

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengendalian kualitas merupakan langkah penting yang dilakukan untuk meminimalisasi produk cacat. Setiap perusahaan baik jasa maupun manufaktur berusaha agar kualitas produknya tetap terjaga. Kualitas produk merupakan komponen penting yang harus dipertahankan oleh bisnis untuk meningkatkan daya saing dan loyalitas konsumen.

Kualitas biasanya diartikan sebagai tingkat kesesuaian produk dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya (Haryono & Abdul, 2021). Menurut Haryono (2015) kualitas merupakan karakteristik produk jasa yang memenuhi kebutuhan konsumen, baik kebutuhan yang tampak maupun kebutuhan yang samar.

Perusahaan 3PL merupakan sebuah perusahaan yang menyiapkan jasa persewaan pergudangan yang tugasnya untuk membantu mengatur penyimpanan produk di Gudang, pengiriman, *trucking*, kebutuhan Gudang dan sebagainya. Dalam menjaga kualitas produk yang dimiliki sebuah perusahaan, perusahaan perlu menerapkan standar kualitas yang berskala internasional dengan penerapan ISO 9001 yang menjadi standar untuk mengatur sistem manajemen mutu. ISO 9001 memastikan bahwa perusahaan secara konsisten mampu menyediakan produk dan layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan/customer.

Standar sertifikat ISO 9001 sudah diakui secara internasional, yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO). Menurut Psosmas (2014) kinerja perusahaan yang telah mengimplementasikan ISO 9001,

jauh lebih baik dibandingkan dengan perusahaan yang belum melakukan implementasi ISO 9001 serta tingkat kualitas produk yang dihasilkan dengan implementasi ISO 9001 lebih baik. Perusahaan lebih berorientasi pada proses yang menyebabkan kualitas dan kinerja operasional dari sebuah perusahaan menjadi lebih baik. Penerapan ISO 9001 juga menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas serta peningkatan efisiensi proses dan biaya (Arjuna dkk, 2018)

Menurut Arjuna dkk. (2018) dalam penerapan sertifikasi ISO 9001 bukan merupakan tujuan akhir yang akan ditinjau secara periodik. Perusahaan dapat mengalami kegagalan dalam sertifikasi tersebut jika ditemukan penurunan terhadap performansi penerapannya. Pengendalian kualitas produk yang kurang efektif mempunyai dampak yang negatif untuk perusahaan. Salah satunya yang sering terjadi yaitu saat mengalami kerusakan produk, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pada pelanggan, penurunan reputasi perusahaan, serta penurunan penjualan. Selain itu, cacat dalam proses produksi juga dapat menyebabkan peningkatan biaya produksi, pemenuhan garansi, dan retur produk. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk melaksanakannya pengendalian kualitas produk yang efektif guna mencegah kerusakan pada produk.

Kerusakan produk atau kecacatan produk tersebut dapat terjadi karena berbagai macam hal, seperti bahan baku, tenaga kerja, metode, maupun mesin atau alat yang digunakan dalam proses produksi produk tersebut. Terdapat beberapa metode penyelesaian yang sering digunakan dalam pengendalian kualitas yaitu *Six Sigma* yang berfokus pada pengurangan cacat menggunakan alat statistik, *Total Quality*

Management (TQM) pendekatan holistic yang melibatkan seluruh organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas, dan Metode PDCA (*Plan – Do – Check – Action*) siklus manajemen yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan atas suatu masalah. Adapun alat bantu penyelesaian dalam pengendalian kualitas, yaitu *Seven Tools* seperti *Check sheet*, Histogram, Pareto, *Control Chart*, *Fishbone diagram*, 5W+1H, dan 5whys Analysis.

Metode PDCA merupakan metode yang mudah dilakukan dan dapat menghasilkan hasil yang baik. PDCA merupakan model dalam melakukan perbaikan terus –menerus. PDCA dapat digunakan untuk mencari usulan perbaikan yang dapat meminimalisir produk cacat (khaerudin & Al-Faritsy, 2021). PDCA merupakan siklus peningkatan proses yang dilakukan secara terus menerus, untuk mendapatkan pemecahan masalah dan dapat menurunkan tingkat kerusakan pada produk (Khaerudin, 2020).

Metode PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) lebih sering digunakan dalam penyelesaian masalah karena lebih sederhana, praktis, dan mudah diterapkan oleh semua level karyawan. Dibandingkan dengan TQM yang membutuhkan perubahan budaya organisasi secara menyeluruh, atau Six Sigma yang memerlukan pelatihan dan analisis statistik yang kompleks, PDCA dapat langsung digunakan untuk perbaikan sehari-hari tanpa biaya yang tinggi. Keunggulan PDCA terletak pada kemampuan dan fokusnya pada perbaikan berkelanjutan, sehingga lebih efektif dalam menciptakan proses kerja yang lebih baik secara konsisten.

Perusahaan berbasis 3PL di Indonesia sudah memiliki banyak perkembangan salah satunya yaitu PT YCH Indonesia yang merupakan perusahaan multinasional

berbasis 3PL dan sudah bekerja sama dengan banyak customer. PT YCH Indonesia juga sudah memiliki beberapa cabang di Indonesia salah satunya di Kota Semarang yang mempunyai luas Gudang 7000 meter yang terdiri dari lokasi A-F, lokasi A untuk produk *raw material*, B dan C produk *finishgood*, D area *stacing*, dan E,F untuk area *racking*.

Saat ini PT YCH *Supply Point* Semarang mempunyai 3 *costomer* yaitu PT Changhong yang merupakan perusahaan elektronik berupa TV, Kulkas, AC dan lain-lain, PT Sari Husada yang memproduksi berbagai produk susu, serta PT Kievit yang merupakan perusahaan manufaktur dalam memproduksi produk krimier yang terkemuka di Indonesia dan menjadi salah satu *costumer* yang paling utama di PT YCH. PT YCH *Supply Point* Semarang sendiri melakukan kegiatan 3PL nya dengan menyewakan gudang, serta membantu mengatur penyimpanan produk di Gudang, pengiriman, *trucking*, kebutuhan Gudang dan sebagainya. Produk yang disimpan pada *costumer* PT Kievit diantaranya, Vana Grasa, Vana Serea, Vana Sana, Vana cappa, dan Vana Blanca.

PT Kievit Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang manufaktur produk krimier, kievit Indonesia beroperasi sebagai anak usaha dari PT Friesland Campina, sebuah perusahaan susu yang berbasis di Amersfoort, Belanda. PT Kevit sudah bekerja sama dengan PT YCH sejak 2008. Hal ini membuktikan bahwa kinerja perusahaan tidak diragukan lagi dalam hal operasional atau bahkan dari segi menjaga kualitas produk. Dalam kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh PT YCH *Supply Point* Semarang ke produk Kievit yaitu bertugas untuk manajemen produk milik kievit baik *finish good* maupun *raw material* dari

proses penyimpanan, melakukan update data mengenai produk rusak hingga melakukan distribusi ke *customer* kievit sehingga PT YCH bertanggung jawab penuh dalam menjaga kualitas produk milik kievit selaku konsumen utama perusahaan tersebut. Produk-produk krimer yang disimpan di dalam Gudang PT YCH *Supply Point* Semarang menggunakan *packaging* sak, dilapisi *papper bag* plastik dan di plastik *wrap* hingga rapat agar produk aman dari gesekan yang akan mengakibatkan produk mengalami kerusakan pada bagian *packaging*nya. Dan disimpan di Gudang khusus *Racking* menggunakan pallet plastik. Berikut contoh *packaging* dari produk krimer PT YCH, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 *Packaging* Produk PT Kievit



Sumber : Data Olah Peneliti di PT YCH *Supply Point* Semarang, 2024

PT YCH selalu menjaga kualitasnya dengan baik melalui pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas untuk produk yang disimpan guna mengurangi kerugian yang akan terjadi, salah satunya adalah PT YCH *Supply Point* Semarang yang telah menerapkan pengendalian kualitas dalam setiap proses *inbound* dan *outbound*.

Hasil observasi di Gudang PT YCH selama proses *inbound* dan *outbound* masih terdapat beberapa permasalahan yang mengakibatkan pengendalian kualitas yang

kurang maksimal. Salah satunya yaitu kerusakan produk yang diantaranya kebocoran, *packaging* yang sobek, kotor atau basah penyebab dari kerusakan tersebut bisa terjadi oleh *pallet*, *material handling*, dan transporter.

Tabel 1. 2 Gambar Produk Rusak

Contoh Produk Rusak	
	<i>Packaging Produk Krimer Bocor</i>
	<i>Packaging Produk Krimer Sobek</i>
	<i>Packaging Produk Krimer Basah</i>
	<i>Packaging Produk Krimer Kotor</i>

Sumber : Data Olah Peneliti di PT YCH Supply Point Semarang, 2024

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Pak Erwan PIC *Quality Assurance*, terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab terjadinya *damage* produk. Jenis produk yang ditangani oleh PT YCH *Supply Point* Semarang ini adalah produk makanan yang riskan terhadap kerusakan karena *packagingnya* berupa *bags*. Dengan ini, memerlukan perlakuan *extra* dalam mengurangi kerusakan produk yang mungkin akan terjadi. PT YCH *Supply Point* Semarang memiliki standar KPI terkait tolransi kerusakan produk setiap tahun maksimal 90 bag/tahun.

Berikut tabel kerusakan produk *customer* kievit di PT YCH *Supply Point* Semarang:

Tabel 1. 3 Data Kerusakan Produk Customer Kievit by PT YCH Indonesia Supply Point Semarang Tahun 2022-2024

No	Tahun	Jumlah Kerusakan PT YCH (Bag)	Standar KPI Kerusakan (Bag)	Selisih
1	2022	93	90	3
2	2023	92	90	2
3	2024	99	90	9

Sumber: Data Lapangan PT. YCH *Supply Point* Semarang Diolah, 2024

Dari data tabel tersebut, dapat diketahui jumlah kerusakan produk yang disebabkan oleh perusahaan PT YCH *Supply Point* Semarang pada tahun 2022 sebanyak 93 bag dengan selisih 3 terhadap standari KPI, ditahun 2023 sebanyak 92 bag dengan selisih 2, dan di tahun 2024 sebanyak 99 bag dengan selisih 9.

Perusahaan PT YCH *Supply Point* Semarang seharusnya tidak diperbolehkan melebihi standar kerusakan yang sudah ditentukan dalam KPI yaitu 90 bag/tahunnya. Dari data tersebut telah dibuktikan bahwa setiap tahun selalu terjadi penambahan jumlah kerusakan produk yang melebihi standar KPI petahun, hal ini

disebabkan oleh beberapa penyebab, diantaranya terjadi akibat pallet, *material handling* dan transportasi. Perusahaan juga perlu melakukan beberapa tindakan perbaikan untuk mengurangi terjadinya kerusakan produk. Perusahaan maupun tim operasional di Gudang harus lebih memperhatikan terkait kegiatan yang ada agar tidak menyebabkan kerusakan produk yang lebih banyak lagi. Berdasarkan persoalan tersebut, penulis membuat penelitian dengan judul **“Penerapan Metode PDCA Dalam Pengendalian Kualitas Untuk Mencegah Kerusakan Produk Krimer Di PT YCH Supply Point Semarang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengendalian kualitas yang dilakukan oleh PT YCH *Supply Point* Semarang?
2. Bagaimana Penerapan Metode PDCA (*Plan – Do – Check – Action*) Dalam Pengendalian Kualitas Untuk Meminimalisasi Kerusakan Produk Krimer Di PT YCH *SUPPLY POINT* SEMARANG?
3. Apa saja faktor-faktor penghambat dan pendukung pada Pengendalian Kualitas Untuk Meminimalisasi Kerusakan Produk Krimer Di PT YCH *SUPPLY POINT* SEMARANG?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana pengendalian kualitas yang dilakukan oleh PT YCH *Supply Point* Semarang
2. Mendeskripsikan dan menganalisis Penerapan Metode PDCA (*Plan – Do – Check – Action*) Dalam Pengendalian Kualitas Untuk Meminimalisasi Kerusakan Produk Krimer Di PT YCH *SUPPLY POINT* SEMARANG
3. Mengetahui faktor-faktor kendala yang dihadapi pada Penerapan Metode PDCA (*Plan – Do – Check – Action*) Dalam Pengendalian Kualitas Untuk Meminimalisasi Kerusakan Produk Krimer Di PT YCH *SUPPLY POINT* SEMARANG

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi langkah penulis dalam meningkatkan wawasan pengetahuan dan menjadi sarana menerapkan pengetahuan yang dimiliki penulis tentang pengendalian kualitas untuk mengurangi kerusakan produk di perusahaan.

2. Bagi Prodi

Penelitian ini diharapkan berkontribusi dalam peningkatan ilmu pengetahuan di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, serta menjadi referensi bagi mahasiswa lainnya.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan berkontribusi sebagai masukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas yang dihasilkan dan sebagai bahan pengembangan keberlangsungan perusahaan.