

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

YCH Group adalah perusahaan layanan logistik dan manajemen rantai pasokan *end-to-end* terintegrasi terkemuka untuk beberapa perusahaan terbesar di dunia. Perusahaan berfokus pada rangkaian solusi manajemen rantai pasokan *end-to-end*. Menggunakan teknologi web yang terbaik di kelasnya di seluruh kelompok industri mulai dari konsumen dan elektronik hingga bahan kimia untuk memberikan keunggulan kompetitif yang kuat bagi *customer*.



Gambar 4. 1 Logo Perusahaan

Sumber: <https://www.ych.com/>, diakses pada 11 Januari 2025

PT YCH Indonesia merupakan perusahaan multinasional dalam bidang logistik yang bergerak pada bidang pendistribusian produk yang telah berkontribusi aktif dalam pengembangan rantai pasok ekonomi terbesar di Asia Tenggara yang telah dilakukan sejak tahun 2003. PT YCH berdiri di Indonesia pada tahun 2002 dan berlokasi di JL. Kalimalang Km 2 Cibitung-Bekasi yang secara langsung

dikendalikan oleh YCH pusat yaitu di Singapura. Saat ini, PT YCH Indonesia telah memiliki cabang yang tersebar di 8 wilayah, diantaranya yaitu Jakarta, Banjarmasin, Medan, Semarang, Surabaya, Padang, Palembang, dan Pekanbaru.

PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang saat ini memiliki 2 *customer* utama diantaranya: PT Kievit Indonesia dan PT Changhong Electric Indonesia.

1) PT Kievit



Gambar 4. 2 Logo PT Kievit

Sumber: www.frieslandcampina.com, 2024

PT Kievit Indonesia bergerak di bidang manufaktur produk krimer. Perusahaan didirikan pada tahun 2003 dan berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Kievit Indonesia beroperasi sebagai anak usaha dari Friesland Campina, sebuah perusahaan susu yang berbasis di Amersfoort, Belanda. Untuk pabrik produksi milik PT Kievit Indonesia berada di daerah Salatiga, di jalan Merpati No. 1 Kel. Mangunsari Salatiga, Jawa Tengah Indonesia. Luas area pabrik yakni lebih dari 5 hektar dan luas bangunan total mencapai 13.683.18m². Adapun jenis produksi PT Kievit yakni meliputi vana blanca, vana cappa, vana cerea, vana sana dan vana grasa.

2) PT Sarihusada Generasi Mahardika

PT Sarihusada Generasi Mahardika merupakan perusahaan manufaktur yang memproduksi aneka jenis produk nutrisi untuk anak-anak, ibu hamil dan ibu menyusui. Perusahaan ini berkantor pusat di Yogyakarta. PT Sarihusada ini merupakan anak perusahaan dari Danone Grup. PT Sarihusada menggunakan jasa PT YCH Indonesia SP Semarang untuk menyimpan produk-produknya yang diimpor dari luar negeri baik dari India, Australia, dan lain-lain.

3) PT Changhong Indonesia

PT Changhong Electric Indonesia bergerak dibidang Elektronik. Kegiatan usahanya memproduksi dan memasarkan barang elektronik yang telah teruji kualitas nya. Dimana Barang dibeli dari perusahaan di China, kemudian diimpor masuk ke Indonesia, dan dirakit ataupun diproduksi di Indonesia. Terlihat proses produksi dilakukan di pabrik yang terletak di daerah Cikupa, Tangerang.



Gambar 4. 3 Logo PT Changhong

Sumber: www.changhong.co.id, 2024

Beberapa barang elektronik yang diproduksi dan dipasarkan diantaranya Televisi, Pemutar DVD dan lain lain. Barang - barang yang diproduksi terus berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi dunia. Terlihat seperti Televisi yang terus berkembang sesuai dengan zaman nya, dimana produknya dari CRT atau Televisi tabung hingga sekarang telah diluncurkan produk Plasma, LCD dan LED.

PT YCH *Supply Point* Semarang operasional perusahaan didukung oleh lebih dari 50 karyawan aktif yang terbagi menjadi beberapa divisi. PT YCH *Supply Point* Semarang berlokasi di Blok 11 Candi Industrial Park Blok XI, Jl. Gatot Subroto No.1, Bambankerep, Kec. Ngaliyan, Kota Semarang. Perusahaan ini memiliki luas area sebesar 11.088 m³ dengan didukung fasilitas pengelolaan gudang dengan berstandar internasional. PT. YCH Indonesia *Supply Point* Semarang telah memiliki telah memiliki sertifikasi Halal dan MUI sebagai bentuk komitmen perusahaan untuk menjaga rantai pasokan yang halal.

Perusahaan ini telah tersertifikasi ISO 9001 (*Quality Management System*) sebagai penjamin nilai kualitas serta mutu yang diberikan oleh perusahaan sehingga bagi customer yang menjalin kerjasama dengan perusahaan yang menerapkan ISO 9001 akan memperoleh jaminan mutu dan kualitas yang terus diperbaiki. dan saat ini sedang proses untuk audit sertifikasi ISO 22000 (*Food Safety Management*) dengan adanya penerapan sertifikasi ini YCH dapat menjamin keamanan produk yang dihasilkan oleh perusahaan karena sistem ini bertujuan untuk mengelola dan menjamin hasil produk industri dan keamanan rantai pasok. Melalui sertifikasi sebagai proses *Continuous Improvement* yang dilakukan YCH untuk mengedepankan kualitas pelayanan jasa.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a) Visi:

“To build the Logistics Superhighway in a borderless world – integrating physical, information and financial flows in the Supply Chain”.

YCH Group memiliki visi untuk membangun konektivitas logistik di dunia tanpa adanya batasan dengan mengintegrasikan aliran fisik (barang), informasi dan keuangan dalam sebuah rantai pasok.

b) Misi:

“To be the leading supply chain solutions partner of choice, leveraging on our network and depth across the Asia Pacific”.

YCH Group memiliki misi untuk menjadi pilihan pertama untuk solusi rantai pasokan terkemuka, memanfaatkan jaringan relasi lebih dalam diseluruh Asia Pasifik.

4.1.3 Bidang Usaha Perusahaan

1) *Inventory Management*

Sebagai proses pengelolaan dan pengontrolan atas persediaan barang yang akan didistribusikan oleh YCH Indonesia *Supply Point* Semarang kepada konsumen sesuai dengan permintaan, baik itu konsumen akhir atau konsumen jenis lainnya. Proses ini juga mencakup pencatatan dan administrasi stok barang. YCH Indonesia *Supply Point* Semarang memiliki *Main Warehouse* dan *Flow Warehouse* yang berada di Kawasan Industri, Candi, Semarang. Proses pengelolaan aktivitas penyimpanan berbasis teknologi dengan memanfaatkan *Warehouse Management System* (Wx3) milik PT. YCH sehingga proses operasional lebih efektif dan efisien. YCH Indonesia *Supply Point* Semarang juga memberikan pelayanan dalam *Handling* produk seperti aktivitas bongkar muat barang ke kontainer (*Stuffing*), memberikan identitas produk yang akan didistribusikan ke *customer* (*Labelling*), serta memberikan fasilitas *material handling* seperti *Forklift* dan *Pallet*.

2) *Trucking*

YCH Indonesia *Supply Point* Semarang memberikan fasilitas *trucking* melalui layanan jasa pengiriman barang via darat menggunakan armada mobil dan truk antar kota hingga antar pulau. *Tranorter Agent* yang bekerjasama dengan YCH *Supply Point* Semarang diantaranya Duta Kasih Logistik, Sinar Jaya, Rapi Trans Logistik, CAT, LCL, JKS, Fastana. Khusus untuk pengiriman produk dari PT Kievit Indonesia proses pemilihan *truck* dan pengecekan dilakukan secara detail karena barang mengandung kandungan susu sehingga berpotensi mengundang semut/hama lainnya. Proses pengecekan truk dilakukan oleh data *Truck* setiap kedatangan truk baru. Tahapan pengecekan melalui serangkaian proses diantaranya kelengkapan administrasi, kondisi truk, *water test* untuk memastikan terdapat kebocoran pada truk dan *sugar test* untuk memastikan tidak semut/kutu mengontaminasi pada produk.

4.1.4 Budaya dan Nilai Organisasi

Budaya Organisasi di YCH Grup berperan penting dalam menciptakan kelancaran dalam segala aspek yang berjalan di perusahaan serta untuk memperkuat pondasi yang berisi norma-norma, nilai-nilai, cara kerja karyawan dan kebiasaan yang bermuara pada kualitas kinerja. YCH Group menerapkan budaya organisasi yang berasal dari Jepang dengan nama “KAIZEN” atau *Continous Improvement*. Kaizen perbaikan berkesinambungan yang dilakukan jangka panjang. Bahkan dalam konsep budaya kerja tersebut para pegawai juga diajarkan untuk mempelajari nilai-nilai efisiensi dalam hal biaya. Kaizen yang diterapkan oleh YCH memiliki 5 intisari yang diantaranya :

1) Ringkas (*Seiri*)

Penerapan *Seiri* yang dilakukan dengan memisahkan barang menjadi dua golongan yaitu barang yang diperlukan dan yang tidak diperlukan. Barang yang tidak diperlukan harus dipisahkan dari area kerja, dimana mereka merupakan barang yang tidak/belum/jarang digunakan saat ini. Untuk barang yang masih meragukan, maka diperlukan penilaian (*appraisal*) terhadap nilai dari barang tersebut

2) Rapi (*Seison*)

Seiton berarti menyimpan barang di tempat yang tepat atau dalam tata letak yang benar, sehingga dapat dipergunakan dalam keadaan mendadak. *Seiton* berarti menempatkan barang sesuai dengan jenis, fungsi dan volume penggunaannya. Tujuan dari konsep *Seiton* dalam aktivitas perusahaan YCH untuk menghilangkan kegiatan yang tidak perlu, menghilangkan ketidakpastian peletakan barang dan mengurangi resiko kehilangan atau kesalahan pengambilan. Langkah-langkah menuju konsep *Seiton* adalah pengelompokan barang, persiapan tempat, pemberian tanda batas antar tempat, pemberian tanda pengenal atau identifikasi barang dan denah penempatan barang. Faktor terpenting dalam penerapan *seiton* adalah bagaimana merancang sebuah sistem yang nantinya dapat di mengerti oleh setiap orang dengan mudah dan jelas. Dalam wilayah kerja tertentu, peralatan harus diberi tanda dan disusun sesuai peruntukannya di area tersebut. Hal ini akan mempermudah untuk memindahkan barang yang tidak memiliki label dari area tersebut. Menyusun segala sesuatu pada tempatnya akan membuat peralatan mudah dicari dan mudah digunakan.

3) Resik (*Seiso*)

Seiso menurut berarti membersihkan segala sesuatu yang ada di tempat kerja, pada prinsipnya adalah melakukan pemeriksaan secara teratur. Penerapan budaya ini dalam YCH sebagai upaya membersihkan. Area kerja harus terlihat rapi dan bersih serta siap untuk digunakan oleh *shift* selanjutnya. Jadi, pembersihan adalah sesuatu yang memiliki pengaruh besar atas produktivitas, keamanan, semangat kerja dan setiap aek operasi lain. Bagian ini memerlukan perhatian penuh. Gerakan *seiso* berupaya untuk mencapai kotoran dan debu nihil serta menghilangkan cacat dan kesalahan kecil sesuai dengan tujuan dilakukannya pemeriksaan utama.

4) Rawat (*Seiketsu*)

Konsep utama *Seiketsu* adalah memelihara keadaan area kerja yang bersih dan rapi dengan mengikuti disiplin 3S yang telah dilaksanakan. Perawatan yang dimaksudkan disini adalah menjaga konsistensi pelaksanaan disiplin 3S (*Seiri*, *Seiton*, *Seiso*) agar tetap dapat berjalan dengan baik. Penerapan *Seiketsu* dalam YCH implemenntasinya secara terus-menerus dan secara berulang-ulang memelihara *Seiri*, *Seiton*, *Seiso* baik secara personal maupun menyangkut pekerjaan. Tujuan dari adanya penerapan *seiketsu* ini untuk Terjaganya lingkungan dalam kondisi tetap baik, Menjaga agar alat kerja selalu siap pakai dan menjaga mutu hasil kerja, Lebih mudah melatih karyawan baru.

5) Rajin (*Shitsuke*)

Shitsuke merupakan upaya pembiasaan. Artinya, semua kegiatan 4S diatas tidak mungkin bertahan lama, bahkan mungkin tidak akan pernah terlaksana, tanpa membuat semua orang melakukannya berulang-ulang secara benar dan

mempertahankan 3S yang pertama. Penerapan *Shitsuke* dalam YCH sebagai bentuk akuntabilitas manajemen untuk melatih orang agar mengikuti peraturan perawatan ruangan.

4.1.5 Lokasi Penelitian

PT YCH Indonesia telah memiliki cabang yang tersebar di 8 wilayah, diantaranya yaitu Jakarta, Banjarmasin, Medan, Surabaya, Padang, Palembang, dan Pekanbaru dan Semarang. Sebagai perusahaan 3PL, PT YCH terus berupaya memberikan layanan terbaiknya untuk konsumen dengan selalu memperhatikan kualitas dan keamanan barang milik konsumen.

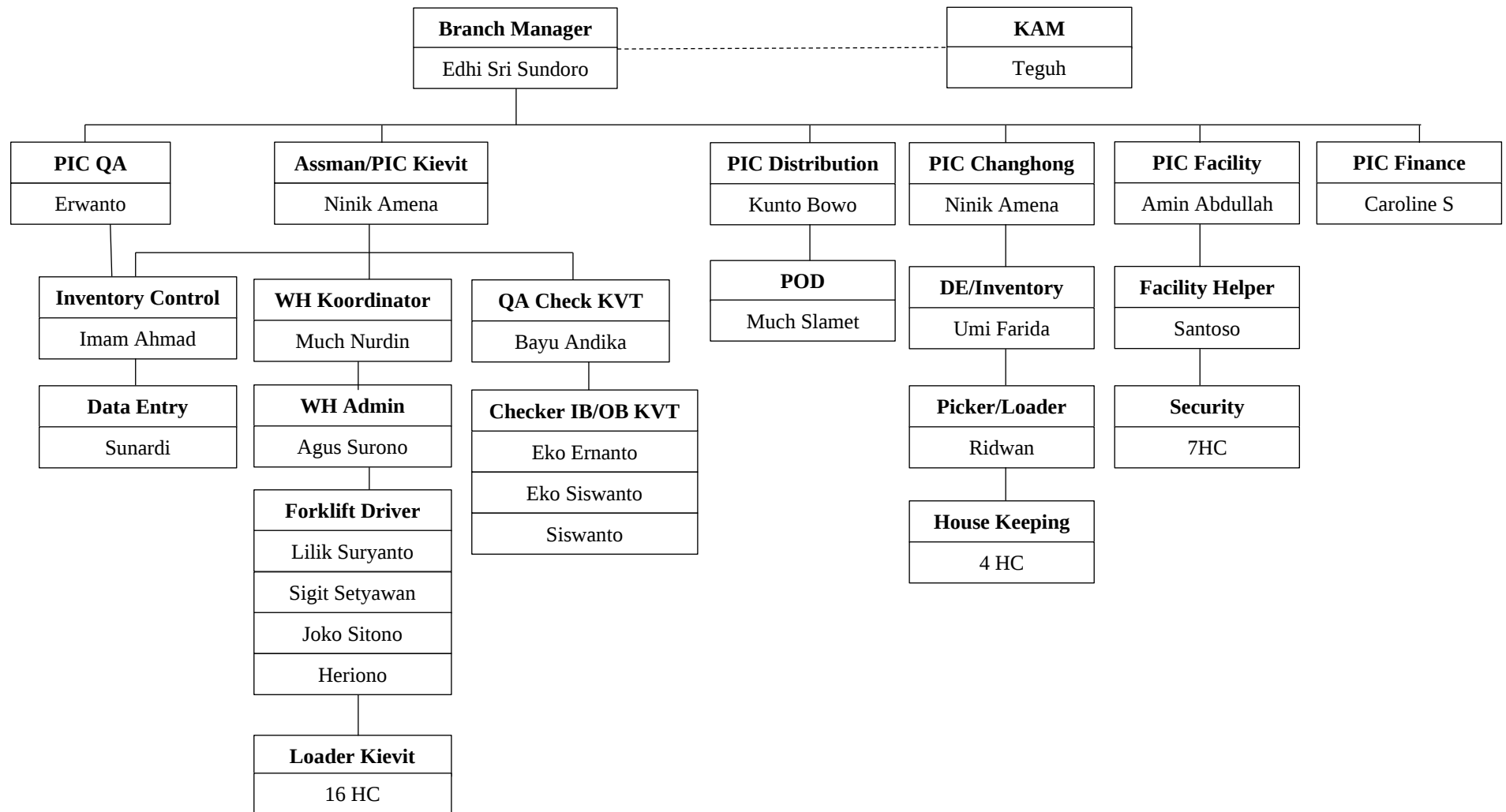


Gambar 4. 4 Lokasi Perusahaan

Sumber: Google Maps (2025)

Untuk pelaksanaan kegiatan magang ini dilakukan di PT YCH Indonesia Semarang yang berlokasi di Kawasan Candi Industrial Park Blok XI, Jl. Gatot Subroto No.1, Bambangkerep, Kec. Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50211, Indonesia. Kegiatan magang dilaksanakan selama 5 bulan serta ditempatkan di divisi Data Entry Kievit.

4.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4. 5 Struktur Organisasi YCH
Sumber : Olah Data Peneliti, 2025

4.1.7 Tugas dan Fungsi Divisi/Bagian

1) *Branch Manager*

Manajer cabang atau yang biasa disebut dengan manajer cabang *Branch Manager* adalah seseorang yang bertanggung jawab untuk mengoperasikan kantor cabang. Adapun tugas dan tanggung jawab *branch manager* di PT YCH *Supply Point* Semarang yaitu:

- a) Melakukan koordinasi dengan perusahaan pusat MDC dan YCH Singapore
- b) Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan
- c) Menjalin komunikasi dengan pelanggan
- d) Memastikan tim patuh terhadap K3 dan memakai APD
- e) Memastikan tidak ada kecelakaan kerja

2) PIC (*Person In Charge*) Customer Kievit

Person in charge atau biasa disebut sebagai PIC adalah seseorang yang ditugaskan untuk mengontrol jalannya proyek atau pekerjaan agar mencapai tujuan perusahaan. Umumnya, PIC ditunjuk oleh manajer atau ketua divisi untuk mengatur jalannya proyek agar berjalan dengan lancar. Kievit sebagai customer terbesar PT YCH *Supply Point* Semarang saat ini, tentunya dibutuhkan bagian khusus yang dapat mengontrol dan memastikan customer kievit terlayani dengan baik. Untuk tugas PIC Kievit yakni meliputi:

- a. Melakukan briefing tim operation
- b. Menjalin komunikasi dengan pelanggan
- c. Memastikan tim memakai APD

- d. Memastikan tidak ada kecelakaan kerja
- e. Memastikan keakurasian stock barang di *Warehouse & System*
- f. Membuat report kinerja mingguan ke *Commercial Manager* dan *Branch*
- g. Memastikan kegiatan Operasi berjalan sesuai dengan SOP

PIC *customer* kievit memiliki otorisasi yakni membuat keputusan atas permasalahan yang ada, mengevaluasi kinerja tim operasi, dan menandatangani dokumen *delivery Order* sebagai bukti *release* produk.

3) PIC (*Person In Charge*) Customer Changhong

PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang memiliki *customer* kedua yakni Changhong yang bergerak pada bidang industri elektronik. PIC *customer* changhong memiliki tugas dan tanggung jawab berikut:

- a) Melakukan *briefing* tim
- b) Menjalin komunikasi dengan *customer*
- c) Memastikan tim memakai APD
- d) Memastikan tidak ada kecelakaan kerja
- e) Memastikan keakurasian *stock* barang di *warehouse*
- f) Mendistribusikan BPL sesuai dengan rencana prioritas dan merekap absensi picking
- g) Membuat laporan kinerja mingguan ke *Branch Manager*

PIC *customer* Changhong juga memiliki otorisasi untuk membuat keputusan atas permasalahan yang ada, menandatangani dokumen (DO, *Gatepass*, BA Online), mengevaluasi kinerja tim dan mengevaluasi kinerja vendors OS.

4) PIC (*Person In Charge*) *Distribution*

PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang selain menyediakan layanan jasa pergudangan juga melayani jasa pendistribusian produk atau material dari *customer*. Tentunya perusahaan mengupayakan layanan semaksimal mungkin agar produk/material milik konsumen sampai ke tujuan dengan aman, tepat jumlah, tepat jumlah dan tepat waktu. Adapun tugas dan tanggung jawab PIC *Distribution* yaitu:

- a) Menjalin komunikasi dengan *customer*
- b) Memastikan tidak ada kecelakaan kerja
- c) Mengecek aktivitas *inbound dan outbound*
- d) Melakukan pemesanan truk
- e) Memonitoring *shipment*
- f) Membuat *report* kinerja mingguan ke *Branch Manager*
- g) Membuat report kinerja bulanan ke *Branch Manager* dan MDC

PIC *Distribution* dalam menjalankan tugasnya memiliki wewenang untuk membuat keputusan atas permasalahan yang ada di *Distribution*, menentukan *vendor trucking*, dan melakukan evaluasi vendor.

5) Koordinator Gudang (*Warehouse Supervisor*)

Warehouse Supervisor adalah orang yang bertanggungjawab mengelola kegiatan dan operasional gudang perusahaan setiap harinya agar berjalan dengan baik dan meminimalkan hambatan atau masalah. Adapun tugas dan peran *supervisor warehouse* di PT YCH *Supply Point* Semarang yaitu:

- a) Melakukan *briefing* tim

- b) Menjalin komunikasi dengan *customer*
- c) Memastikan tim memakai APD
- d) Memastikan tidak ada kecelakaan kerja
- e) Memastikan pengaturan tim sesuai dengan kegiatan yang akan dilaksanakan dihari berikutnya
- f) Berkoordinasi dengan DE, CRM & Security dalam pengaturan truck yang akan diloading dan harus dimuat terlebih dahulu

6) *Staff Distribution / CRM*

Dalam proses pengiriman produk/material konsumen, PT YCH *Supply Point* Semarang harus menentukan jenis transportasi yang akan digunakan, untuk itu dibutuhkan divisi *distribution* untuk menanganinya. Adapaun tugas dan tanggung jawab CRM atau staff distribusi yakni membuat *planning* yang sesuai dengan *planning* dari *customer* memesan mobil / *truck* untuk pengiriman barang, memastikan DO kembali sesuai dengan *planning* dari *customer*, melakukan pengecekan order yang belum terkirim. CRM memiliki otorisasi untuk menentukan mobil / truk yang akan diisi barang dan menentukan jadwal pengiriman barang.

7) *PIC (Person In Charge) Finance*

Keuangan dalam sebuah perusahaan tentunya harus dikelola dengan baik, hal ini karena kesalahan dalam hal manajemen keuangan akan berakibat fatal pada kelangsungan bisnis perusahaan. Dalam mengatur keuangan perusahaan, harus memiliki pegangan atau prinsip agar pengelolaan berjalan dengan bersih dan baik. Prinsip tersebut diantaranya seperti konsistensi,

akuntabilitas, transparan, pengelolaan, standar akuntansi dan berintegritas. Prinsip-prinsip tersebut tentunya harus dapat di implementasikan oleh divisi *finance*. PT YCH *Supply Point* Semarang juga menempatkan seorang PIC *Finance* yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang meliputi:

- a) Menginput absensi dan over time seluruh karyawan
- b) Menerima, mendata dan memastikan *invoice* sesuai dengan aktual transaksi
- c) Membuat PR *invoice*
- d) Mereview dokumen administrasi yang telah dibuat

PIC *Finance* berhak untuk mengevaluasi status kehadiran karyawan, menandatangani verifikasi pada *petty cash*, menandatangani pembuatan *invoice* untuk *general vendor* dan menandatangani kebutuhan perlengkapan ATK.

8) PIC (*Person In Charge*) *Quality Assurance*

Divisi *Quality Assurance* (QA) memastikan semua standar kualitas dipenuhi oleh setiap komponen dari produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan untuk memberikan jaminan kualitas sesuai standar yang diberikan oleh perusahaan klien. Tugas dan tanggung jawab PIC *Quality Assurance* yaitu:

- a) Mengkoordinasikan penerbitan CAR untuk NC ketidaksesuaian dan memonitoring *Closing* CAR/NC (Maksimal 3 hari)
- b) Monitoring QAR dan memastikan kelengkapannya setiap bulan sebelum tanggal 10

- c) Melakukan Audit *Inventory Health Check* satu bulan sekali
- d) Support Pelaksanaan Internal & Eksternal Audit Sistem manajemen yang terkait *Quality, Food Safety*, dan Halal serta memfollow-up temuan Audit Internal & Eksternal tersebut
- e) Mengkoordinasikan pelaksanaan Audit GWP
- f) Membantu QA Manager melakukan Audit Vendor (seperti Transporter & Warehouse)

Otorisasi PIC QA yaitu dapat menerbitkan CAR kepada pihak-pihak terkait untuk ketidaksesuaian yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait tersebut, dapat bertindak sebagai koordinator untuk follow-up dan closing temuan audit dan mengevaluasi kepatuhan vendor terhadap QHSE.

9) PIC (*Person In Charge*) *Facility*

Seorang PIC *Facility* bertugas menangani fasilitas perusahaan seperti gedung, peralatan, dan utilitas. Hal ini tentunya sangat penting untuk menjaga berjalannya segala aktifitas di dalam perusahaan dan memastikan kenyamanan serta keamanan lingkungan kerja. Adapun tugas dan tanggung jawab PIC *Facility* di PT YCH *Supply Point* Semarang yaitu:

- a) Membantu Branch Manager dan Facility Manager mengkoordinasikan semua aktivitas terkait fasilitas di PT. YCH *Supply Point* Semarang
- b) Memastikan kepatuhan terhadap aturan K3
- c) Memastikan penggunaan APD saat bekerja
- d) Memastikan tidak ada kecelakaan kerja

- e) Berkoordinasi dengan vendor untuk memastikan perawatan dan perbaikan MHE berjalan dengan baik

Di dalam menjalankan tugasnya PIC *Facility* berhak untuk menandatangani berita acara perawatan dan perbaikan oleh vendor serta memilih dan mengevaluasi kinerja vendor.

10) *Checker*

Poin utama dari tugas *checker* gudang adalah memeriksa setiap barang yang masuk dan keluar *warehouse*. Sebagaimana kita tahu, keakuratan data di lapangan sangat berpengaruh pada keakuratan data di komputer. jika terjadi selisih, maka tentunya akan terjadi banyak sekali kesalahan, baik yang dilakukan oleh checker di lapangan, maupun yang dilakukan oleh admin sebagai data entry. Untuk itu, tugas seorang *checker* yang paling utama adalah melakukan pengecekan secara mendetail terhadap barang-barang yang ada di gudang. Dalam ranah apapun baik otomotif, tekstil, makanan, pergudangan dan lain-lain, keberadaan seorang *checker* sangat dibutuhkan. Pada PT YCH *Suppy Point* Semarang terdapat dua jenis checker yakni *inbound checker* dan *outbound checker*. Kedua bagian ini memiliki tugas dan tanggung jawab yang sama, yaitu meliputi:

- a) Memastikan Kubikasi muatan sesuai atau tidak dengan mobil yang sudah ditetapkan dan mengatur konfigurasi *stacking* produk
- b) Memastikan *Quantity*, *Rescode*, dan *Quality* (kondisi) kargo (carton) setiap palet yang akan di loading dan melakukan input ke RF *Scanner*

- c) Menindaklanjuti cargo yang (*Not Good*) dan kemudian berkoordinasi dengan *Operation*
- d) Mengatur produk pengganti untuk NG (*Not Good*) yang diterima dan menindaklanjuti serta berkoordinasi dengan pihak Transporter
- e) Melakukan reset RF Scan terkait quantity/jumlah ketika terjadi *Overload* atau *Damage*

11) *Forklift Driver*

Forklift Driver (FD) bertugas memindahkan material atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain. Seorang FD akan melakukan pemindahan barang sesuai dengan perintah seperti barang tersebut dimasukkan kedalam gudang, barang dikeluarkan serta pemindahan barang dari satu lokasi gudang ke lokasi gudang yang lainnya. Tugas dan tanggung jawab FD yaitu:

- a) Melaksanakan proses pengambilan barang secara tepat berdasarkan BPL
- b) Melaksanakan proses putaway produk dan menyimpannya ke *storage* berdasarkan lokasi yang sudah ditentukan
- c) Menjaga MHE dalam kondisi baik
- d) Merapihkan dan Menyusun palet yang tidak digunakan
- e) Menjaga kebersihan area gudang
- f) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan/pimpinan yang sesuai dengan lingkup pekerjaan ataupun hal lain diluar lingkup pekerjaan yang berkaitan dengan operasional
- g) Melaksanakan kebijakan manajemen dalam hal Sistem Manajemen Mutu, Keselamatan, Kesehatan Kerja, Lingkungan, dan *Security*

- h) Bertanggung jawab untuk menjaga citra PT YCH Indonesia kepada publik

12) Admin *Inventory*

Untuk mengkoordinasi atau mengatur transaksi keluar masuk barang dari gudang dibutuhkan sebuah divisi khusus untuk menagani persediaan barang digudang, sehingga diharapkan permintaan pelanggan dapat terpenuhi baik kualitas maupun kuantitasnya. Untuk itu erdapat juga seorang Admin *Inventory* untuk mengelola atau menjalankan roda kebutuhan yang ada di dalam gudang. Admin *Inventory* PT YCH *Supply Point* Semarang memiliki tugas dan tanggung jawab berikut:

- a) Menyiapkan dokumen untuk *cycle count*
- b) Menyiapkan dokumen untuk *stock take*
- c) Melakukan proses update di Wx3
- d) Melakukan transfer lokasi secara system
- e) Melakukan analisa dan *stock* rekonsiliasi
- f) Melakukan *proses cycle count* harian dan mingguan di lokasi yang sudah ditentukan
- g) Melaksanakan kebijakan manajemen dalam hal Sistem Manajemen Mutu, Keselamatan, Kesehatan Kerja, Lingkungan, dan *Security*
- h) Bertanggung jawab untuk menjaga citra PT YCH Indonesia kepada publik

13) *Data Entry*

Data Entry salah satu divisi di PT YCH *Supply Point* Semarang yang bertanggungjawab untuk penginputan data ke sistem serta pengelolaan dokumen. Divisi *Data Entry* juga berperan sebagai komunikator antara perusahaan dengan pihak *Customer* (Kievit) untuk mengintegrasikan data/storage serta menyesuaikan permintaan barang dari pembeli. Secara detail, tugas dan fungsinya adalah:

- a) Membuat planning jadwal *Inbound* dan *Outbound* setiap harinya.
- b) Memberikan laporan kapasitas Storage (*Cycle Count*) kepada pihak *customer* setiap harinya.
- c) Membuat *Picking List* sesuai permintaan untuk proses *Outbound*.
- d) Membuat *Form Loading Outbound Finish Goods* dan *Raw Material*.
- e) Memproses *Form Loading* setelah *Loading* untuk dibuatkan surat jalan dan surat *Delivery Order*.
- f) Mengkonfirmasi dan mencetak label produk sesuai arahan dari *customer* Kievit.
- g) (Tx3), dan *System Application and Processing* (SAP).

14) TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat)

Data Entry salah satu divisi di PT YCH *Supply Point* Semarang yang bertanggungjawab untuk penginputan data ke sistem serta pengelolaan dokumen. Divisi *Data Entry* juga berperan sebagai komunikator antara perusahaan dengan pihak *Customer* (Kievit) untuk mengintegrasikan data/storage serta menyesuaikan permintaan barang dari pembeli. Secara detail, tugas dan fungsinya adalah:

- a) Membuat planning jadwal *Inbound* dan *Outbound* setiap harinya.
- b) Memberikan laporan kapasitas Storage (*Cycle Count*) kepada pihak *customer* setiap harinya.
- c) Membuat *Picking List* sesuai permintaan untuk proses *Outbound*.
- d) Membuat *Form Loading Outbound Finish Goods* dan *Raw Material*.
- e) Memproses *Form Loading* setelah *Loading* untuk dibuatkan surat jalan dan surat *Delivery Order*.
- f) Mengkonfirmasi dan mencetak label produk sesuai arahan dari *customer* Kievit.
- g) (Tx3), dan *System Application and Processing* (SAP).

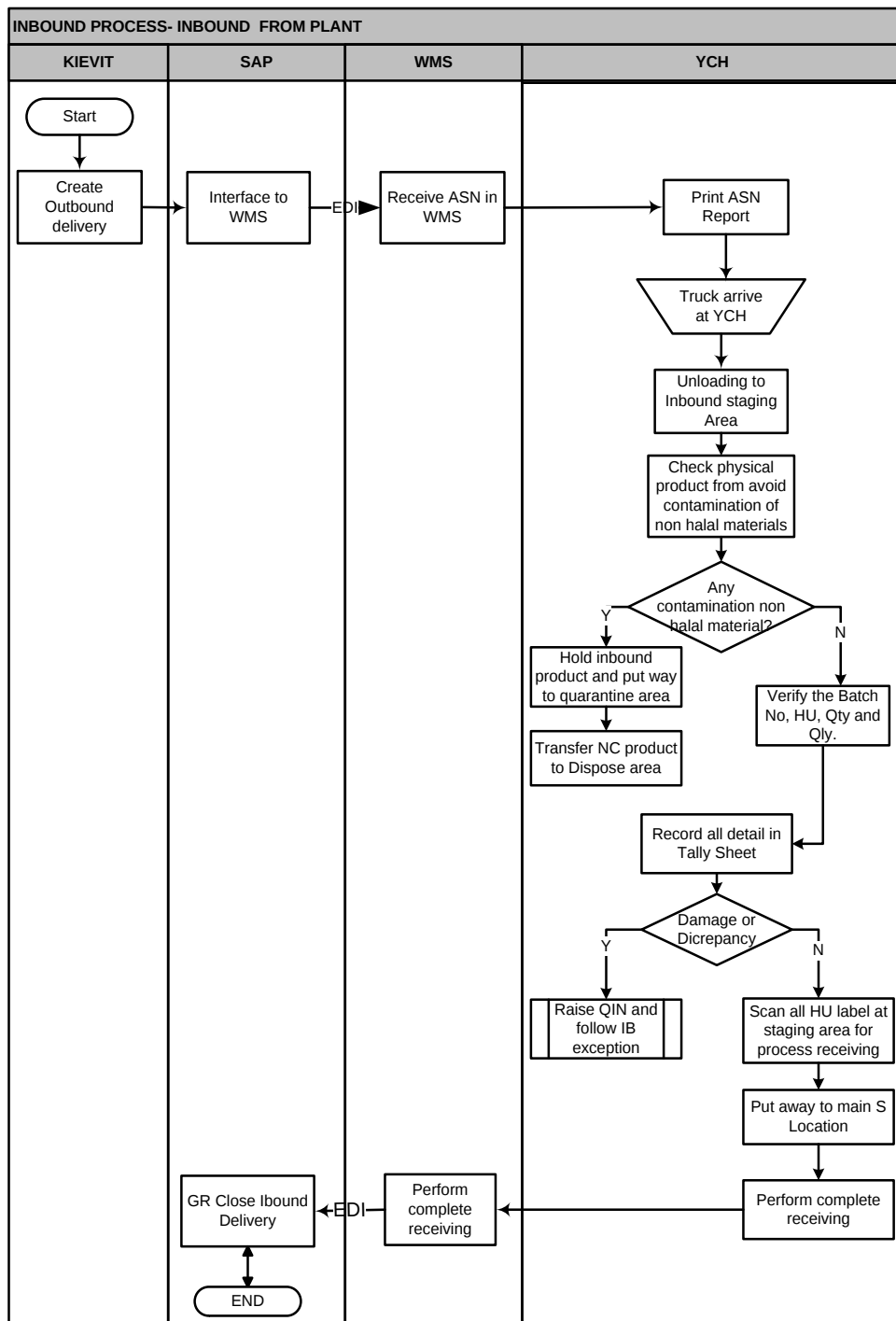
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Pengendalian kualitas yang dilakukan PT YCH Supply Point Semarang dalam mencegah kerusakan produk

4.2.1.1 Proses *Inbound*

Proses kegiatan *inbound* yaitu seluruh kegiatan saat barang datang dari *supplier* kedalam gudang perusahaan. Proses *inbound* terdiri dari berbagai langkah yang berbeda-beda, tergantung pada kebijakan masing-masing perusahaan. Perbedaan tersebut bisa disebabkan oleh ketentuan internal perusahaan maupun permintaan khusus dari pihak *supplier* dan konsumen yang telah disepakati. Di PT YCH Supply Point Semarang memiliki beberapa konsumen, dan konsumennya memiliki proses *inbound* yang tidak sama, salah satunya PT Kievit sebagai *costumer* PT YCH, proses *inbound* PT Kievit ke PT YCH dilakukan untuk tujuan penyimpanan, pengelolaan stok, pemenuhan permintaan pelanggan yang banyak, dan pengelolaan logistik

sebelum barang didistribusikan ke tujuan selanjutnya.. Rangkaian proses *inbound* tersebut dapat dilihat dari *flow chart* dibawah ini:



Gambar 4. 6 Flow Chart Inbound

Sumber : Dokumen PT YCH Indonesia Supply Point Semarang, 2025

Flowchart diatas merupakan proses *inbound* PT YCH *Supply Point* Semarang dengan konsumennya yaitu PT Kievit. Proses *inbound* di PT YCH *Supply Point* Semarang berbeda-beda dikarenakan perusahaan mempunyai 3 *costumer* yang tentunya mempunyai tahapan yang berbeda. Pada customer PT Kievit, *inbound* yang dilakukan sebagai berikut:

1) Jadwal Kedatangan *inbound*

PT Kievit akan memberikan informasi kepada pihak PT YCH terkait kedatangan *container* minimal H-2. *Data Entry* akan cek di sistem SAP (*System Application and Product in Data Procssing*) terkait jadwal *inbound* dan untuk mengetahui nomor PO barang. Lalu, membuka WMS (*Warehouse Management System*) untuk mencetak dokumen ASN (*Advanced Shipment Notice*) yang digunakan dalam proses penerimaan barang datang yang berisi nomor *batch* barang, dan kode barang dan mencetak label HU (*Handling Unit*) yaitu identitas pallet yang memuat jenis barang, berat barang, dan *expired* barang.

2) Truck datang di PT YCH *Supply Point* Semarang

Saat truck datang ke PT YCH, lalu dilakukan pengecekan oleh pihak *security* terkait dokumen surat jalan dan informasi-informasi yang dibutuhkan, identitas *driver* serta nomor plat kendaraan. Dokumen yang diberikan, akan dibawa ke *data entry* untuk dilakukan pengecekan. Pihak *data entry* akan memberikan ASN tersebut kepada pihak *checker* untuk mempermudah pengecekan antara semua data yang ada di dalam sistem dan data aktual. *Truck* yang datang dipastikan segel masih terpasang, lalu dilakukan proses

pengecekan kondisi fisik *truck* untuk memastikan tidak adanya bau menyengat di *container*, tidak adanya kerusakan seperti kebocoran, penyok, atau segel terbuka/terlepas pada kontainer. *Checker* akan melakukan dokumentasi atau memotret *truck* sebelum dibuka sampai sudah dibuka guna proses inspeksi. Jika *container* layak dan *release* maka proses akan dilanjutkan.

3) Cek kebenaran data dan dokumen

Dokumen-dokumen yang dibawa oleh *driver* akan dilakukan pengecekan terlebih dahulu, apakah data sudah sesuai dengan kondisi yang *actual* dengan *truck container* yang datang, meliputi nomor *container*, nomor plat kendaraan, nomor segel, dan data *driver*. Jika *truck container* sudah *release* pengecekan selanjutnya, akan dilakukan bongkaran atau aktivitas proses *inbound*. Setiap aktivitas melalui pengecekan secara detail oleh *checker*, mulai dari pengecekan nomor *batch* barang, tanggal kadaluarsanya dan kode barang, dengan cara scan label HU yang terdapat di barang. Barang yang sudah sesuai akan dikeluarkan menggunakan *forklift*, untuk barang RM (*Raw Material*) barang akan disusun di pallet sesuai beratnya, berat produk 25 kg jadi disusun sebanyak 40 sak/barang karena 1 pallet berisi 1000 kg terkadang tidak hanya 40 bag dalam 1 pallet, tergantung barangnya produk. Lalu barang disusun di area *staging* untuk proses *wrapping*. Di area *staging* gudang milik PT YCH, area tersebut berasda di jalur lintas *forklift*, ini dapat mengganggu kelancaran pergerakan *forklift*, kondisi ini berisiko jika *forklift* tidak sengaja menabrak atau menusuk pallet, ditambah cahaya gudang yang kurang akan

berisiko kerusakan produk. Setelah *wrapping* lalu penempatan ke lokasi yang sudah ditentukan oleh Admin WH.

4) *Receiving* (Penerimaan)

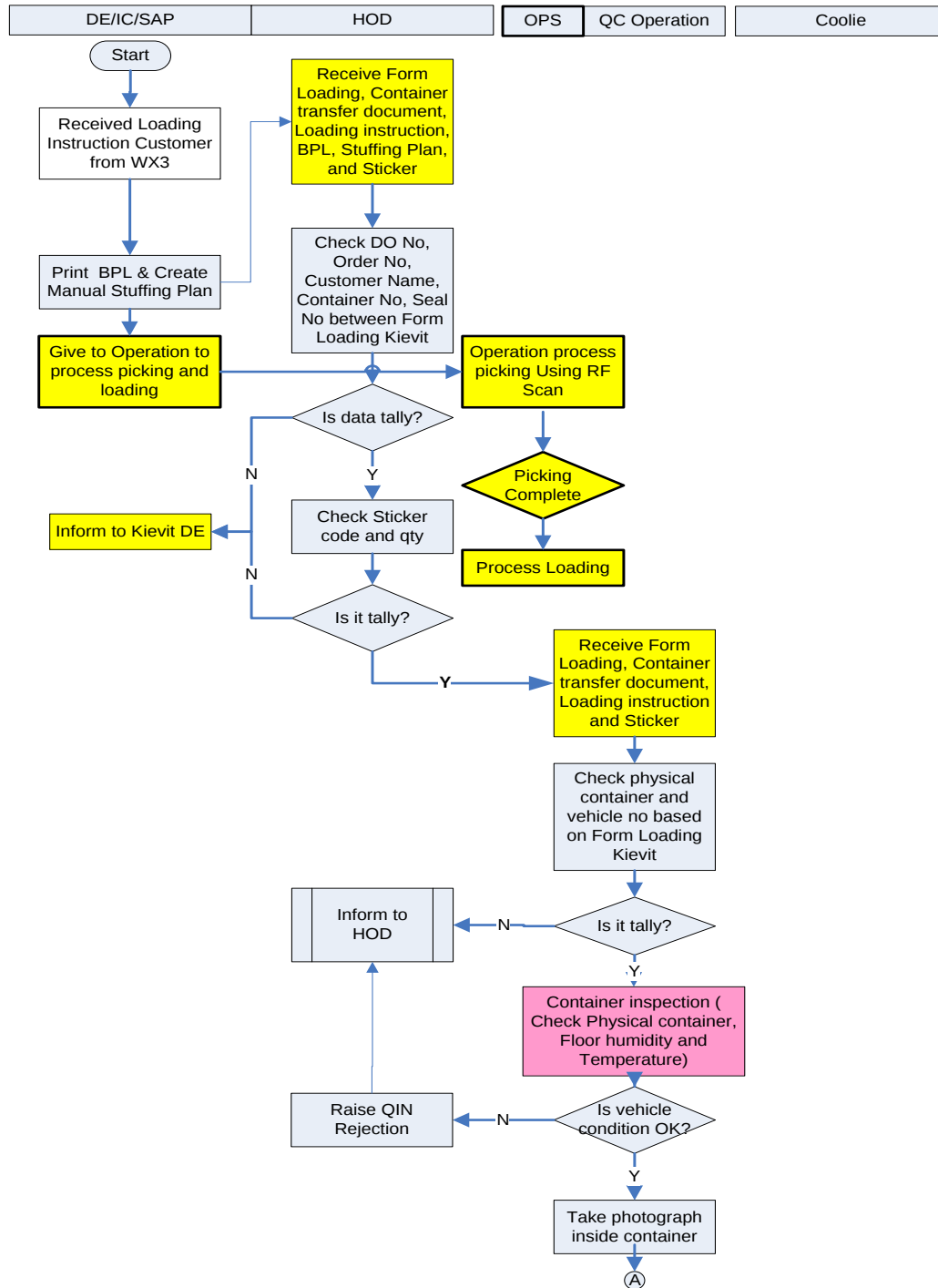
Barang yang sudah melakukan pengecekan dan lolos akan diberikan tabel HU (*Handling Unit*) di sisi palet yang sesuai dengan jenis barang, berat barang dan *expired* barang, lalu akan dilakukan *receiving* oleh pihak Admin WH dengan memasukkan data-data yang sesuai kedalam sistem WMS (*Warehouse Management System*).

5) *Put Away*

Barang yang sudah sesuai akan dipindahkan ke lokasi penyimpanan sesuai dengan lokasi yang sudah ditetapkan sebelumnya menggunakan *forklift*.

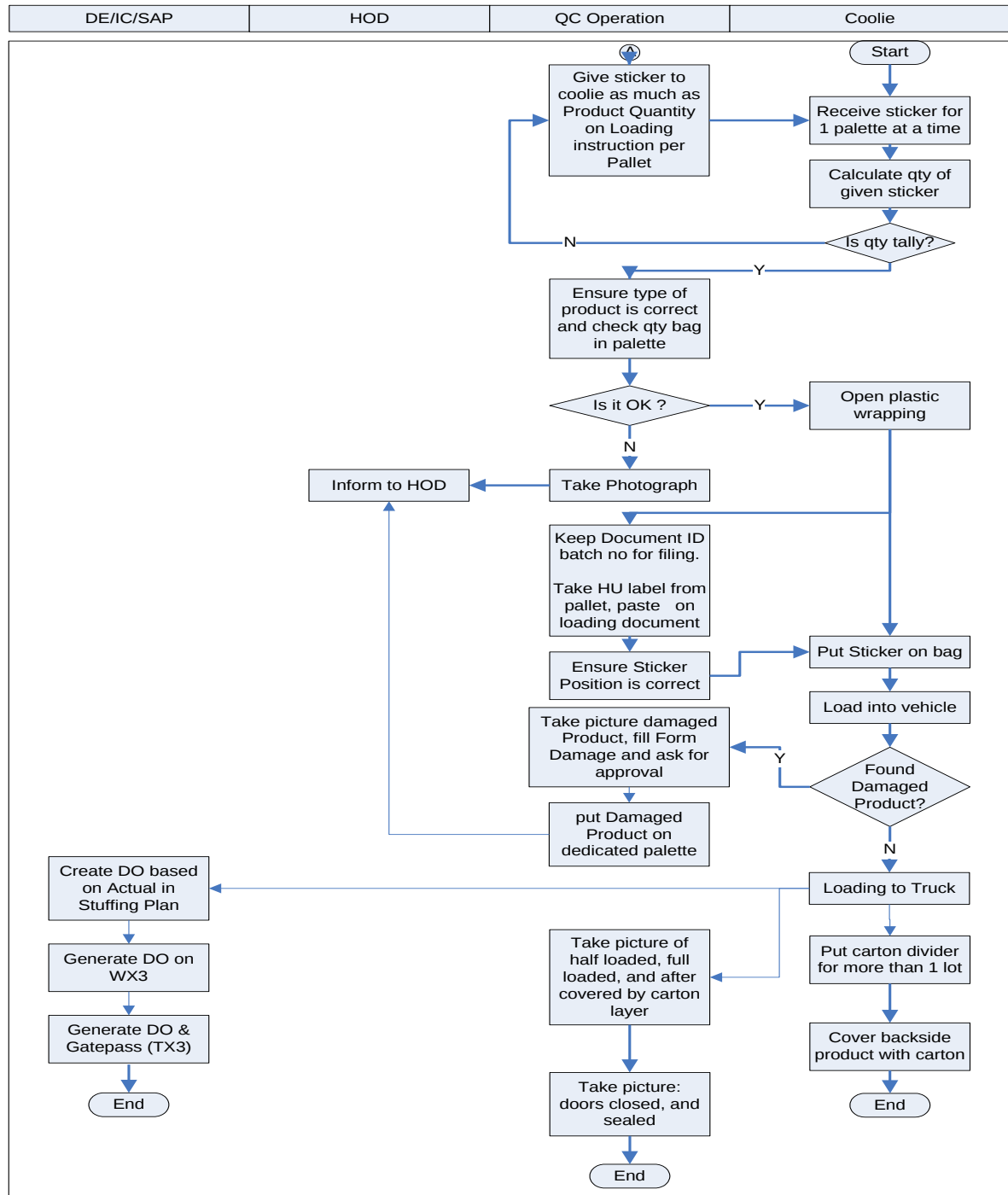
4.2.1.2 Proses *Outbound*

Proses *outbound* merupakan tahapan pengeluaran barang dari gudang kemudian dikirimkan ke konsumen. Proses *outbound* ini terdiri dari berbagai langkah yang berbeda-beda, tergantung pada kebijakan masing-masing perusahaan. Perbedaan tersebut bisa disebabkan oleh ketentuan internal perusahaan maupun permintaan khusus dari pihak konsumen yang telah disepakati. Di PT YCH *Supply Point* Semarang memiliki beberapa konsumen, dan konsumennya memiliki proses *outbound* yang tidak sama, salah satunya PT Kievit sebagai costumer PT YCH, pengiriman produk PT Kievit dilakukan untuk tujuan dalam negeri dan luar negeri. Rangkaian proses *outbound* tersebut dapat dilihat dari flow chart dibawah ini.



Gambar 4. 7 Flow Chart Outbound

Sumber : Dokumen PT YCH Indonesia Supply Point Semarang, 2025



Gambar 4. 8 Flow Chart Outbound

Sumber : Dokumen PT YCH Indonesia Supply Point Semarang, 2025

1) Jadwal dan Persiapan *Outbound*

Pihak PT Kievit akan mengirimkan sinyal terkait adanya orderan masuk. Sinyal ini akan diterima oleh pihak data entry melalui sistem SAP. SAP yang ada pada PT YCH telah terhubung dengan client yakni PT Kievit, sehingga ketika ada permintaan order maka kievit akan mengirimkan sinyal lewat SAP dan diterima oleh divisi *data entry*. jadwal *outbound* dapat dilihat 1 hari sampai 1 minggu sebelum pengiriman barang pada SAP. *Data entry* yang telah menerima jadwal *outbound* lalu akan menginformasikan ke pihak *trucking/CRM* untuk menyiapkan transport pengangkut. Tugas CRM menghubungi pihak transpoter untuk mencari jumlah truk/transport yang dibutuhkan sesuai kapasitas yang diminta. Setelah mendapatkan transport maka CRM akan meminta pihak transporter mendatangkan transport dnegan driver nya sesuai tanggal muat barang. Setelah itu pihak DE akan membuat order pengiriman *picking order* di sistem WX3. membuat BPL berdasarkan data orderan, dan mencetak label produk sesuai dengan permintaan seperti jenis produk, tanggal kadaluarsa produk,

2) Kedatangan armada *truck*

Truck yang datang ke PT YCH akan dilakukan pengecekan. Pengecekan truck ini sangat ketat, mulai dari pengecekan fisik *truck* dengan memberikan hujan buatan menggunakan alat yang digunakan untuk mengetahui apakah *container* terdapat kebocoran pada fisiknya, lalu memberi gula disetiap ujung sisi *container* untuk mengetahui apakah terdapat *pest* di dalam container. Selain itu juga dicek dari sisi dokumennya seperti nomor plat kendaraan.

Setelah truck container *release* / lolos tahap pengecekan, lalu checker akan memberikan dokumen ke pihak CRM lalu memberikan kepada *data entry* untuk dibuatkan *form loading* dan *picking list*. *Form loading* digunakan untuk dokumen muat barang yang berisi kuantitas, kode barang, nomor plat kendaraan truk, dan informasi lainnya. Sedangkan dokumen *picking list* digunakan sebagai acuan *forklift driver* dan *checker* dalam proses pengambilan barang di lokasi gudang, sesuai dengan kode barang, jenis dan kuantitas barang.

3) Proses Muat Barang (Proses *Outbound*)

Dokumen *form loading*, *picking list* dan label yang sudah dibuat oleh *data entry* selanjutnya akan dibawa ke *checker* untuk dilakukan pemuatan barang. Barang akan diambil oleh *forklift driver* sesuai dengan dokumen *picking list*, setelah itu *checker* melakukan scan barcode pada label HU, setelah sesuai plastik *wrap* dibuka dan pihak *checker* melakukan dokumentasi. Sebelum proses muat barang, pihak *checker* akan memastikan bahwa dokumen sudah benar kondisi fisik produk tidak ada kerusakan, label produk sudah sesuai. Setelah itu label ditempel di tiap produk dibagian tengah *packaging*. Saat produk sudah sesuai dan tidak ada kerusakan bisa dilakukan pemuatan barang ke truk. Namun, jika produk terdapat kerusakan pihak *checker* akan melakukan dokumentasi terkait produk yang rusak, dan mengambil *form damage* serta memberitau ke pihak QA jika terdapat produk yang rusak . Jika produk sudah sudah dimuat kedalam *truck* lalu memberi tambahan carton untuk diberikan di sisi belakang produk agar terhindar dari kerusakan produk

saat pengiriman barang. Ambil dokumentasi saat setengah terisi produk, full terisi produk, dan setelah diberi pelindung karton. Setelah selesai semuanya, *truck wingbox* akan ditutup, dan diberi segel lalu diambil dokumentasi lagi untuk bukti.

4) Pembuatan dokumen

Setelah barang dimuat kedalam truk, pihak *checker* akan memberikan kembali *form loading* ke *data entry*, untuk proses pembuatan dan pencetakan dokumen DO (*Delivery Order*) yaitu dokumen yang berisikan perintah pengiriman barang ke alamat tujuan dengan jenis dan kuantitas yang sesuai dengan permintaan *customer* dan *gatepass* (Surat Jalan) yaitu dokumen yang digunakan sebagai tanda bukti bahwa *driver* telah ditugaskan untuk mengirimkan barang ke alamat tujuan *customer*. Setelah dokumen jadi, maka akan diserahkan ke *driver* untuk selanjutnya melakukan pengiriman barang.

4.2.1.3 Kegiatan *Inbound*

Hasil penelitian yang didapat dalam proses kegiatan *inbound* saat melakukan pengendalian kualitas untuk meminimalkan kerusakan produk di PT YCH *Supply Point* Semarang berdasarkan faktor-faktor pengendalian kualitas menurut Zulian (dalam Afdal, 2020) yaitu sebagai berikut:

4.2.1.3.1 Kemampuan Proses

Kemampuan proses ini menjadi aspek penting dalam pengendalian kualitas karena kaitannya dengan seluruh kegiatan operasional yang harus dijalankan sesuai SOP yang berlaku. Dalam hal ini, kemampuan proses pada aktivitas *inbound* PT YCH *Supply Point* sangat penting, karena tahap *inbound* merupakan awal

menentukan kualitas produk sebelum disimpan dan didistribusikan. Proses *inbound* di PT YCH *Supply Point* Semarang sudah berjalan dengan cukup baik dan stabil. Proses ini dilakukan dengan mengikuti prosedur yang ketat mulai dari pengecekan fisik barang dan pencocokan dokumen. Hal ini disampaikan oleh informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“..kemampuan proses dibagian *inbound* sudah cukup baik sih.. soalnya kami menerapkan standar kontrol kualitas yang ketat dan rutin melakukan audit internal juga” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2025).

Sementara itu, informan A02 selaku koordinasi gudang juga menyampaikan hal serupa, bahwa pengendalian kualitas dalam proses *inbound* dijalankan sesuai prosedur yang telah ditetapkan;

“..proses *inbound* sudah berjalan dengan baik, dan sesuai alur kerja yang ditetapkan, kami juga menerapkan pemeriksaan yang ketat ya.. saat barang masuk biar kita tau apakah produk sudah sesuai standar apa belum mbak... jadi dengan kontrol yang baik, kemampuan proses *inbound* kami cukup baik dalam menjaga kualitas produk.” (Wawancara dengan koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Hal tersebut diperkuat oleh informan A03 selaku *checker* yang secara langsung bertugas melakukan pengecekan detail di lapangan bahwa:

“dengan mengikuti SOP saat pengecekan, saya yakin saat proses *inbound* ini mampu mempertahankan kualitas produk sebelum disimpan atau diproses lebih lanjut.” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

Lebih lanjut, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kemampuan proses dalam mencegah kerusakan produk selama tahap *inbound*. Faktor tersebut antara lain adalah kepatuhan terhadap SOP dan WI, kompetensi tenaga kerja, serta fasilitas dan kondisi gudang. Informan A01 selaku *PIC Quality Assurance* menyebutkan pentingnya pelatihan dan pemahaman SOP oleh karyawan bahwa:

“..menurut saya yang paling berpengaruh ya kepatuhan pada SOP dan kualitas dari pelatihan karyawan terkait pencegahan kerusakan produk. Kalau SOP sendiri jelas, karyawan juga paham cara penanganannya, dan risiko kerusakan produk bisa diminimalkan.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Sedangkan menurut informan A03 selaku *checker* berpendapat yang sama bahwa:

“SOP dan kepatuhan karyawan terhadap WI yang ada, tapi saya menambahi saja faktor pentingnya juga bisa dari fasilitas penyimpanan yang ada digudang contohnya ya.. area gudang yang bersih, suhu yang sudah sesuai dengan standar penyimpanan, dan penataan barang harus rapi, supaya menjaga keamanan dari kualitas produk itu sendiri.” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

Hal ini dapat disimpulkan bahwa SDM, peralatan, dan sistem yang dimiliki perusahaan sudah mendukung tercapainya kemampuan proses yang baik. SDM dinilai sudah terlatih dan terbiasa menjalankan tugasnya dengan mengacu pada SOP, alat-alat bekerja secara optimal karena mendapatkan perawatan rutin, dan sistem yang digunakan seperti *scanning barcode* dan sistem penginputan data juga meningkatkan proses pengendalian kualitas. Namun, beberapa kendala tetap terjadi, kesalahan atau kerusakan produk masih bisa ditemukan di proses *inbound* meskipun tidak terlalu sering. Umumnya penyebab kerusakan berasal dari kondisi barang yang sudah tidak baik dari *supplier* atau kesalahan dalam penanganan awal. Hal ini dibuktikan dengan wawancara langsung oleh informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“kerusakan saat *inbound* sebenarnya ya kadang banyak kadang sedikit. Biasanya penyebabnya karena kondisi barang dari pihak pengirim sudah kurang baik saat sampai di PT YCH.. misal aja *packaging* yang penyok, bocor, dan sobek.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Pendapat tersebut ditambahkan oleh informan A03 selaku *checker* yang berpendapat bahwa:

“Frekuensinya tidak bisa dipastikan, tapi bisa dibilang gak terlalu sering. tapi, tetap saja ada insiden kerusakan sesekali seperti ketidakhati-hatian saat unloading atau penanganan yang kurang sesuai prosedur juga bisa memicu kerusakan..” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

Hal ini dapat disimpulkan, bahwa kemampuan proses pada aktivitas *inbound* PT YCH *Supply Point* Semarang telah berjalan dengan baik, didukung oleh SOP yang jelas, pengembangan sumber daya manusia yang diperhatikan oleh perusahaan seperti pelatihan secara rutin terkait penanganan kerusakan produk saat proses *inbound*, *briefing* setiap pagi, dan *training*, serta peralatan dan sistem yang memadai.

4.2.1.3.2 Spesifikasi yang berlaku

Spesifikasi yang berlaku menjadi pedoman utama yang digunakan perusahaan untuk memastikan produk yang diterima layak diterima atau tidak dalam proses *inbound*. Spesifikasi bisa meliputi berbagai aspek, seperti kondisi fisik produk, ukuran, kualitas, dan kondisi kemasan produk. Seluruh kegiatan *inbound* mengacu pada spesifikasi tersebut. Perusahaan memiliki spesifikasi yang harus dijalankan sesuai SOP dan dilakukan pengawasan secara menyeluruh di lapangan. Hal ini dibuktikan dengan pendapat informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

”Ya ada mbak.. setiap produk yang diterima wajib memenuhi SOP atau standar kualitas yang udah ditetapkan perusahaan maupun pihak customer sendiri.. kami punya ketentuan waktu pemeriksaan dan semua kami cek dan awasi saat proses QC *inbound*.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Sementara informan A02 selaku koordinasi gudang menyampaikan bahwa pemeriksaan dilakukan tidak hanya secara fisik, tetapi juga dari sisi dokumen. Jika

ditemukan produk yang tidak sesuai spesifikasi, maka produk akan ditempatkan di area khusus damage atau produk akan di karantina yang sesuai:

“.. ada standar yang harus dipenuhi dan setelah barang datang, tim checker akan cocokkan data fisik dengan dokumen dulu, biasanya meliputi kondisi peckagingnya harus utuh, tidak adanya produk cacat, terus produk juga harus sesuai dengan data PO dan dokumen pengiriman.kalau gak sesuai langsung kami laporkan ke QA dan barang dipisahkan ke area karantina.” (Wawancara dengan koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Sedangkan menurut informan A03 selaku *checker* menambahkan pernyataan tersebut bahwa standar spesifikasi yang digunakan merujuk pada SOP yang telah disusun PT YCH dengan pihak customer PT Kievit. Pemeriksaan dilakukan secara rinci menggunakan form check QC, dan setiap kerusakan langsung ditindaklanjuti melalui proses pemisahan dan identifikasi lebih lanjut,

Hal ini dapat disimpulkan bahwa, setiap produk *inbound* yang akan masuk ke gudang harus memenuhi standar tersebut yang sudah ditentukan melalui SOP. Seluruh kegiatan pemeriksaan dan pengawasan selama proses *inbound* mengacu pada spesifikasi tersebut, dan proses QC (*Quality Control*) yang dilakukan secara menyeluruh agar meminimalkan kerusakan produk. Spesifikasi yang berlaku diperusahaan menjadi alat kontrol kualitas yang strategis dalam proses *inbound*. Penerapan spesifikasi pada pengendalian kualitas di PT YCH sudah baik sehingga mampu meminimalkan risiko kerusakan produk sejak tahap awal proses logistik.

4.2.1.3.3 Tingkat kesesuaian yang diterima

Dalam pengendalian kualitas, penting bagi perusahaan menetapkan batas toleransi terhadap ketidaksesuaian produk. Tingkat ketidaksesuaian yang dapat diterima biasanya dalam bentuk KPI (*Key Performance Indicator*) yang mengatur sejauh mana kerusakan produk masih bisa ditoleransi atau tidak. Berdasarkan

wawancara dengan informan A01 selaku PIC *Quality Assurance*, perusahaan telah memiliki standar KPI yang diberikan oleh *customer* PT Kievit yaitu 90 bag/tahunnya, atau bisa diusahakan secara rata-rata tidak lebih dari 6 produk perbulannya.

MONTHLY KPI H				
2025				
No	KPI	Description	UOM	TARGET
3	Damage bags	Damage bags bay handling YCH	Bags	90

Gambar 4. 9 KPI PT YCH *Supply Point* Semarang

Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

Pernyataan tersebut dibuktikan wawancara dengan informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“.... Untuk kerusakan produk, sudah memiliki standar KPI yang ditetapkan yaitu 90 bag/tahunnya. Dan setiap bulan maksimal 6 produk, Ya.... tetap saja pihak operasional mengharapkan tidak adanya kerusakan produk ya atau zero damage..” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024).

Pernyataan pendapat tersebut ditambahkan oleh informan A02 selaku koordinasi gudang, yang berpendapat:

“..kalau dari sisi gudang sendiri, sayapun juga ikut terlibat karena bisa jadi kerusakan terjadi saat *handling* atau penyimpanan. KPI ini yang ditetapkan oleh perusahaan membantu dalam menangani produk/barang di PT YCH. Jika ada produk yang rusak, segera lapor dan mengidentifikasi kenapa rusaknya.” (Wawancara dengan koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Dapat disimpulkan jika terdapat kerusakan produk melebihi batas tersebut, maka PT YCH *Supply Point* Semarang akan mengambil tindakan seperti mencari akar penyebab masalah kerusakan, *continuoes improvement* (perbaikan berkelanjutan),

dan memberikan *training* lagi ke seluruh karyawan. Hal ini dilakukan, agar kerusakan produk tidak terulang kembali.

4.2.1.3.4 Biaya kualitas

Dalam pengendalian kualitas, perusahaan juga mempertimbangkan biaya yang timbul akibat ketidaksesuaian kualitas produk. Biaya ini disebut sebagai biaya kualitas, yaitu segala bentuk pengeluaran yang terjadi karena adanya kerusakan produk yang disebabkan oleh PT YCH, baik dalam bentuk perbaikan atau kompensasi lainnya. Informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* berpendapat bahwa:

“jenis biaya yang timbul akibat adanya kerusakan produk, biasanya cukup beragam. Yang paling umum adalah biaya *rework*, biaya transportasi tambahan dan biaya lembur tenaga kerja” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Sedangkan menurut pendapat informan A02 selaku koordinasi gudang, berpendapat bahwa:

“kalau ada produk rusak, dampaknya jelas terasa digudang. Kadang harus sortir ulang, pindah lokasi penyimpanan, harus bongkar muat ulang. Itu kan nambah biaya tenaga kerja. Jadi kerusakan produk gak cuma berdampak pada kualitas produknya saja, tapi juga ke biaya operasional harian gudang” (Wawancara dengan koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Pendapat tersebut ditambahkan oleh informan A03 selaku *checker* bahwa:

“..kalau ada kerusakan biasanya kita harus cek ulang dan input lagi ke sistem, itu bisa butuh waktu dan kadang harus pakai *shift* tambahan serta tambahan biaya tenaga kerja/lembur..” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

Dengan adanya biaya-biaya tersebut, perusahaan berupaya semaksimal mungkin untuk menekan angka kerusakan produk demi efisiensi operasional dan menjaga

kepuasan pelanggan. Hal ini menjadi bagian penting dalam strategi pengendalian kualitas yang berkelanjutan.

4.1.1.2 Kegiatan Outbound

Hasil penelitian yang didapat dalam proses kegiatan *outbound* saat melakukan pengendalian kualitas untuk meminimalkan kerusakan produk di PT YCH Supply Point Semarang berdasarkan faktor-faktor pengendalian kualitas menurut Zulian (dalam Afdal, 2020) yaitu sebagai berikut:

4.2.1.3.1 Kemampuan Proses

Kemampuan proses menjadi hal penting dalam menilai seberapa efektif proses operasional berjalan sesuai standar untuk mencapai hasil yang berkualitas. Dalam aktivitas proses *outbound* di PT YCH Supply Point Semarang, kemampuan proses menjadi salah satu fokus penting dalam pengendalian kualitas produk sebelum dikirim ke pelanggan. Perusahaan telah memiliki SOP yang cukup kuat dalam menjamin kualitas produk di tahap *outbound*. Proses pengecekan menjadi hal penting, baik dari segi kondisi fisik maupun dokumen, untuk memastikan produk yang keluar dalam kondisi baik dan sesuai permintaan, hal ini dibuktikan dengan pendapat informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“Tingkat kemampuan proses *outbound* kita sebenarnya sudah cukup baik mbak... karena sebelum produk keluar, kami pastikan pengecekan dilakukan dua kali, baik dari segi fisik maupun dokumen. Ada SOP yang harus dipatuhi juga terutama dalam proses pengemasan, *handling* produk, dan proses muat barang ke truk. Kami juga pakai scanning barcode untuk memastikan barang yang keluar benar dan tidak tertukar.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Sedangkan informan A02 selaku koordinasi gudang menambahkan pendapatnya bahwa:

“Kami sih pastikan semua prosedur di area *outbound* dijalankan. Mulai dari picking barang yang sesuai, pengecekan kondisi fisik barang, sampai penataan barang dalam kendaraan. Ada tim *checker* yang pastikan barang sesuai pesanan dalam kondisi baik saat proses muat. Kalau produk yang mudah rusak, kami gunakan pelindung tambahan biasanya karton untuk menutupi sisi-sisi produk agar tidak mengalami kerusakan saat pengiriman. Dan proses *loading* harus sesuai SOP.” (Wawancara dengan koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa, pentingnya pengecekan, pengawasan dan evaluasi tercermin dari jarangny kasus kerusakan produk yang terjadi dalam proses *outbound*. Tetapi jika ditemukan adanya kerusakan produk, perusahaan akan segera melakukan identifikasi penyebab melalui laporan ketidaksesuaian dan analisis akar masalah, pernyataan ini didukung oleh informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“...kerusakan produk dalam proses *outbound* tergolong jarang, karena ada proses pengecekan akhir sebelum barang dikirim. Tapi kalau ada kejadian, biasanya langsung kami telusuri lewat laporan ketidaksesuaian dan dilakukan analisis akar masalah, apakah dari penanganan saat *loading*, kondisi kendaraan, atau prosedur kerja yang tidak dijalankan sesuai standar.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Sedangkan informan A02 selaku koordinasi gudang menambahkan pendapatnya bahwa:

“Kasus kerusakan saat *outbound* relatif sedikit. Kalau ada pun biasanya karena kesalahan penataan barang saat *loading*, karena *handling* atau tekanan berlebih saat di dalam kendaraan. Kami biasanya identifikasi penyebabnya dari hasil audit dan pengecekan ulang, lalu kami evaluasi saat *briefing* tim.” (Wawancara dengan koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Informan A03 selaku *checker* juga menambahkan pendapatnya mengenai hal ini, bahwa:

“kerusakan bisa dibilang minim terjadi, karena tim yang sudah terlatih dan menjalankan pekerjaannya sesuai dengan WI (*work instruction*) yang ada.. biasanya kerusakan itu terjadi karena packing kurang rapi atau waktu angkut ke truk nggak hati-hati, Saya biasanya langsung catat di *form damage* dan lapor ke

QA. Dari sana biasanya dicek lagi penyebabnya, entah dari alat angkutnya, proses angkat barang, atau karena kelalaian tenaga gudang. Kalau memang kesalahan dari tim kami, biasanya langsung dapat arahan biar gak terulang.” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

Sebagai bagian dari peningkatan kemampuan proses, PT YCH juga memberikan pelatihan dan instruksi rutin ke karyawan, baik *training* secara rutin, pelatihan berkala, melakukan *briefing* setiap pagi, dan pemberian SOP sebagai panduan kerja, hal ini dibuktikan dari pendapat informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“...Instruksi biasanya diberikan melalui *briefing* setiap pagi. Kami selalu tekankan pentingnya kehati-hatian saat picking dan packing, serta bagaimana cara memeriksa kondisi produk sebelum dikirim. Untuk karyawan baru, ada pelatihan khusus dari pihak yang QA yang sudah berpengalaman. Kami juga menyediakan SOP tertulis dan checklist sebagai panduan agar semua langkah kerja bisa diikuti dengan benar dan konsisten.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Sedangkan informan A02 selaku koordinasi gudang juga berpendapat yang sama bahwa:

“Pelatihan diberikan secara terstruktur dan rutin, Kami mengadakan sesi pelatihan 1 bulan sekali, *training* 2 bulan sekali yang meliputi cara penanganan proses outbound yang benar, penggunaan alat bantu seperti *forklift* atau *handpallet*, serta teknik pengangkutan produk agar tetap aman. Ini penting agar kerusakan produk bisa diminimalkan sejak awal proses *outbound*.” (Wawancara dengan koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Sedangkan pendapat informan A03 selaku *checker* berpendapat bahwa

“Setiap hari kami menerima pengarahan singkat tentang hal-hal yang harus diperhatikan saat *handling* produk *outbound*, terutama untuk memastikan packing dan penataan barang sesuai standar agar tidak rusak selama pengiriman. Jika ada kesalahan atau kerusakan, kami langsung diberikan *feedback* agar tidak terulang. Selain itu, tim QA juga kadang mengadakan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kemampuan kami dalam menjaga mutu produk.” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

Dari hasil wawancara dan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan proses *outbound* di PT YCH *Supply Point* Semarang berada pada tingkat yang baik.

Hal ini ditunjukkan oleh kepatuhan terhadap SOP, penerapan pengecekan yang baik, serta penggunaan alat bantu teknologi yang mendukung akurasi dan konsistensi proses. Kerusakan produk yang terjadi tergolong minim dan perusahaan memiliki prosedur yang sistematis untuk mencari dan menganalisis penyebabnya.

Perusahaan juga menunjukkan komitmen dalam menjaga kualitas dengan menyediakan pelatihan rutin dan pengarahan kerja yang memadai kepada seluruh karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prosedur yang ketat, pelatihan SDM, dan evaluasi berkelanjutan menjadi faktor utama yang mendukung kemampuan proses dalam menjaga kualitas produk *outbound* di PT YCH Supply Point Semarang.

4.2.1.3.2 Spesifikasi yang berlaku

Spesifikasi yang berlaku menjadi pedoman utama yang digunakan perusahaan untuk memastikan produk yang dikirim ke *customer* sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Spesifikasi bisa meliputi berbagai aspek, seperti kondisi fisik produk, ukuran, kualitas, dan kondisi kemasan produk. Seluruh kegiatan *outbound* mengacu pada spesifikasi tersebut.

Perusahaan memastikan bahwa spesifikasi harus dijalankan sesuai SOP dan dilakukan pengawasan secara menyeluruh di lapangan. Hal ini dibuktikan dengan pendapat informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“... dengan lihat SOP, pada proses *outbound* selalu kita pantau distribusi dari awal sampai tujuan akhir, itu selalu dimonitoring juga. Nantinya, pihak distribusi akan menginformasikan apakah terdapat komplain mengenai produk rusak atau tidak....jika ada, pihak CRM akan menginfokan. Disisi lain, saat proses *trucking*, *driver* menjadi peran penting dalam memberikan semua informasi.”
(Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

Sementara, dalam proses *outbound*, pengecekan selalu dilakukan dengan teliti oleh tim *checker*, yang dijelaskann oleh informan A02 selaku koordinasi gudang, bahwa:

“... dalam pencegahan kerusakan, kami melalui SOP yang ketat. Contohnya, kegiatan *outbound*, biasanya pihak *checker* juga akan memeriksa ulang lagi terhadap label keterangan produk, kondisi fisik produk sebelum dikirim. Proses loading barang juga dilakukan secara hati-hati...seluruh hasil pengecekan akan diinput ke sistem WMS agar memiliki data yang jelas.” (Wawancara dengan selaku koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Hal ini menunjukkan, bahwa PT YCH Supply Point Semarang menjalankan proses *quality control* dengan baik saat proses *outbound*. Perusahaan mempunyai alat bantu dalam memastikan keseuaian data dan kondisi secara produk secara akurat, yaitu teknologi seperti WMS (*Warehouse Management System*), dan *barcode scanner*. Pemeriksaan dilakukan tidak hanya secara fisik, tetapi juga dari sisi dokumen. Jika ditemukan produk yang tidak sesuai spesifikasi, maka produk akan ditempatkan di area khusus *damage* atau produk akan di karantina.

4.2.1.3.3 Tingkat ketidaksesuaian yang diterima

Dalam kegiatan operasional *outbound*, PT YCH Supply Point Semarang menetapkan batas toleransi terhadap tingkat ketidaksesuaian produk sebagai bagian dari pengendalian kualitas. Batas toleransi ini dinyatakan dalam bentuk KPI (*Key Performance Indicator*), ini menjadi acuan utama perusahaan dalam menjaga kualitas produk. Perusahaan mengacu pada standar KPI yang ditetapkan oleh customer yaitu PT Kievit, yaitu 90 bag produk rusak dalam setahun, atau rata-rata tidak lebih dari 6 produk rusak perbulannya.

MONTHLY KPI H				
2025				
No	KPI	Description	UOM	TARGET
3	Damage bags	Damage bags bay handling YCH	Bags	90

Gambar 4. 10 KPI PT YCH Supply Point Semarang

Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

Pernyataan tersebut dibuktikan wawancara dengan informan A01 selaku PIC

Quality Assurance bahwa:

“dalam proses outbound itu sama aja standarnya untuk kerusakan produk, yang mengacu sama KPI yang udah ditetapkan yaitu 90 bag/ tahunnya. Dan disetiap bulannya maksimal 6 produk tetapi itu juga gak dipastikan jumlahnya haru segitu.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Pernyataan pendapat tersebut ditambahkan oleh informan A02 selaku koordinasi gudang bahwa:

“kalau kerusakan produk melebihi standar KPI yang ada 90 bag/tahunnya, perusahaan akan mengidentifikasi penyebab kerusakannya , dan pastinya ada *briefing* dan *training* kembali terkait pengendalian kualitas yang harus dilakukan perusahaan untuk mencegah adanya kerusakan produk.” (Wawancara dengan koordinasii gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Hal ini dapat disimpulkan bahwa, penetapan batas toleransi ketidaksesuaian produk dilakukan berdasarkan arahan dari pihak *customer* ke pihak YCH yang sudah disepakati dalam bentuk KPI yang harus dipenuhi. Proses monitoring terhadap pencapaian KPI dilakukan secara berkala, jika ditemukan kerusakan, maka tim QA bersama tim operasional lain akan melakukan analisis akar masalah serta menerapkan perbaikan berkelanjutan dan pelatihan ulang untuk mencegah kejadian serupa dikemudian hari.

4.2.1.3.4 Biaya Kualitas

Dalam pengendalian kualitas, PT YCH *Supply Point* Semarang telah menerapkan berbagai jenis biaya kualitas untuk meminimalkan terjadinya kerusakan produk. Hal ini penting dilakukan guna menjaga kepuasan pelanggan dan mempertahankan kinerja operasional yang efektif. Perusahaan mengeluarkan biaya pencegahan sebagai bentuk upaya awal dalam menjaga kualitas produk. Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“Untuk menjaga kualitas produk selama proses *outbound*, perusahaan mengeluarkan beberapa biaya. Misalnya yang terpenting itu biaya pencegahan untuk pelatihan rutin karyawan, itu masuk ke biaya pencegahan.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Sedangkan informan A02 selaku koordinas gudang juga menambahkan pendapat nya bahwa:

“..adannya pelatihan di perusahaan dengan mengeluarkan biaya pencegahan digunakan dalam meningkatkan kompetensi SDM agar kesalahan dalam penanganan produk dapat diminimalkan sejak awal.” (Wawancara dengan koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Selain biaya pencegahan, perusahaan juga menanggung biaya kegagalan eksternal kerugian yang terjadi ketika produk yang diterima pelanggan mengalami kerusakan atau tidak sesuai. Dalam hal ini, perusahaan harus mengganti produk dan menanggung ongkos kirim ulang jika kerusakan tersebut disebabkan oleh PT YCH, pernyataan ini sesuai dengan pendapat informan A03 selaku *checker* bahwa:

“Kalau ada komplain dari customer karena produk yang tidak sesuai,, perusahaan bisa kena biaya pengiriman ulang atau ganti produk. Jadi memang kita diarahkan untuk kerja hati-hati supaya nggak timbul kerusakan, karena biaya perbaikannya bisa lebih mahal daripada pencegahan” (Wawancara dengan checker yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

4.2.2 Penerapan PDCA

Pengendalian kualitas yang efektif merupakan sebuah elemen penting dalam menjaga kualitas produk, terutama produk yang memiliki karakteristik yang sensitif seperti produk makanan. PT YCH *Supply Point* Semarang sebagai perusahaan 3PL yang menangani produk krimmer menyadari akan pentingnya sistem mutu yang terstruktur. Oleh karena itu, perusahaan menerapkan metode PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) sebagai pendekatan dalam meningkatkan sistem pengendalian kualitas secara berkelanjutan untuk mencegah terjadinya kerusakan produk.

Penerapan metode PDCA membantu kegiatan di perusahaan lebih terstruktur. Di tahap *Plan*, perusahaan mengumpulkan data kerusakan dan mencari akar penyebab utamanya, tahap *Do*, menjalankan rencana langsung terjun lapangan dengan tahap *check* yang hasilnya diukur berapa banyak produk yang masih rusak, dan tahap *Action*, perbaikan atau revisi prosedur SOP/perbaikan alat-alat. Siklus PDCA memastikan setiap masalah dapat ditangani dengan tepat dan terhindar dari kerusakan yang sama di masa depan. Penerapan metode PDCA pada PT YCH *Supply Point* Semarang dilakukan berdasarkan siklus 4 siklus PDCA. Menurut Isniah (2020) siklus PDCA dibagi menjadi empat bagian, diantaranya:

4.2.2.1 *Plan* (Perencanaan)

Pada penerapan tahap ini, perusahaan menyusun langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas produk dalam pengendalian kualitas. Fokus perbaikan ini ditujukan pada PT YCH *Supply Point* Semarang dalam meningkatkan kualitas dari produk krimmer milik PT Kievit. Sistem pengendalian kualitas dari perusahaan masih belum maksimal dilihat dari jumlah kerusakan produk yang masih melebihi

standar KPI pertahunnya, sehingga dibutuhkan rencana perbaikan untuk meningkatkan pengendalian kualitas untuk mencegah kerusakan produk. Tahap yang dilakukan perusahaan:

1) Tahap dalam pengumpulan data

Dalam tahap ini, terdapat data yang harus dikumpulkan yaitu, data kerusakan produk selama 3 tahun terakhir yang diakibatkan oleh PT YCH *Supply Point* Semarang dalam proses *handling* yang dilakukan oleh perusahaan, data ini diambil dari keseluruhan kegiatan proses *inbound* dan *outbound*. PT YCH *Supply Point* Semarang membagi jenis kerusakan produk menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a) *Broken Papper Bag*, adalah kerusakan fisik pada kemasan *papper bag* yang berupa sobekan, lubang kecil pada kemasan produk yang dapat menyebabkan produk mudah terkontaminasi.
- b) *Leakage (powder spilled out)*, adalah kerusakan yang terjadi karena produk bocor sehingga menyebabkan bubuk keluar dari kemasan, terlihat dari sebagian sisa bubuk diluar kemasan. Ini bisa disebabkan karena *sealing* yang tidak sempurna atau adanya lubang kecil pada kemasan.
- c) *Dirty*, adalah kerusakan yang terjadi karena *packaging* produk yang terlihat kotor dan sulit untuk dibersihkan.
- d) *Improper Printing*, adalah kerusakan yang terjadi karena hasil cetakan tidak sesuai seperti teks buram, wana pudar, posisi cetakan miring, dan informasi yang tidak lengkap pada produk.

e) *Improper Sealing*, adalah kerusakan yang terjadi karena *sealing* pada kemasan produk yang tidak sempurna seperti segel yang tidak rapat/terbuka sebagian, dapat menyebabkan produk mudah terpapar udara dan berisiko terjadi kebocoran atau produk tumpah.

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh, data kerusakan produk yang terjadi di PT YCH *Supply Point* Semarang dalam kegiatan proses *outbound* dan *inbound* dapat dilihat dari tabel dibawah ini, sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Kerusakan Produk Berdasarkan Jenisnya Tahun 2022-2024

No	Tahun	Jenis Kerusakan					Jumlah	Standar KPI
		<i>Broken Papper Bag</i>	<i>Leakage</i>	<i>Dirty</i>	<i>Improper Printing</i>	<i>Improper Sealing</i>		
1.	2022	54	37	2	-	-	93	90
2.	2023	39	49	2	-	2	92	90
3.	2024	48	33	11	3	4	99	90

Sumber: Dokumen PT YCH *Supply Point* Semarang, 2024

Dari data diatas menunjukkan bahwa jenis kerusakan yang sering terjadi yaitu *broken papper bag* dan *Leakage*, dan kerusakan setiap tahun selalu meningkat melebihi standar KPI pertahun yang sudah ditetapkan.

2) Tahap Pencarian Akar Masalah

Dari data tersebut diperoleh bahwa penyebab kerusakan terbanyak yaitu *broken paperbag* dan *leakage* krimmer di PT YCH *Supply Point* Semarang, yang ditemukan bahwa sebagian besar kerusakan terjadi pada proses penanganan fisik produk, khususnya dalam kegiatan *inbound*, *stacking*, dan *loading*. Hal ini diperkuat oleh temuan lapangan serta wawancara dengan beberapa pihak yang

terlibat langsung dalam proses operasional di gudang. Hal ini dibuktikan dengan pendapat informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“Kami melihat bahwa beberapa kerusakan produk terjadi karena proses penanganan di lapangan yang tidak sesuai prosedur. Misalnya, saat *driver forklift* memasukkan garpu terlalu dalam hingga merusak produk. Ini menunjukkan perlunya pelatihan ulang dan pengawasan yang lebih ketat.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Pernyataan tersebut ditambahkan oleh informan A03 selaku *checker* bahwa:

“Kami menemukan beberapa produk bocor saat proses *inbound* dan *stacking*. Setelah ditelusuri, penyebabnya karena tekanan garpu *forklift* yang tidak tepat dan juga cara menyusun barang di pallet yang terlalu kuat, serta karena faktor ketidakhati-hatian *driver forklift* dan saat proses loading produk ke dalam container wingbox yang terburu-buru dalam menjalankan tugas, saat proses loading yang terutama saat menghadapi tekanan beban kerja yang tinggi.” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024.)

Dari data yang sudah diperoleh dari para informan, selanjutnya akan dicari akar masalahnya menggunakan *5whys analysis*, sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Tahap Pencarian Akar Masalah

PROBLEM	WHY 1		WHY 2	WHY 3	WHY 4	WHY 5
<i>Damage handling warehouse</i>	Proses Penerimaan / Inbound di PT. YCH	1.1	Saat <i>driver forklift</i> mengambil dan memindahkan produk RM / FG dari kontainer ke area Gudang	Saat <i>driver forklift</i> menuju area gudang jika proses <i>Inbound</i> dilakukan diluar area Gudang	Produk jatuh sebelum sampai di area Gudang	Kurangnya kehati-hatian <i>driver forklift</i>
		1.2	Saat <i>driver forklift</i> mengambil produk RM / FG dari area <i>staging</i> Gudang	Saat <i>driver forklift</i> memasukkan garpu <i>forklift</i> ke dalam palet	Produk terkena garpu <i>forklift</i>	
		1.3	Saat tim TKBM menyusun produk di atas pallet	Tekanan terlalu kuat karena kondisi <i>packaging</i> produk yang rentan	<i>Packaging</i> produk bocor dan sobek	
	Proses <i>stacking</i> dan penyimpanan di Gudang PT YCH	2.1	Saat <i>driver forklift</i> mengambil produk dari area <i>staging</i> setelah produk di wrap kembali	Saat <i>driver forklift</i> memasukkan garpu <i>forklift</i> ke dalam pallet	Produk terkena garpu dari <i>forklift</i>	<i>Driver forklift</i> kurang teliti dalam menjalankan pekerjaan

PROBLEM	WHY 1	WHY 2	WHY 3	WHY 4	WHY 5
		2.2	<i>Saat driver forklift membawa palet gudang</i>	Saat <i>forklift</i> menuju area penyimpanan digudang	Produk yang sudah di wrap atau belum tersenggol
		2.3	Setelah <i>driver</i> meletakkan produk	<i>Driver</i> terlalu terburu-buru memutar arah saat mengemudikan <i>forklift</i>	Produk yang telah diletakkan tersenggol bagian <i>forklift</i>
		2.4	<i>Saat Driver forklift mengambil pallet di atas produk lain</i>	Memasukkan garpu <i>forklift</i> yang tidak pas di pallet	Produk yang berada di pallet bawahnya terkena garpu <i>forklift</i>
	Proses <i>Stacking</i> produk <i>outbound</i> di PT.YCH	3.1	Saat produk diambil dari area <i>warehouse</i> lalu ditaruh di area <i>staging</i> oleh <i>driver forklift</i>	Garpu <i>forklift</i> tidak pas pada lubang saat mengambil palet	<i>Driver forklift</i> tidak focus
			<i>Driver forklift</i> menaruh produk terlalu keras	<i>Driver forklift</i> terlalu terburu-buru ingin pekerjaan cepat selesai	Driver tidak menjalankan prosedur yang berlaku
<i>Damage Human Factors</i>	Proses <i>loading</i> produk ke dalam	3.2	Saat tim TKBM menaruh produk ke <i>wingbox</i>	Saat tim TKBM menaruh produk terlalu keras di <i>wingbox</i>	Tim TKBM terlalu terburu-buru
				Ingin pekerjaan cepat selesai	Kurangnya kehati-hatian dan tidak menjalankan

PROBLEM	WHY 1	WHY 2		WHY 3	WHY 4	WHY 5
	<i>container wingbox</i>				Kelelahan karena pekerjaan yang banyak	prosedur yang ditetapkan
					Produk bocor	

Sumber : Data Peneliti, 2025

4.2.2.2 Do (Pelaksanaan)

Tahap ini berfokus dalam penerapan rencana perbaikan berkelanjutan setelah diperoleh akar penyebab masalah yang terjadi. Perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap masalah yang terjadi, terdapat beberapa faktor, diantaranya:

1) *Man* (Manusia)

Faktor *man* yang diperlukan perbaikan, yaitu:

- a) Melakukan pelatihan rutin terhadap seluruh karyawan tentang cara-cara penanganan produk yang benar, dan memastikan bahwa seluruh karyawan ikut serta dalam *training* tersebut.
- b) Menggunakan waktu *briefing* harian dengan baik, terkait standar prosedur kerja dalam meningkatkan pengendalian kualitas perusahaan.

2) *Method* (Metode)

Faktor *method* yang diperlukan perbaikan, yaitu:

- a) Memperbarui SOP atau *Working Instrution*.
- b) Mempertegas aturan dalam SOP agar berlaku di seluruh kegiatan.
- c) Melakukan pembedaan *One Point Lesson* (OPL).

3) *Machine* (Mesin)

Faktor *Machine* memerlukan aspek perbaikan, yaitu memastikan *forklift* berfungsi secara optimal. Hal ini disebabkan kemungkinan *forklift* mengalami kerusakan yang dapat menghambat kinerjanya. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pengecekan rutin dan perawatan yang tepat secara berkala.

4) *Material*

Faktor *Material* yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu melakukan pengujian bahan papper bag/*packaging* yang tepat agar meningkatkan kualitas produk dalam mencegah kerusakan produk yang dapat terjadi lagi.

5) *Environment* (Lingkungan)

Faktor *Environment* yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu:

- a) Membersihkan area Gudang secara menyeluruh secara rutin
- b) Memasang alat untuk mengontrol suhu kelembapan.

4.2.2.3 Check (Pemeriksaan)

Tahap *check* merupakan tahap evaluasi serta menganalisis hasil dari tindakan yang telah dilakukan, dalam tahap ini bertujuan untuk mengetahui apakah solusi yang dilakukan sudah berhasil untuk mengurangi akar penyebab masalah kerusakan produk atau belum.

Dalam tahap *check* PT YCH *Supply Point* Semarang melakukan pengecekan rutin setiap 1-2 bulan sekali untuk melihat apakah presentase dalam kerusakan ada penurunan atau tidak. Pengecekan dilakukan dengan membandingkan data jumlah produk cacat sebelum dan sesudah penerapan tindakan.

4.2.2.4 Action (Perbuatan)

Tahap *action* bertujuan untuk meningkatkan hasil dan memenuhi standarisasi, serta menjadi upaya pencegahan munculnya masalah dikemudian hari. Dari tahap *action* PT YCH *Supply Point* Semarang melakukan jenis tindakan perbaikan , yang dilakukan perusahaan agar kerusakan produk tidak terjadi lagi dikemudian hari yaitu *driver forklift* yang harus melakukan pelatihan lagi terkait pemahaman tentang prosedur yang ditetapkan, dan tim TKBM juga perlu meningkatkan kewaspadaannya

dalam penanaman produk serta pemahaman terkait prosedur yang ada diperusahaan.

4.2.3 Faktor-faktor Penghambat dan Pendukung pada Penerapan Metode PDCA (*Plan – Do – Check – Action*) Dalam Pengendalian Kualitas Untuk Meminimalisasi Kerusakan Produk

PT YCH *Supply Point* Semarang mempunyai faktor pendukung dan penghambat saat penerapan metode PDCA dalam pengendalian kualitas untuk meminimalisasi kerusakan produk. Menurut Ratnadi dan Erlian Suprianto (dalam Riadi., 2020) faktor-faktor ini terdiri dari *Man* (Manusia), *Method* (Metode), *Machine* (Mesin), *Materials* (Bahan), dan *Environment* (Lingkungan).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada informan A01 selaku *PIC Quality Assurance* berpendapat bahwa:

“.. faktor pendukungnya banyak sekali ya..., bisa dilihat setiap pagi seluruh tim melakukan briefing pagi sebelum bekerja, lalu training yang rutin, dan adanya WI. Untuk penghambat sendiri biasanya itu ada beberapa karyawan yang kurang peduli dengan pengendalian kualitas diperusahaan, dan masih kurangnya kesadaran mereka terhadap peningkatan mutu disini, biasanya ini terjadi karena ada beberapa karyawan yang tidak mengikuti briefing atau training.” (Wawancara dengan *PIC Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

4.2.3.1 Faktor Pendukung

Hasil penelitian yang didapat dalam faktor pendukung pengendalian kualitas untuk meminimalkan kerusakan produk di PT YCH *Supply Point* Semarang berdasarkan faktor-faktor menurut Ratnadi dan Erlian Suprianto (dalam Riadi., 2020), sebagai berikut:

4.2.3.1.1 *Man* (Manusia)

Hal utama yang menjadi faktor pendukung penerapan PDCA dalam pengendalian kualitas perusahaan untuk meminimalisasi kerusakan produk yaitu adanya pelatihan rutin terkait training dan *awareness* yang dilakukan perusahaan. Adanya tenaga kerja yang disiplin, kompeten, dan memahami SOP akan memperkuat penerapan PDCA di perusahaan. Hal ini dibuktikan oleh pendapat informan A01 PIC *Quality Assurance*, bahwa:

“... kalau dilihat dari SDM nya, rata-rata sudah paham mengenai SOP dan sudah mengetahui alur kerja disini.., jadi saat sudah masuk tahap pelaksanaan dan pengecekan, tim sudah tau step nya harus bagaimana. Ini juga sangat membantu untuk menjaga produk tetap sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Pendapat tersebut diberikan tambahan oleh informan A02 selaku koordinasi gudang, yang berpendapat sama bahwa:

“.... Saat penerapan metode PDCA faktor *man* sangat membantu, dengan adanya pelatihan rutin dari perusahaan. Tim kami menjadi paha bagaimanan menangani produk sesuai dengan prosedur, terutama saat *inbound* dan *outbound*, penyimpanan dan distribusi. Dengan memiliki SDM yang disiplin dan terbiasa mengikuti SOP, risiko kerusakan barang bisa ditekan.” (Wawancara dengan koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Dari pernyataan diatas diperkuat oleh informan A03 selaku *checker* yang menyampaikan bahwa pentingnya SDM terlatih bukan hanya pada pemahaman SOP saja, tetapi juga pada ketelitian saat proses pengecekan fisik produk di lapangan:

“menurut saya, yang paling utama itu bukan cuma tau SOP saja, tapi juga konsistensi saat pengecekan. Pelatihan rutin memang membantu kami lebih teliti, jadi kalau ada produk tidak sesuai bisa langsung diidentifikasi.” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

4.2.3.1.2 *Machine* (Mesin)

Hal utama yang menjadi faktor pendukung dalam pengendalian kualitas dari faktor *machine* yaitu, perusahaan selalu sigap jika terdapat mesin yang rusak,

perusahaan akan langsung melakukan perbaikan terhadap mesin tersebut agar tidak mengganggu kegiatan yang ada di gudang. Hal ini di buktikan dengan pendapat informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“mesin yang bermasalah bisa berdampak pada proses kerja, jadi jika mesin rusak langsung diperbaiki’ (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Pendapat tersebut ditambahkan oleh informan A03 selaku *checker* bahwa:

“.. kalau dari saya terkait faktor pendukung dari aspek mesin ini, contohnya saja jika forklift atau mesin lainnya yang mengalami kerusakan, pihak yang terkait akan menginfokan hal ini kebagian perawatan / *maintenance*. Dan langsung diperbaiki jika kerusakan tersebut masih bisa diperbaiki.” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa, respon cepat PT YCH *Supply Point* Semarang terhadap kerusakan mesin merupakan faktor pendukung dalam menjaga keberlangsungan pengendalian kualitas dalam penerapan PDCA khususnya tahap *Check* dan *Act* karena kerusakan yang langsung ditangani dapat mencegah kerusakan-kerusakan yang akan terjadi.

4.2.3.1.3 *Method (Metode)*

Hal utama yang menjadi faktor pendukung dalam pengendalian kualitas aspek *method*, yaitu adanya petunjuk kerja atau WI (*Work Instructions*), SOP yang jelas yang telah disediakan oleh PT YCH *Supply Point* Semarang. WI ini berisi langkah-langkah yang harus dilakukan oleh seluruh karyawan dalam menjalankan tugasnya, mulai dari proses awal hingga akhir hal ini dibuktikan dengan pendapat informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“... faktor pendukung dalam pengendalian kualitas dengan aspek *method* sendiri adanya WI dan SOP yang sudah jelas. Kedua metode itu membuat mudah dalam menjaga konsistensi kualitas, karena seluruh pekerja disini dilakukan sesuai

standar tersebut.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Pendapat tersebut ditambahkan oleh informan A02 selaku koordinasi gudang bahwa:

“..tim kami dibagian gudang saat bekerja juga selalu mengacu pada WI dan SOP yang ditetapkan, contoh saat melakukan aktivitas *inbound*, *outbound*. Karena sudah ada prosedur atau alur yang jelas, jadi kemungkinan terjadinya kesalahan kerja bisa diminimalkan.” (Wawancara dengan koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Hal ini dapat disimpulkan bahwa, dengan adanya WI dan SOP yang jelas, dapat membantu seluruh karyawan untuk mengetahui hal apa yang harus mereka kerjakan, bagaimana cara melakukannya, serta tanggungjawab apa saja yang menjadi bagian dari peran mereka.

4.2.3.1.4 *Material (Bahan)*

Hal utama dalam faktor pendukung pengendalian dari aspek material yaitu, produk memiliki *packaging* yang cukup tebal, terdiri dari 3 lapisan, sehingga *packaging* dari produk krimier tersebut tidak mudah sobek, terkecuali jika terdapat kesalahan-kesalahan tertentu yang bisa menyebabkan *packaging* tersebut sobek/bocor, pernyataan tersebut disampaikan oleh informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“dari sisi bahan, *packaging* produk krimier ini sudah cukup aman karena pakai 3 lapisan. Sebenarnya kemungkinan bocor atau sobek itu kecil tapi kadang memang ada human eror atau benturan yang menyebabkan produk itu rusak.”(Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dari bahan sudah memenuhi standar pengamanan produk, dan menjadi faktor pendukung dalam menjaga keamanan produk tetap terjaga. Pernyataan tersebut ditambahkan oleh informan A02 selaku

koordinasi gudang, yang menjelaskan dari sudut pandang penanganan barang di area *inbound* dan *outbound* bahwa:

“...produk krimer yang kami tangani sudah mempunyai kemasan yang cukup kokoh, tapi ya kami juga pastikan saat penataan di rak tidak ada tekanan yang berlebih di satu sisi.. karena kalau *overload* tetap saja bisa menyebabkan potensi bocor.” (Wawancara dengan koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Dengan demikian, walaupun kemasan sudah kuat dan kokoh, proses penanganan tetap menjadi yang utama untuk menjamin kualitas produk tetap terjaga. Informan A03 selaku *checker* memberikan pendapat bahwa:

“waktu saya inspeksi barang sebelum loading, kelihatan banget kalau kemasan produk ini bahannya tebal, tapi tetap kita periksa tiap sisi, karena kadang bisa aja ada yang kegesek palet tau kena sudut rak. Tapi ada segi bahan oke sih untuk kemasan krimer ini.” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)



Gambar 4. 11 Lapisan *Packaging* Krimer

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas dari bahan *packaging* krimer yang kokoh dan kuat menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam aspek material. Hal ini dapat membantu menjaga kualitas produk tetap sesuai dengan standar. Namun, kemasan yang baik tetap perlu dengan penanganan dan penataan yang sesuai prosedur untuk mencegah kerusakan akibat faktor lain seperti tekanan, benturan atau gesekan,

4.2.3.1.5 *Environment* (Lingkungan)

Hal utama yang menjadi faktor pendukung pengendalian kualitas dari aspek *environment* yaitu lingkungan perusahaan dan lingkungan sekitar gudang yang bersih, aman, suhu yang sesuai dengan ketentuan. Ini akan menjadi hal yang dapat menjaga kualitas produk tetap terjaga. Kebersihan selalu dilakukan secara rutin oleh petugas kebersihan, karena produk yang disimpan adalah jenis makanan, wilayah gudang harus tetap terjaga agar terhindar dari *pest* di sekitar gudang. Pernyataan ini dibuktikan dengan pendapat informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“dari segi lingkungan sendiri sih, perusahaan sudah menyediakan area penyimpanan yang bersih dan terjaga ya.. suhu gudang juga diatur sesuai dengan jenis produk yang disimpan. Jadi, lingkungan kami yang terkontrol dengan baik akan sangat mendukung kualitas produk supaya tidak mudah rusak atau terkontaminasi.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

4.2.3.2 Faktor Penghambat

4.2.3.2.1 Man (Manusia)

Hal utama yang menjadi faktor penghambat pengendalian kualitas dari aspek *man* yaitu, kurangnya kepedulian karyawan terhadap pengendalian kualitas yang ada di perusahaan, kelalaian kerja (*human error*) yang berasal dari kurangnya ketelitian maupun kelalaian tenaga kerja selama menjalankan proses operasional, dan kegiatan *training* serta *briefing* yang tidak semua karyawan mengikutinya. Pernyataan ini dibuktikan dengan pendapat informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“penghambatnya mungkin, kadang ada hal seperti kesalahan menginput data atau pengecekan barang, itu biasanya karyawan kurang fokus, apalagi kalau sudah shift akhir atau saat beban kerja sedang tinggi, jadi memang faktor kelelahan itu sangat berpengaruh, walaupun sudah ada SOP dan WI.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Sedangkan menurut informan A02 selaku koordinasi gudang berpendapat yang sama bahwa:

“walaupun para tenaga kerja sudah mengerti terkait SOP yang ada dan sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan WI perusahaan, namun saat banyak barang yang datang, kadang kita kerja cepat-cepat biar cepet selesai. Tapi karena kami terburu-buru, kadang ada saja produk yang lupa dicek jadi gak kelihatan kalau barang tersebut rusak / tidak sesuai spesifikasi.” (Wawancara dengan koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Informan A03 selaku *checker* menambahkan hal yang sama dari pernyataan diatas bahwa:

“walaupun sudah ada pelatihan, sudah ada SOP, dan WI, tetap saja kalau kondisi lapangan sedang sibuk ada saja yang lalai. Misalnya salah scan, lupa scan barcode produk, salah susun, salah penempatan dan kurang teliti saat cek fisik barang.” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

4.2.3.2.2 *Machine (Mesin)*

Dalam kegiatan operasional perusahaan, aspek mesin menjadi salah satu yang terpenting dalam menjamin kelancaran proses penerimaan, penyimpanan, hingga distribusi barang. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan informan A03 selaku *checker* aspek mesin bisa menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengendalian kualitas, terutama jika tidak didukung oleh pemeliharaan yang rutin, pernyataan ini disampaikan oleh informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“..kadang kendala mesin ini sering terjadi, contoh saja scanner kadang lemot, dan mesin forklift yang suka ngadat. Itu bisa buat proses jadi lama, dan kadang malah ada yang keliru input datanya karena *scanner* yang lemot.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Pendapat tersebut ditambahkan oleh informan A03 selaku *checker* bahwa:

“digudang kalau *forklift* atau *handpallet* dan mesin lainnya bermasalah, otomatis proses loading dan unloading barang jadi keganggu.. Ya, kalau dibiarkan malah bikin antrian kerja dan bisa bikin target harian gak tercapai. Makanya,

maintenance berkala harus dilakukan secara rutin.” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

Hal ini dapat disimpulkan bahwa, kerusakan atau gangguan pada mesin dapat menjadi penghambat dalam proses pengendalian kualitas produk. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk melakukan perawatan secara rutin sebagai bagian dari pencegahan kerusakan produk.

4.2.3.2.3 **Method (Metode)**

Hal utama yang menjadi faktor penghambat pengendalian kualitas dari aspek method yaitu, kurangnya kedisiplinan sebagian tenaga kerja dalam mematuhi prosedur yang telah ditetapkan, pernyataan tersebut dijelaskan oleh informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* bahwa:

“sebenarnya SOP dan WI sudah lengkap dan jelas, tapi kadang ada tim yang masih mengabaikan, ntah terburu-buru atau sudah merasa hafal.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Pendapat yang sama oleh informan A03 selaku *checker* bahwa;

“kalau dari saya sendiri, kadang SOP memang sudah dijelaskan saat briefing juga, tapi saat terjun langsung bekerja masih ada yang asal-asalan, misal saja penataan barang yang sembarangan atau penginputan data yang dilakukan buru-buru. Ini bisa berpengaruh ke hasil akhirnya.” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

Hal ini dapat disimpulkan bahwa metode yang telah disusun dengan baik tidak akan efektif jika tidak dijalankan sesuai ketentuan. Kurangnya kedisiplinan dalam menerapkan SOP dan WI akan menjadi penghambat dalam pengendalian kualitas, ini dapat menyebabkan kesalahan prosedur, penurunan kualitas produk, dan bahkan kerusakan akibat penanganan yang tidak sesuai standar

4.2.3.2.4 **Material (Bahan)**

Hal utama yang menjadi faktor penghambat pengendalian kualitas dari aspek material yaitu kondisi *packaging* yang terbuat dari zak dan plastik yang rentan rusak, produk yang ditangani berupa produk bubuk, jika *packaging* sobek/bocor, akan dipastikan krimer tersebut berceceran di area penyimpanan yang bisa mengundang pest. Hal ini dibuktikan dengan wawancara dengan A01 selaku PIC *Quality Assurance* yang berpendapat bahwa:

“jenis material *packaging* yang kami tangani memang cukup sensitif yaitu *packaging*nya mudah penyok, bocor. Memang, untuk *packaging* terdiri dari 3 lapisan, tapi tidak bisa dipastikan juga jika *packaging* bisa rusak karena hal-hal tertentu” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Pendapat tersebut didukung oleh informan A02 selaku koordinasi gudang dan A03 selaku *checker* yang mengatakan bahwa:

“karena produk krimer ini *packaging*nya terbuat dari zak dan plastik, jika terkena apapun sedikit saja pasti bisa sobek, contoh saja produk menyerempet ujung meja, *packaging* bisa langsung sobek/bocor ini bisa menyebabkan produk berceceran kemana-mana juga”(Wawancara yang dilakukan pada tanggal 19 dan 21 Desember 2024)

Hal ini dapat disimpulkan bahwa material yang rentan rusak harus diberikan perlakuan khusus dalam penanganannya.

4.2.3.2.5 *Environment (Lingkungan)*

Lingkungan menjadi bagian terpenting dalam kegiatan operasional di gudang. Lingkungan yang nyaman, kondusif memungkinkan setiap aktivitas dalam penyimpanan, distribusi, hingga pemeriksaan barang dapat berjalan dengan lancar dan efisien. Namun, jika kondisi lingkungan tidak sesuai dan tidak terjaga dengan baik, maka dapat menimbulkan hambatan yang berdampak pada kualitas produk dan keselamatan kerja.

Dalam wawancara dengan informan A01 selaku PIC *Quality Assurance* berpendapat bahwa:

“kalau dari sisi lingkungan gudang sejauh ini sudah aman ya, lingkungan juga rutin dilakukan pembersihan dan masih bisa mendukung operasional harian. Namun kadang masih ada yang kurang peduli dengan kebersihan.” (Wawancara dengan PIC *Quality Assurance* yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024)

Sedangkan, informan A02 selaku koordinasi gudang menambahkan pendapatnya bahwa:

“...lingkungan di gudang kadang-kadang penataannya kurang rapi karena banyaknya barang yang masuk/ gudang yang *overload* menimbulkan penataan di area gudang kurang rapi dan akses barang jadi terganggu.” (Wawancara dengan koordinasi gudang yang dilakukan pada tanggal 19 Desember 2024)

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kondisi gudang yang *overload* atau kelebihan barang di gudang bisa menjadi penghambat dalam pengelolaan dan pemantauan kualitas barang. Barang yang tidak tertata di lokasi yang semestinya dapat menimbulkan risiko kesalahan penanganan atau kerusakan fisik produk.

Sedangkan informan A03 selaku *checker* menambahkan pendapatnya bahwa:

“kebersihan lingkungan sudah aman, namun terkait lingkungan lainnya seperti di titik lampu yang pencahayaannya sudah kurang terang, jadi kadang saat kegiatan proses pengambilan barang/penempatan barang di malam hari sedikit kesulitan.” (Wawancara dengan *checker* yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2024)

Hal ini dapat disimpulkan bahwa, lingkungan kerja tidak hanya keamanan fisik, dan kebersihan lingkungan, tapi juga mencakup tata ruang, pencahayaan, sirkulasi udara, dan kapasitas penyimpanan. Ketidaksesuaian pada salah satu aspek lingkungan dapat menghambat proses operasional dan pengendalian kualitas produk. Oleh karena itu, diperlukan perawatan dan penyesuaian lingkungan yang berkala agar aktivitas di gudang dapat berjalan secara efektif dan efisien.

4.3 Output Penelitian

Kerusakan produk yang terjadi selama proses *inbound* dan *outbound* dapat menimbulkan kerugian besar, baik dari sisi biaya, waktu, hingga kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pemahaman serta penerapan prosedur yang tepat dalam setiap tahap proses logistik menjadi sangat penting.

One Point Lesson (OPL) ini disusun untuk memberikan pemahaman singkat kepada seluruh karyawan mengenai langkah-langkah pencegahan kerusakan produk, mulai dari penerimaan barang, penanganan di gudang, hingga proses pengiriman ke pelanggan.

Dalam OPL ini, dijelaskan poin-poin utama yang harus diperhatikan oleh tim *inbound* dan *outbound*, seperti:

- 1) Pemeriksaan awal dalam dokumen dan *container*
- 2) Cara penanganan dan penyimpanan produk yang sesuai standar
- 3) Penggunaan alat bantu kerja yang tepat
- 4) Proses pengambilan barang secara hati-hati
- 5) Penataan barang dalam kendaraan saat pengiriman (*outbound*)
- 6) Pengendalian SOP agar seluruh proses berjalan konsisten

Dengan pelaksanaan yang konsisten dan kesadaran dari seluruh karyawan, dapat mencegah potensi kerusakan produk, menjaga kualitas barang yang dikirim, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut prosedur OPL (*One Point Lesson*) di bawah ini:

Referensi	OPL Proses Inbound PT.YCH, Blok XI-A			ONE POINT LESSON	OPL No.			
Kategori OPL	Pegetahuan Dasar	Kasus	Improvement	Judul :	Dibuat	Diperiksa	Disetujui	
	V	V	V	OPL Proses Inbound PT.YCH, Blok XI-A	Tgl:	Tgl:	Tgl:	
Evidence		Do		Value	Understading		Confirmation	
Check dokumen dan container  Driver forklift melakukan proses picking ke area staging dengan hati-hati 		1. Memastikan dokumen yang dibawa, dan identitas truck sesuai 2. Memastikan truck container tidak mengalami kerusakan (penyok, bocor, seal lepas / terbuka) 3. Memastikan barang yang datang sesuai dan tidak mengalami kerusakan fisik		Langkah pencegahan awal agar container dan barang yang datang sesuai dan tidak ada kerusakan	Paham ☐ Tidak ☐		☐ ☐ Ya Tidak	
Wrapping, Pelabelan, Locating Produk 		1. Melakukan penggantian plastic wrapping yang baru 2. Penempelan label produk 3. Driver forklift melakukan proses put away dengan hati-hati 4. Produk disimpan di lokasi gudang yang sesuai		Sebagai langkah awal pencegahan agar produk aman	Paham ☐ Tidak ☐		☐ ☐ Ya Tidak	
				Sebagai langkah pencegahan untuk memastikan produk aman tidak ada kerusakan, dan tidak mengandung pest Sebagai upaya yang tepat dalam	Paham ☐ Tidak ☐		☐ ☐ Ya Tidak	

Peserta Training

QA, FD, TKBM

Tanggal Training :

Tanda Tangan Trainer :

Goals :

Reduce Damage Product

Referensi	OPL Proses <i>Outbound</i> PT.YCH, Blok XI-A			ONE POINT LESSON	OPL No.			
Kategori OPL	Pegetahuan Dasar	Kasus	Improvement	Judul :	Dibuat	Diperiksa	Disetujui	
	v	v	V	OPL Proses <i>Outbound</i> PT.YCH, Blok XI-A	Tgl:	Tgl:	Tgl:	
Evidence		Do		Value	Understading		Confirmation	
Driver forklift picking barang dengan hati-hati 		- Memastikan barang diletakkan di area yang aman tidak mengganggu jalannya <i>forklift</i> lain - Penerangan yang cukup		Langkah pencegahan awal agar produk aman dari senggolan <i>forklift</i> atau benda tajam lainnya	Paham Tidak ☐ ☐		☐ ☐ Ya Tidak	
Driver forklift melakukan proses picking ke area staging dengan hati-hati 		- Produk diambil dan diletakkan di area <i>staging</i> - Pengecekan produk - Cahaya penerangan cukup		Sebagai langkah awal pencegahan agar produk aman	Paham Tidak ☐ ☐		☐ ☐ Ya Tidak	
Proses pengecekan, pelabelan, dan loading 		- Pemberian carton pelindung di tiap sisi <i>container</i> - Pelepasan plastik wrapping - Memastikan produk tidak ada kerusakan / damage sebelum - Penempelan label produk		Sebagai bentuk tindakan perbaikan dan pencegahan untuk meminimalkan risiko terjadinya kerusakan produk (sobek, bocor)	Paham Tidak ☐ ☐		☐ ☐ Ya Tidak	

Peserta Training

QA, FD, TKBM

Tanggal Training :

Tanda Tangan Trainer :

Goals :

Reduce Damage Product