8.2	Reduksi Data	42
3.8.3	Penyajian Data.....	43
3.8.4	Penarikan Kesimpulan	43
3.9	Triangulasi Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.1	Profil Perusahaan	44
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	47
4.1.3	Bidang Usaha Perusahaan.....	48
4.1.4	Budaya dan Nilai Organisasi.....	49
4.1.5	Lokasi Penelitian	52
4.1.7	Tugas dan Fungsi Divisi/Bagian	54
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	64
4.2.1	Pengendalian kualitas yang dilakukan PT YCH Supply Point Semarang dalam mencegah kerusakan produk.....	64
4.2.2	Penerapan PDCA.....	87

4.2.3 Faktor-faktor Penghambat dan Pendukung pada Penerapan Metode PDCA (<i>Plan – Do – Check – Action</i>) Dalam Pengendalian Kualitas Untuk Meminimalisasi Kerusakan Produk	96
BAB V PENUTUP	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Packaging Produk PT Kievit.....	5
Tabel 1. 2 Gambar Produk Rusak	6
Tabel 1. 3 Data Kerusakan Produk Customer Kievit by PT YCH Indonesia Supply Point Semarang Tahun 2022-2024.....	7
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1 Fenomena Penelitian	37
Tabel 3. 2 Informan Dalam Penelitian	40
Tabel 4. 1 Kerusakan Produk Berdasarkan Jenisnya Tahun 2022-2024	89
Tabel 4. 2 Tahap Pencarian Akar Masalah	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	35
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	44
Gambar 4. 2 Logo PT Kievit.....	45
Gambar 4. 3 Logo PT Changhong	46
Gambar 4. 4 Lokasi Perusahaan.....	52
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi YCH Sumber : Olah Data Peneliti, 2025	53
Gambar 4. 6 Flow Chart <i>Inbound</i>	65
Gambar 4. 7 Flow Chart <i>Outbound</i>	69
Gambar 4. 8 Flow Chart <i>Outbound</i>	70
Gambar 4. 9 KPI PT YCH <i>Supply Point</i> Semarang.....	78
Gambar 4. 10 KPI PT YCH <i>Supply Point</i> Semarang	85
Gambar 4. 11 Lapisan <i>Packaging</i> Krimer	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Hasil Wawancara	116
Lampiran 2. Matriks Pedoman Wawancara.....	141
Lampiran 3. Hasil Ujil Turnitin	143
Lampiran 4. Biodata Peneliti	144
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian	145
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara dengan PIC <i>Quality Assurance</i>	146
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara dengan Koordinasi Gudang	146
Lampiran 8. Dokumentasi Wawancara dengan <i>Checker</i>	146
Lampiran 9. Dokumentasi Kegiatan Magang	147