

## Strategi Pengendalian Kualitas PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang Menggunakan Metode PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) (Studi Kasus Pada Konsumen PT Sarihusada Generasi Mahardika)

Satika Mahda Daweski<sup>1</sup>, Titik Djumiarti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Diponegoro, [satika.md@gmail.com](mailto:satika.md@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Diponegoro, [titikdjumiarti@lecturer.undip.ac.id](mailto:titikdjumiarti@lecturer.undip.ac.id)

### Article Info

#### Article history:

Received July 5, 2023

Revised Nov 8, 2023

Accepted July 28, 2023

#### Kata Kunci:

PDCA, Pengendalian Kualitas,  
Produk Rusak

#### Keywords:

Damaged Products, PDCA,  
Quality Control

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *bagaimana* pengendalian kualitas yang dilakukan PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang terhadap konsumennya yaitu PT Sarihusada Generasi Mahardika, strategi yang tepat digunakan untuk pengendalian kualitas, dan mengetahui faktor pendorong serta penghambat pengendalian kualitas di PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan menggunakan metode analisis data PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) serta menggunakan alat bantu analisis 5wys analysis. Hasil penelitian ini adalah pengendalian kualitas di PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang dengan konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika masih kurang maksimal. Hal ini dibuktikan dengan ditemukannya produk rusak yang jumlahnya melebihi target per bulannya yaitu 0,01% dari jumlah *inbound* perusahaan. Hal tersebut dapat diperbaiki dengan menggunakan strategi PDCA yang dilakukan perusahaan dan pembuatan *One Point Lesson* (OPL) untuk menunjang keberhasilan perbaikan yang dilakukan.

### ABSTRACT

*This study aims to find out how quality control is carried out by PT YCH Indonesia Supply point Semarang to its customers, namely PT Sarihusada Generasi Mahardika, the right strategy is used for quality control, and to find out the driving factors and inhibiting factors for quality control at PT YCH Indonesia Supply point Semarang. The method used in this study is a qualitative descriptive method and uses the PDCA (Plan-Do-Check-Act) data analysis method and uses the 5wys analysis tool. The results of this study are that quality control at PT YCH Indonesia Supply point Semarang and its consumers, PT Sarihusada Generasi Mahardika, is still not optimal. This is evidenced by the discovery of damaged products which exceeded the monthly target of 0.01% of the company's inbound volume. This can be corrected by using the PDCA strategy carried out by the company and making One Point Lesson (OPL) to support the success of the improvements made.*

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



*Corresponding Author:*

Name: Satika Mahda Daweski

Institution: Diponegoro University, Jl. Prof. Sudarto No.13, Tembalang, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah 50275

Email: [satika.md@gmail.com](mailto:satika.md@gmail.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Perusahaan perlu memiliki daya saing dan bertahan dalam persaingan internasional, permasalahan kualitas tertuju pada taktik dan strategi perusahaan secara menyeluruh (Hatani, 2008). Kualitas yang dimiliki perusahaan bukan suatu kebetulan (*occur by accident*) (Prawirosentono, 2007). Kualitas adalah sebuah alat ukur dan cara pandang seseorang untuk mencapai suatu kepuasan (Arianti et al., 2020). Selain itu, kualitas juga merupakan keadaan sifat, fisik, dan fungsi suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan selera konsumen sesuai dengan nilai uang yang telah dikeluarkan oleh konsumen tersebut (Prawirosentono, 2007). Jadi, kualitas dari sebuah perusahaan akan disesuaikan dengan kebutuhan dan selera konsumen.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan berbunyi bahwa seiring dengan tuntutan dan harapan seluruh masyarakat, organisasi perlu membangun kepercayaan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini membuktikan bahwa negara juga mendorong pelaku usaha atau organisasi untuk meningkatkan kualitasnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen.

Kualitas sangat penting dalam perusahaan sehingga dibuat suatu kebijakan khusus terlebih perusahaan yang sangat mementingkan konsumennya. Kebijakan tersebut dapat diberlakukan disetiap proses, salah satunya proses produksi, tetapi dalam proses tersebut perusahaan dapat mengalami hambatan – hambatan yang terbukti dari adanya penyimpangan produk yang dihasilkan (*defective*), produk cacat atau rusak yang tidak sesuai dengan standar dan permintaan konsumen (Nastiti, 2014).

Perusahaan yang fokus pada kualitasnya maka akan berdampak positif pada bisnisnya terutama pada biaya produksi dan pendapatan perusahaan (Gaspersz, 2002). Kualitas dapat berdampak pada biaya produksi karena melalui kegiatan produksi, produk – produk yang diproduksi memiliki standar – standar tertentu yang menyebabkan tingkat kerusakan produk yang dihasilkan menjadi rendah. Sedangkan dampak kualitas terhadap pendapatan dapat terjadi karena produk yang berkualitas akan meningkatkan penjualan dan produk pasti memiliki harga yang kompetitif di pasar terhadap produk perusahaan lain.

Namun, yang terjadi di lapangan, sebaik apapun perusahaan telah melakukan produksinya dan sesuai dengan standar yang mereka miliki, seringkali masih ditemukan kecacatan atau kerusakan produk yang tentu tidak sesuai dengan harapan maupun standar yang dimiliki perusahaan. Kecacatan atau kerusakan produk tersebut dapat terjadi karena berbagai macam hal, seperti bahan baku, tenaga kerja, maupun mesin – mesin yang digunakan dalam proses produksi produk tersebut.

Perusahaan perlu melakukan aktivitas atau kebijakan untuk mengurangi kecacatan atau kerusakan produk tersebut, contohnya dengan menerapkan sistem pengendalian kualitas. Sistem ini dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas yang dihasilkan serta dapat mengendalikan tingkat kerusakan produk. Sistem yang diberlakukan dalam perusahaan perlu mempertimbangkan standar – standar tertentu baik standar yang telah diberlakukan oleh badan nasional maupun internasional.

Terdapat metode perbaikan yang dapat digunakan untuk mengurangi tingkat kerusakan produk. Salah satu dari metode tersebut adalah metode PDCA (*Plan – Do – Check – Action*). Metode ini digunakan oleh beberapa perusahaan besar karena metode ini mudah dilakukan dan dapat menghasilkan hasil yang baik.

Metode PDCA merupakan sebuah siklus yang berkesinambungan dan terjadi melalui proses yang terus menerus digunakan. Siklus ini disebut dengan siklus *deming* (*Deming Cycle/Deming Wheel*) karena diperkenalkan oleh Dr. W. Edwards Deming. Metode ini terdiri dari empat bagian atau tahap yaitu *Plan* (perencanaan), *Do* (pelaksanaan), *Check* (pengecekan), dan *Action* (penyesuaian).

Pengendalian kualitas ini tidak hanya dilakukan pada perusahaan manufaktur atau perusahaan yang melakukan proses produksi dan menghasilkan sebuah produk, pengendalian kualitas ini juga dilakukan oleh perusahaan jasa salah satunya perusahaan 3PL (*Third Party Logistic*) atau persewaan gudang. Perusahaan ini menjual jasa untuk menyimpan, merawat, dan mengelola barang yang dititipkan konsumennya. Semakin baik jasa yang diberikan perusahaan untuk mengelola gudang dan barang yang didalamnya maka konsumen akan semakin percaya dengan perusahaan tersebut, sebaliknya konsumen akan hilang kepercayaan jika perusahaan tersebut membuat barang – barang titipannya banyak kerusakan, cacat, atau masalah – masalah lain. Sehingga perusahaan harus selalu meningkatkan layanan jasanya supaya konsumen tidak kehilangan kepercayaan terhadap perusahaannya.

Salah satu perusahaan 3PL adalah PT YCH Indonesia *supply point* Semarang. Perusahaan ini merupakan perusahaan multinasional yang bergerak di bidang jasa dan menangani persewaan gudang khususnya yang menangani terkait produk pangan serta transportasi. Perusahaan ini telah tersertifikasi ISO 28000 (keamanan rantai pasokan) dan ISO 22000 (keamanan pangan). Sertifikasi tersebut merupakan sebuah bukti bahwa perusahaan mengupayakan untuk meningkatkan kualitasnya. Selain itu, sertifikasi tersebut dapat menjadi salah satu alasan konsumen untuk melakukan kerja sama dengan perusahaan. Selain sertifikasi, PT YCH Indonesia *supply point* Semarang juga melakukan beberapa program untuk meningkatkan kualitasnya seperti melakukan pelatihan untuk karyawannya, adanya audit yang dilakukan rutin, dan lain – lain.

Akan tetapi, pada kenyataannya masih terdapat produk rusak yang ditemukan dalam gudang PT YCH Indonesia *supply point* Semarang. Perusahaan *membagi* gudang yang digunakannya berdasar pada konsumen yang dimilikinya. Perusahaan memiliki tiga konsumen, yaitu PT Sarihusada Generasi Mahardika, PT Kievit, dan Changhong. Konsumen dengan produk rusak yang paling krusial adalah PT Sarihusada Generasi Mahardika. Produk rusak ini terjadi baik pada proses *inbound* maupun *outbound*. Data barang rusak akibat proses tersebut akan dilaporkan setiap harinya (jika ada) dan langsung dilaporkan. Data barang rusak tersebut akan dibuat *summary* atau catatan yang dibuat perbulan. Data jumlah produk rusak PT YCH Indonesia *supply point* Semarang pada konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. Data Jumlah Produk Rusak PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang pada konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika

No.	Bulan	Jumlah Barang ( <i>bag</i> )	Jumlah Kerusakan ( <i>bag</i> )	Persentase Kerusakan (%)
1.	April	66,334	2	0,003
2.	Mei	77,131	2	0,002
3.	Juni	140,127	4	0,002
4.	Juli	139,693	9	0,006
5.	Agustus	131,466	3	0,002
6.	September	87,832	6	0,006
<b>Total</b>		<b>642,583</b>	<b>26</b>	<b>0,004</b>

Sumber: PT YCH Indonesia *supply point* Semarang, 2023

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa produk rusak yang ada dalam perusahaan perbulannya tidak sama. Pada Bulan April sampai September terjadi kerusakan produk yang tinggi yaitu diatas 0. Kerusakan produk tertinggi terjadi pada Bulan Juli sebanyak 9 *bag* dengan persentase 0,006%. Pada periode tersebut kerusakan produk terjadi kenaikan dan penurunan kerusakan produk.

Berdasarkan riset awal yang dilakukan penulis dengan melakukan wawancara pada karyawan bagian *inventory*, PT YCH Indonesia *supply point* Semarang memiliki regulasi mengenai produk rusak ini. Regulasi tersebut berupa target penurunan produk rusak hingga maksimal 0 *bag*

perbulannya. Target tersebut diberlakukan karena semakin banyak produk rusak yang ada dalam perusahaan maka kepercayaan konsumen terhadap perusahaan akan semakin kecil. Terkait hal tersebut, perusahaan perlu melakukan upaya untuk menekan jumlah produk rusak yang ada di gudang.

Dari program yang telah dilakukan perusahaan telah menekan jumlah produk rusak tetapi masih perlu dilakukan peningkatan sehingga produk rusak yang terjadi di PT YCH Indonesia *supply point* Semarang dapat dihilangkan. Belum hilangnya jumlah produk rusak perbulan yang ada dalam perusahaan membuktikan bahwa usaha perusahaan belum optimal dan perlu adanya Analisa mengenai pengendalian kualitas lebih lanjut dengan mencari sebab serta mencari solusi perbaikan yang tepat untuk diimplementasikan dalam perusahaan. Dari hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Pengendalian Kualitas PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang Menggunakan Metode PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) (Studi Kasus Pada Konsumen PT Sarihusada Generasi Mahardika)”. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi pengendalian kualitas yang dilakukan di PT YCH Indonesia *supply point* Semarang.
2. Mengidentifikasi strategi pengendalian kualitas yang tepat untuk diterapkan di PT YCH Indonesia *supply point* Semarang menggunakan metode PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).
3. Mengidentifikasi faktor – faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pengendalian kualitas di PT YCH Indonesia *supply point* Semarang.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kualitas

*American Society for Quality* (Heizer & Render, 2009), berpendapat bahwa kualitas adalah segala karakteristik dan fitur produk maupun jasa yang dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang tampak atau samar. Sedangkan menurut Garvin, kualitas adalah sebuah kondisi dinamis yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen baik yang berhubungan dengan produk, tugas dan proses, lingkungan, serta Sumber Daya Manusia (SDM) atau tenaga kerja yang perlu diubah seiring dengan perubahan selera atau harapan konsumen (dalam Supriyadi, 2018). Selain kedua pengertian tersebut, Hayu Kartika juga berpendapat bahwa kualitas adalah sebuah kemampuan yang dimiliki oleh produk atau jasa untuk memenuhi harapan konsumen secara konsisten dan penting untuk kedua belah pihak (Kartika, 2013).

Ketiga pengertian tersebut mendeskripsikan bahwa kualitas adalah karakteristik dinamis yang dimiliki suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, serta hal tersebut berhubungan dengan lingkungan, tenaga kerja, tugas, maupun proses di dalamnya.

### 2.2 Pengendalian Kualitas

Menurut Assauri (Supriyadi, 2022), pengendalian kualitas adalah sebuah usaha untuk mempertahankan kualitas suatu barang yang dihasilkan perusahaan supaya sesuai dengan spesifikasi – spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan perusahaan. Sedangkan menurut Edi (Supriyadi, 2022), pengendalian kualitas adalah sebuah teknik yang dilakukan dari sebelum proses produksi berjalan, pada saat proses produksi, sampai proses produksi berakhir dan menghasilkan produk akhir yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Solihudin juga berpendapat bahwa pengendalian kualitas adalah sebuah proses yang didalam proses produksinya terdapat entitas yang dijadikan peninjau kualitas dari segala faktor yang terlibat di dalamnya (Solihudin & Kusumah, 2017).

### 2.3 Metode PDCA (*Plan-Do-Check-Act*)

Pengendalian kualitas harus dilakukan secara terus menerus karena harapan dan kebutuhan konsumen yang bergerak secara dinamis atau sering berubah. Pengendalian

kualitas tersebut dapat dilakukan melalui beberapa cara, salah satunya menggunakan metode siklus PDCA (*Plan – Do – Check – Action*).

Siklus ini diciptakan pada tahun 1920-an oleh Walter Andrew yang merupakan seorang ahli atau ilmuwan bidang Fisika asal Amerika Serikat. Siklus ini kemudian dipopulerkan pada tahun 1950-an oleh Dr. William Edwards Deming yang merupakan seorang ilmuwan asal Amerika Serikat yang sering membahas mengenai manajemen kualitas.

#### 2.4 5Whys Analysis

Kuswardana dkk berpendapat bahwa (Kuswardana et al., 2017) *5whys analysis* merupakan teknik analisis atau *tools* untuk memahami penyebab suatu permasalahan sehingga ditemukan akar permasalahan yang terjadi. Teknik ini bekerja dengan mengajukan pertanyaan mengapa beberapa kali sampai permasalahan tersebut didapatkan akar masalahnya. Teknik ini juga dapat digunakan untuk perbaikan terhadap masalah yang terjadi serta dapat menghasilkan tindakan korektif yang dapat digunakan untuk mengurangi sebuah insiden atau permasalahan yang terjadi.

Tugas akhir ini menggunakan alat bantu statistik *5whys analysis* untuk menguraikan faktor penyebab dari permasalahan yang dibahas dalam tulisan ini sampai ke akar permasalahan.

Pengendalian kualitas harus dilakukan secara terus menerus karena harapan dan kebutuhan konsumen yang bergerak secara dinamis atau sering berubah. Pengendalian kualitas tersebut dapat dilakukan melalui beberapa cara, salah satunya menggunakan metode siklus PDCA (*Plan – Do – Check – Action*).

#### 2.5 Strategi Pengendalian Kualitas

Strategi adalah suatu rencana yang berisi berbagai macam cara untuk menggunakan potensi dan sarana yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas suatu sasaran kegiatan (Wulandari et al., 2011). Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa strategi adalah segala cara atau taktik yang dimiliki perusahaan untuk memberdayakan potensi dan sarana yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

Strategi pengendalian kualitas adalah sebuah rencana atau cara perusahaan untuk melakukan serangkaian kegiatan untuk mengendalikan kualitas yang ada di perusahaan tersebut. Strategi ini akan direncanakan sesuai dengan riset awal yang dilakukan supaya tindakan yang dilakukan perusahaan sesuai dengan kondisi dan akar permasalahan yang terjadi.

Nurkholiq dan kawan – kawan (Nurkholiq et al., 2019) menyebutkan bahwa terdapat beberapa strategi yang dapat digunakan, yaitu meningkatkan mutu produk atau jasanya, melakukan inovasi, dan melakukan efisiensi biaya produksi.

#### 2.6 Faktor yang Mempengaruhi Pengendalian Kualitas

Ratnadi dan Erlan Suprianto pada jurnalnya berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi pengendalian kualitas ditentukan oleh beberapa faktor. Faktor – faktor tersebut adalah

##### a. *Man*

*Man* yang dimaksud adalah orang yang terlibat pada semua kegiatan pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan.

##### b. *Material*

*Material* yang dimaksud adalah semua benda atau material yang digunakan untuk membantu proses pengendalian kualitas.

##### c. *Machine*

*Machine* yang dimaksud adalah semua mesin yang digunakan untuk menjalankan kegiatan produksi dan terlibat pada pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan.

d. *Method*

*Method* yang dimaksud adalah semua metode yang dilakukan perusahaan untuk melakukan pengendalian kualitas yang ada di perusahaan.

e. *Environment*

*Environment* yang dimaksud adalah lingkungan tempat pengendalian kualitas tersebut dilakukan.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah penelitian kualitatif yang mengkaji kajian penelitian yang mempunyai sifat deskriptif (Yuliani, 2018). Deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif sederhana dan mempunyai alur induktif atau penelitian yang diawali dengan penjelasan suatu peristiwa atau proses yang diakhir penelitiannya terdapat kesimpulan dari hasil penarikan suatu generalisasi dari peristiwa atau proses tersebut (Yuliani, 2018).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. Teknik *purposive* adalah Teknik pengambilan informan berdasarkan tujuan dalam menentukan informan yang dibutuhkan. Teknik ini dilakukan dengan memilih informan yang akan diambil sesuai dengan pertimbangan peneliti pada topik, maksud, dan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah orang – orang yang berkaitan langsung dengan aktivitas penting dalam gudang. Informan yang dipilih untuk penelitian ini adalah:

a. **PIC data entry PT YCH Indonesia Supply point Semarang**

Informan ini dipilih karena informan ini merupakan penanggung jawab semua pekerjaan atas benar atau tidaknya data yang dimasukkan oleh data *entry* dan *inventory* PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang termasuk pada konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika

b. **Kepala Operasional Gudang**

Informan ini dipilih karena informan ini merupakan orang yang bertanggung jawab atas semua kegiatan yang ada di dalam gudang. Informan ini bertanggung jawab atas *pembagian* tugas yang ada di Gudang dan merupakan penghubung antara Gudang dan kantor sehingga semua masalah yang ada di Gudang akan dilaporkan kepadanya terlebih dahulu kemudian akan disampaikan kepada divisi – divisi yang ada di kantor

c. **Checker**

Informan ini dipilih karena informan ini merupakan orang yang bertanggung jawab untuk melakukan pengecekan terakhir sebelum produk atau barang keluar dari gudang atau perusahaan. Pengecekan tersebut merupakan pengecekan terhadap barang maupun dokumen, jika terdapat kesalahan atau ketidaksesuaian sebelum barang dikeluarkan dari gudang maka *Checker* wajib membuat laporan.

Zulkifli Matondang (Matondang, 2009) berpendapat bahwa instrumen penelitian adalah alat ukur yang berguna untuk mengukur suatu objek yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai suatu permasalahan atau variabel. Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti (*human instrument*), alat rekam, dan buku catatan.

Sudarsono (Sudarsono, 2014) berpendapat bahwa teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang yaitu :

a. **Wawancara**

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Wawancara adalah sebuah percakapan atau kegiatan tanya jawab secara lisan yang memiliki maksud tertentu dan dilakukan oleh dua orang atau lebih secara langsung (Hardani et al., 2020).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe wawancara semi terstruktur karena pertanyaan yang diajukan mengacu pada rangkaian pertanyaan yang terbuka dan memungkinkan *interviewer* mendapat pertanyaan – pertanyaan baru untuk *interviewer*.

#### b. Studi Pustaka

Dalam penelitian ini penulis juga mendukung data – data yang telah didapatkan dari hasil wawancara menggunakan studi pustaka. Dalam hal ini penulis menggunakan beberapa sumber untuk mencari data – data yang diperlukan. Data – data tersebut didapatkan dari jurnal – jurnal, *website*, maupun buku – buku pendukung lainnya.

Hardani, dkk (Hardani et al., 2020) berpendapat bahwa teknik analisa data adalah Teknik yang digunakan dalam proses penyusunan dan pencarian data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data (wawancara, observasi, dan lainnya) secara sistematis yang selanjutnya diproses sehingga lebih dapat dipahami dan informasinya dapat dikomunikasikan kepada orang lain dengan baik. Teknik analisis data dibagi menjadi tiga alur kegiatan menurut Miles dan Huberman (dalam Hardani et al., 2020) yaitu:

##### a. Reduksi data

Dalam tahap ini peneliti akan mengubah hasil wawancara yang telah didapatkannya dalam bentuk tulisan atau *script* sesuai dengan format tertentu. Data – data tersebut dirangkum, dipilah, dan difokuskan sesuai dengan topik penelitian.

##### b. Penyajian data

Dalam tahap ini hasil reduksi data akan diolah menggunakan metode PDCA (*Plan – Do – Check – Act*) yang dibantu menggunakan diagram *fishbone*.

##### c. Penarikan simpulan dan verifikasi

Dalam tahap ini peneliti akan merangkum semua jawaban dari informan dan disusun sesuai pertanyaan yang ada dalam penelitian tersebut serta ditempatkan sesuai permasalahan yang diteliti pada penelitian ini.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Pengendalian Kualitas PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang

PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang melakukan pengendalian kualitas untuk mempertahankan jasa yang diberikan kepada konsumennya, termasuk pada konsumennya yaitu PT Sarihusada Generasi Mahardika. Pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan dilakukan pada setiap kegiatan yang dilakukan. Kegiatan tersebut dibagi menjadi dua, yaitu kegiatan *inbound* dan *outbound*.

#### a. Kegiatan *Inbound*

Kegiatan *inbound* merupakan kegiatan masuknya barang atau produk ke gudang. berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, pengendalian kualitas yang dilakukan PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang pada kegiatan *inbound* terhadap konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika dapat digolongkan menjadi tiga berdasarkan aktivitasnya yaitu ketika kedatangan kontainer, barang masuk ke dalam gudang, dan barang saat berada di dalam gudang.

##### 1) Kedatangan kontainer

Kegiatan ini di dalamnya akan dilakukan pengendalian kualitas berdasarkan tiga syarat, yaitu fisik, prosedur, dan spesifikasi tertentu. Spesifikasi fisik yang pertama harus dilakukan pengecekan ketika kontainer datang adalah pengecekan terhadap kontainer itu sendiri. PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang memiliki beberapa spesifikasi fisik kontainer yang harus dilakukan pengecekan seperti:

- a) Pintu belakang kontainer dalam kondisi yang baik, maksudnya adalah pintu belakang tidak terdapat penyok, terbuka, atau berlubang.
- b) Segel atau *seal* dalam kondisi baik, maksudnya segel yang dipakai untuk menutup kontainer masih terpasang dengan baik, selain itu jumlahnya harus

sama dengan jumlah yang ada dalam dokumen. Nomor *seal* juga harus sesuai dengan nomor yang tertera dalam dokumen. Jika kontainer tersebut menjadi *sample* bea cukai waktu dalam karantina, maka *seal* yang terpasang harus sesuai dengan dokumen dari bea cukai.

- c) Karet *seal* pintu, maksudnya karet yang berada disekitar pintu kontainer masih terpasang dan masih utuh karena karet *seal* tersebut dibuat untuk menghindari air masuk ke dalam *container*.
- d) *Frame* pintu kontainer bebas dari retak, benjolan, dan tertutup dengan rapat
- e) Jenis kendaraan pembawa kontainer, truk pembawa kontainer memiliki beberapa jenis, tergantung seberapa panjang kontainer, dan lain – lain.
- f) Nomor kontainer, setiap kontainer memiliki nomor yang berbeda – beda dan nomor tersebut juga tertulis dalam dokumen, sehingga di awal kedatangan truk, perusahaan harus melihat kecocokan nomor kontainer dari kontainer yang datang dengan dokumen yang truk tersebut bawa ke perusahaan/Gudang.
- g) *Plat* nomor truk pembawa kontainer, *plat* nomor tersebut harus sesuai dengan dokumen yang dibawa truk tersebut yang dibuat oleh *forwarder* yang disewa oleh PT Sarihusada Generasi Mahardika.
- h) Jika memakai palet, palet harus dalam keadaan kering, bersih dan kondisinya baik, dalam hal ini palet harus dalam keadaan utuh, tidak patah, dan tidak dimakan rayap.
- i) Produk terikat kuat, maksud dari hal ini adalah produk yang berada dalam kontainer tetap harus ditali dengan kuat. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kemungkinan pergerakan produk pada saat perjalanan karena perjalanan produk melalui darat dan laut.
- j) Produk yang terdapat dalam kontainer tidak rusak, bocor, dan tidak terdapat ceceran produk, karena jika hal tersebut terjadi maka produk akan dilakukan *treatment* tersendiri dan produk yang tercecer akan memungkinkan datangnya *pest*.
- k) Produk dalam kontainer tidak dalam keadaan miring atau keluar dari konfigurasi palet (*overhang*) dan tidak mengembun.

Spesifikasi prosedur yang dilakukan dalam penerimaan kontainer dan barang di PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang pada konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika tertulis pada *Working Instruction* yang dimiliki oleh PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang. *Working Instruction* tersebut tertulis pada WI-ISO-YCH-IND-SM-SH-001 Process IB01.

Spesifikasi khusus yang dimiliki PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang pada konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika dilakukan pengecekan dari kedatangan kontainer ke gudang PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang. Spesifikasi khusus tersebut adalah:

- a) Suhu ruang kontainer, jika material berkategori sebagai barang yang harus disimpan di ruang berpendingin
- b) Tidak ada bau yang menyengat, produk yang dimiliki PT Sarihusada Generasi Mahardika adalah produk susu, jika terdapat bau yang menyengat atau bau yang tidak seperti susu maka ada sesuatu yang perlu diperiksa karena kemungkinan hal tersebut dapat mengontaminasi produk.
- c) Bebas dari hama atau *pest*, hal ini dilakukan karena barang – barang atau produk yang dimiliki PT Sarihusada Generasi Mahardika merupakan produk makanan sehingga produk harus bebas dari *pest* untuk mencegah kontaminasi produk. *Pest* yang dimaksud adalah segala jenis hama dan serangga seperti tikus, cicak, rayap, kecoa, semut, dan lain – lain.



- d) Kontainer harus bersih, kering, dan bebas dari kontaminasi benda atau bahan asing yang dapat merusak material. Cara untuk mengetahui kadar kelembaban atau kekeringan dari sebuah kontainer dapat dilihat dari kantong silica gel yang ada di dalam kontainer. Jika kantong tersebut sangat penuh dengan air maka kelembaban dalam kontainer tersebut tinggi, jika kantong tersebut berisi sedikit atau setengah maka suhu atau kelembaban kontainer tersebut sesuai dengan syarat.
- e) Identitas pengemudi truk yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Izin Mengemudi (SIM), hal tersebut harus dicocokkan dengan dokumen yang dibawa oleh pengemudi yang didapatkannya dari forwarder.
- f) Pengecekan dokumen awal yang dilakukan PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang pada konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika dilakukan dari pengecekan dokumen sertifikat halal. PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang tidak akan menyimpan atau memasukkan barang yang tidak memiliki sertifikat halal ke dalam gudangnya. Hal ini dilakukan karena gudang PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang telah memiliki sertifikat halal sehingga barang – barang yang masuk ke dalam gudang merupakan barang – barang yang masuk ke dalam kategori halal dan terhindar dari barang – barang yang berkategori haram.
- g) Dokumen selanjutnya yang akan dicek adalah dokumen isi kontainer seperti dokumen raw material packing list, tax invoice, approval letter of releasing goods, Certificate Of Analysis (COA), dan Seaway Bill, dokumen tersebut harus sesuai dengan dokumen yang dikirim oleh PT Sarihusada Generasi Mahardika ke PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang melalui email.
- h) ganjal ban terpasang, minimal dua sisi, hal ini dilakukan pengecekan untuk truk kontainer ketika datang ke gudang, hal ini dilakukan untuk mengurangi kemungkinan truk yang jalan ketika mesin dimatikan.
- i) kunci truk diserahkan kepada helper/*Checker* warehouse, hal ini dilakukan untuk mengurangi kecurangan yang kemungkinan dilakukan oleh pengemudi truk.

## 2) Barang masuk ke dalam Gudang

Kegiatan ini di dalamnya akan dilakukan pengendalian kualitas berdasarkan tiga syarat, yaitu fisik, prosedur, dan spesifikasi tertentu. Spesifikasi fisik yang dilakukan dalam kegiatan ini dilihat berdasarkan beberapa hal yaitu:

- a) *Packaging* setiap produk yang tidak rusak, bocor, atau sobek.
- b) *Packaging* setiap produk yang tidak basah.

Spesifikasi prosedur yang dilakukan dalam penerimaan barang ketika masuk ke gudang di PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang pada konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika tertulis pada *Working Instruction* yang dimiliki oleh PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang. *Working Instruction* tersebut tertulis pada WI-ISO-YCH-IND-SM-SH-001 Process IB01. Terdapat beberapa prosedur yang perlu dilakukan yaitu pengecekan dokumen dan aktual, *receiving* yang dilakukan oleh data *entry/inventory*, *put away*, dan membuat *summary inbound* oleh *Quality Assurance (QA)*.

Spesifikasi khusus yang dimiliki PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang dengan konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika memiliki beberapa hal yang perlu dipastikan yaitu:

- a) Nomor *batch* dan anak *batch* yang harus sesuai antara aktual dan dokumen. Nomor tersebut menjadi identitas setiap produk, sehingga hal tersebut akan menjadi hal utama yang akan dilakukan pengecekan ketika terdapat barang

yang *mismatch* atau ketidaksesuaian jumlah barang yang ada di dokumen dengan sistem atau aktual

- b) Berat produk, meskipun rata – rata produk yang dimiliki PT Sarihusada Generasi Mahardika memiliki berat 25kg atau 20kg, tetapi produk tersebut tetap harus ditimbang sebagai *sample* untuk mengetahui berat asli produk setelah datang dari luar negeri. Pengecekan tersebut akan dilakukan pada setiap *batch* produk yang datang ke gudang PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang. Selain itu, berat produk juga akan mempengaruhi penataan produk dalam palet, karena setiap palet akan diberi beban sebanyak 1000kg dan maksimal penataan dengan palet lain adalah 3 *staging* untuk produk dengan berat 25kg
- c) Manufacturing dan *expired date* produk setiap *batch*, hal tersebut harus dilakukan pengecekan dengan melihat tanggal yang tertera pada *packaging* produk untuk dicocokkan dengan dokumen yang dibawa. Tanggal tersebut juga akan dijadikan patokan PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang karena setiap barang yang dilakukan *outbound* merupakan barang dengan *expired date* lebih dahulu, hal ini disebut dengan FEFO (*First Expired First Out*)

### 3) Barang saat berada di dalam Gudang

Kegiatan ini di dalamnya akan dilakukan pengendalian kualitas berdasarkan tiga syarat, yaitu fisik, prosedur, dan spesifikasi tertentu. Spesifikasi fisik yang dilakukan dalam kegiatan ini dilihat berdasarkan beberapa hal yaitu

- a) Produk tersusun dengan rapi dan tidak *overhang*, hal ini terjadi karena dapat merusak produk yang berada di sekitar produk tersebut dan dapat membuat produk tersebut roboh
- b) Palet produk tidak rusak, hal ini dikarenakan palet yang rusak dapat membuat produk rusak sebab palet yang digunakan merupakan palet kayu
- c) Tidak terdapat *pest*, karena hal tersebut dapat menyebabkan kontaminasi produk dalam Gudang

Spesifikasi prosedur yang dilakukan penyimpanan barang dalam gudang tertulis pada *Working Instruction* yang dimiliki oleh PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang. *Working Instruction* tersebut tertulis pada WI-ISO-YCH-IND-SM-SH-001 Process IB01.

Spesifikasi khusus yang harus dilakukan untuk produk pada gudang PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang pada konsumennya yaitu PT Sarihusada Generasi Mahardika memiliki beberapa syarat, yaitu

- a) Suhu ruang dan kelembaban dalam gudang berada pada angka tertentu, hal tersebut ditujukan supaya produk tetap terjaga dan menghindari terjadinya pengkristalan atau penggumpalan yang menyebabkan produk menjadi rusak
- b) Produk terhindar dari binatang, *Working Instruction* , barang – barang yang haram, maupun air apapun, hal tersebut dikarenakan dapat merusak produk
- c) Gudang selalu berada di kondisi bersih, hal ini bertujuan untuk menjaga produk agar tidak terkena kontaminasi
- d) Barang rusak diletakkan terpisah dengan barang yang *bagus* dan barang rusak tersebut telah dilakukan penanganan khusus misalnya dimasukkan ke dalam kantong plastik sehingga tidak terdapat ceceran produk atau tidak terdapat kemungkinan binatang atau *Working Instruction* untuk mengontaminasi produk.

#### b. Kegiatan *Outbound*

Kegiatan *outbound* adalah kegiatan mengeluarkan barang dari Gudang dan selanjutnya barang tersebut didistribusikan ke tempat lainnya. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, pengendalian kualitas yang dilakukan PT YCH Indonesia *Supply*

*point* Semarang pada kegiatan *outbound* terhadap konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika dapat dibagi menjadi dua aktivitas yaitu ketika kedatangan truk dan barang keluar dari gudang.

### 1) Kedatangan truk

Kegiatan ini di dalamnya akan dilakukan pengendalian kualitas berdasarkan tiga syarat, yaitu fisik, prosedur, dan spesifikasi tertentu. Spesifikasi fisik yang dilakukan PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang pada konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika dilakukan pengecekan beberapa hal untuk memastikan truk pembawa produk dikatakan baik. Spesifikasi yang dimiliki sama dengan spesifikasi yang dimiliki pada saat kegiatan *inbound* yaitu pengecekan terhadap *seal*, tubuh kontainer, identitas kontainer, dan lain – lain. Perbedaan antara keduanya hanya terletak pada truk pembawa produk. Truk pembawa barang *inbound* menggunakan truk yang membawa kontainer, sedangkan pada kegiatan *outbound* menggunakan truk yang membawa wingbox.

Spesifikasi prosedur yang dilakukan pada kegiatan *outbound* berbeda dengan kegiatan *inbound*, tetapi untuk pengecekan truk dan identitasnya sama. Prosedur yang dilakukan untuk kegiatan *outbound* disesuaikan dengan *Working Instruction* yang dimiliki PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang. Kegiatan *outbound* tersebut tertera pada WI-ISO-YCH-IND-SM-SH-002 dengan kode proses OB01.

Spesifikasi khusus pada kegiatan *outbound* ketika truk datang ke PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang yaitu:

- a) Truk harus dalam kondisi yang bersih, sehingga dalam wingbox harus dibersihkan kembali ketika sampai ke PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang contohnya dengan disapu
- b) Truk harus terbebas dari *Working Instruction*, karena truk akan membawa produk makanan sehingga kebersihan truk sangat diperhatikan
- c) Wingbox tidak boleh bocor dan penyok, hal ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan kebocoran ketika membawa produk ke tempat tujuan
- d) Tidak ada bau yang menyengat
- e) Pengemudi truk membawa identitas pengemudi truk yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Izin Mengemudi (SIM)
- f) Ganjal ban terpasang, minimal dua sisi
- g) Kunci truk diserahkan kepada *helper/Checker warehouse*

### 2) Produk keluar dari gudang

Terdapat beberapa hal yang dilakukan PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang untuk mengendalikan kualitasnya ketika produk dikeluarkan dari gudang. Hal tersebut dapat dibagi menjadi tiga syarat atau spesifikasi, yaitu fisik, prosedur, dan spesifikasi tertentu. Spesifikasi fisik yang dimiliki PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang dalam kegiatan *outbound* ketika produk keluar dari gudang terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a) Produk harus dipastikan dalam keadaan yang bersih, tidak ada *Working Instruction*, dan tidak rusak, hal ini dilakukan dengan pengecekan kembali produk melalui kegiatan *vacuuming* dan *wrapping* yang dilakukan sebelum produk dikeluarkan dari Gudang.
- b) Produk harus dipastikan diletakkan kembali di palet (setelah dilakukan *vacuuming* dan *wrapping*) dengan keadaan yang baik atau tidak *overhang*.
- c) Produk disusun dengan rapi dan presisi di dalam *wingbox*, hal ini bertujuan untuk mengurangi adanya produk miring ketika perjalanan karena guncangan yang terjadi.

Spesifikasi prosedur yang dilakukan pada kegiatan *outbound* tertulis pada *Working Instruction* yang dimiliki PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang. Kegiatan *outbound* tersebut tertera pada WI-ISO-YCH-IND-SM-SH-002 dengan kode proses OB01.

Spesifikasi khusus pada kegiatan mengeluarkan produk yang ada di gudang milik PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan atau dilakukan pengecekan, yaitu:

- a) Produk yang dikeluarkan harus sesuai dengan *picking list*, karena produk yang dikeluarkan memiliki nomor *batch* induk dan nomor *batch* anak yang sangat berisiko ketika tertukar dengan produk lainnya. Selain itu, produk yang tertera di *picking list* merupakan produk yang telah dilakukan pemilihan secara FEFO sehingga produk yang memiliki tanggal kadaluwarsa terdekat maka akan keluar terlebih dahulu.
- b) Produk harus diletakkan di *wingbox* yang telah dilapisi karton pada dinding dan lantainya, hal ini bertujuan untuk mengurangi gesekan atau kemungkinan kebocoran ketika produk menyentuh dinding – dinding *wingbox*.
- c) Pengemudi truk harus membawa dokumen – dokumen yang harus dibawa, yaitu *picking list*, surat jalan, *gate pass*, dan catatan yang berisi ketentuan parkir untuk pengemudi truk. Catatan tersebut berisi larangan truk untuk parkir di bawah pohon, mengharuskan parkir di tempat yang datar, dan lain – lain.

#### 4.2 Strategi Pengendalian Kualitas PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang

Strategi pengendalian kualitas penting dilakukan untuk mengurangi adanya produk rusak atau kerugian lain yang mungkin ditanggung oleh perusahaan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, strategi yang telah dilakukan perusahaan untuk melakukan mengendalikan kualitas perusahaan, yaitu dengan melakukan audit yang dilakukan tiga bulan sekali dengan mendatangkan tim yang dipilih oleh PT Sarihusada Generasi Mahardika. Strategi lain yang dilakukan perusahaan adalah dengan ikut mengikuti regulasi yang dilakukan oleh konsumen atau PT Sarihusada Generasi Mahardika.

Strategi yang dilakukan perusahaan masih kurang maksimal. Strategi yang dilakukan perusahaan dapat menggunakan strategi berjangka panjang atau *continuous improvement*. Strategi tersebut dapat dilakukan dengan metode PDCA. Strategi pengendalian kualitas dengan metode PDCA PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang dengan konsumennya PT Sarihusada Generasi Mahardika dapat dilakukan seperti di bawah ini

##### a. Tahap *Plan*

Tahap ini dilakukan dengan merencanakan tindakan perbaikan pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan. Fokus permasalahan ini adalah untuk meningkatkan pengendalian kualitas PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang karena pengendalian kualitas yang dilakukan kurang maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah produk rusak perbulannya melebihi target perusahaan, sehingga rencana perbaikan yang dilakukan adalah untuk meningkatkan pengendalian kualitas khususnya dengan mengurangi produk rusak perbulannya.

Tahap ini dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu:

##### 1) Tahap pengumpulan data

Tahap ini terdapat beberapa data yang perlu dikumpulkan, yaitu data jumlah *inbound*, jumlah produk rusak, dan jenis produk rusak yang diklasifikasikan oleh perusahaan.

Data yang berhasil dikumpulkan adalah jumlah *inbound* dan produk rusak perbulan dari Bulan April sampai dengan Bulan September. Kenis kerusakan produk yang terjadi di PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang diklasifikasikan menjadi dua, yaitu

- a) Produk rusak yang diakibatkan oleh *supplier*.
- b) Produk rusak yang diakibatkan oleh PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang.  
Perusahaan membagi jenis kerusakan produk menjadi beberapa jenis yaitu:
  1. *Broken Outter Bag*
  2. *Broken Inner Bag*
  3. *Dirty*
  4. *Wet*

Berdasarkan wawancara dan data yang didapatkan, data kerusakan produk yang terjadi karena PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 2. Kerusakan Produk Berdasarkan Jenisnya

No.	Bulan	Jumlah Barang (bag)	Jumlah Kerusakan (bag)				Total Kerusakan (bag)	Persentase Kerusakan (%)
			<i>Broken Outter Bag</i>	<i>Broken Inner Bag</i>	<i>Dirty</i>	<i>Wet</i>		
1.	April	66,334	-	2	-	-	2	0,003
2.	Mei	77,131	-	2	-	-	2	0,002
3.	Juni	140,127	-	4	-	-	4	0,002
4.	Juli	139,693	-	9	-	-	9	0,006
5.	Agustus	131,466	-	3	-	-	3	0,002
6.	September	87,832	-	6	-	-	6	0,006
	<b>Total</b>	<b>642,583</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>0,004</b>

Sumber : Dokumen PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang, 2022

Data tersebut menunjukkan bahwa jenis kerusakan yang sering terjadi berada pada kerusakan *inner bag* produk. Sedangkan jenis kerusakan lainnya pada kurun waktu enam bulan tersebut tidak terjadi.

## 2) Tahap pencarian akar masalah

Data yang sudah didapatkan kemudian dicari akar masalahnya menggunakan *5whys analysis* untuk mengetahui akar permasalahan aktivitas yang dapat menyebabkan kerusakan tersebut. Aktivitas – aktivitas tersebut dapat dilihat dari beberapa proses yaitu pada proses *inbound*, *stacking*, *penyimpanan*, *picking*, dan *outbound* produk.

## b. Tahap Do

Tahap ini merupakan tahap pengimplementasian rencana perbaikan setelah ditemukan akar permasalahan yang terjadi. Perbaikan yang dapat dilakukan terhadap masalah tersebut dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu:

- a) *Man*, memiliki beberapa hal yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu meningkatkan kewaspadaan dan kepedulian karyawan terkait pengendalian kualitas terutama dengan mengurangi adanya produk rusak, memanfaatkan waktu brifing untuk mengingatkan kembali karyawan untuk bekerja sama meningkatkan pengendalian kualitas perusahaan, melakukan *training* secara berkala dan memastikan semua orang ikut serta terlibat dalam kegiatan tersebut
- b) *Machine*, memiliki satu hal yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu memastikan forklif berguna dengan baik karena terdapat kemungkinan forklif mengalami kerusakan sehingga forklif tidak berjalan sesuai dengan semestinya. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan berkala dan *maintenance* yang baik.
- c) *Method*, memiliki beberapa hal yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu mempertegas prosedur yang berlaku untuk semua kegiatan, memperbaharui prosedur atau *Working Instruction*, pembuatan *One Point Lesson* (OPL).
- d) *Money*, memiliki satu hal yang perlu dilakukan peninjauan, yaitu apakah gaji yang diberikan kepada *forklift driver* sesuai dengan beban kerja yang dilakukan.

Peninjauan ini perlu dilakukan karena terdapat kemungkinan jika gaji yang diberikan kepada *forklift driver* kurang sehingga pekerjaan yang dikerjakan menjadi tidak maksimal.

- e) *Material*, memiliki satu hal yang perlu dilakukan peninjauan, yaitu apakah *packaging* produk terlalu tipis sehingga mudah terjadi kebocoran atau sobek.

**c. Tahap Check**

Tahap ini dilakukan pengecekan terhadap penerapan yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Tahap ini dapat dilakukan selama satu bulan setelah penerapan perbaikan dilakukan untuk melihat hasilnya.

**d. Tahap Action**

Tahap ini dilakukan *review* dan pemantauan kepada *team* secara *continue*. Hal ini dilakukan dengan tujuan masalah yang terjadi tidak terulang kembali dan masalah tersebut dapat diselesaikan. Terdapat 2 jenis tindakan yang harus dilakukan berdasarkan hasil yang dicapainya, antara lain :

- a) Tindakan Perbaikan (*Corrective Action*), hal yang harus dilakukan jika hasilnya tidak mencapai target adalah *forklift driver* yang banyak melakukan kesalahan dapat dilakukan pelatihan tersendiri dan memastikan *forklift driver* memahami serta mematuhi prosedur yang seharusnya dilakukan
- b) Tindakan Standarisasi (*Standardization Action*), hal yang harus dilakukan jika hasil perbaikan berjalan dengan baik dan target dapat tercapai adalah tetap meningkatkan *awareness* dan kepedulian karyawan khususnya *forklift driver* terhadap pekerjaan yang dilakukan. Selain itu tetap diperlukan evaluasi secara berkala untuk mencegah masalah tersebut muncul kembali.

**4.3 Faktor – Faktor Pendukung dan Penghambat PT YCH Indonesia Supply point Semarang**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, faktor pendukung dan penghambat PT YCH Indonesia Supply point Semarang dalam melaksanakan pengendalian kualitas adalah

**a. Faktor pendukung**

Faktor pendukung merupakan faktor – faktor yang menjadi pendukung adanya peningkatan pengendalian kualitas yang ada di perusahaan. Faktor pendukung pengendalian kualitas yang ada di PT YCH Indonesia Supply point Semarang adalah

- 1) *Man*, yaitu adanya pelatihan mengenai *awareness* yang dilakukan perusahaan, *briefing* yang dilakukan sebelum pekerjaan dimulai, dan beberapa karyawan merupakan karyawan yang sebelumnya pernah bekerja di gudang sehingga pengalaman mereka untuk melakukan pengendalian kualitas di gudang sudah ada
- 2) *Machine*, yaitu adanya kesigapan perusahaan untuk melakukan perbaikan ketika mesin yang digunakan mengalami gangguan atau kerusakan
- 3) *Method*, yaitu adanya *Working Instruction* yang dimiliki perusahaan untuk membantu karyawan mengetahui alur dan tanggung jawab yang mereka lakukan
- 4) *Material*, yaitu material yang memiliki *packaging* tebal, yaitu tiga layer untuk *packaging* kertas dan masih terdapat satu *packaging* plastik, sehingga *packaging* produk tidak mudah sobek, kecuali terdapat kesalahan tertentu
- 5) *Environment*, yaitu lokasi gudang yang berada di dalam Kawasan industri sehingga sekitar gudang adalah gudang. Selain itu terdapat petugas kebersihan di lingkungan Gudang yang membantu membersihkan sampah – sampah Gudang yang mampu membuat *Working Instruction* datang.

**b. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat merupakan faktor – faktor yang menjadi penghalang adanya peningkatan pengendalian kualitas yang ada di perusahaan. Faktor

penghambat pengendalian kualitas yang ada di PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang adalah

- 1) *Man*, yaitu kurangnya kepedulian karyawan terhadap pengendalian kualitas perusahaan, *training* yang dilakukan tidak merata (tidak semua karyawan mengikuti pelatihan tersebut), dan untuk karyawan yang direkrut di pertengahan kontrak tidak diberikan pemahaman mengenai prosedur sesuai dengan *Working Intruction* secara lengkap
- 2) *Machine*, yaitu tidak adanya pengecekan berkala terhadap mesin. Mesin – mesin yang digunakan hanya akan dilakukan perbaikan atau *maintenance* ketika mesin tersebut mengalami kerusakan
- 3) *Method*, yaitu belum adanya SOP dan OPL resmi untuk karyawan yang berkerja untuk konsumen PT Sarihusada Generasi Mahardika sehingga banyak karyawan tidak bekerja sesuai prosedur yang seharusnya dilakukan
- 4) *Material*, yaitu produk yang ditangani merupakan produk bubuk, sehingga jika terjadi kebocoran akan dipastikan produk tercecer dan hal ini dapat mengundang *Working Instruction* .
- 5) *Environtement*, yaitu lokasi gudang yang dekat dengan orang berjualan makanan, banyak pohon di sekitar gudang, dan ventilasi gudang yang kurang baik sehingga dapat memudahkan *Working Instruction* untuk masuk ke dalam gudang.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu

1. Pengendalian kualitas yang dilakukan PT YCH Indonesia *Supply point* Semarang masih kurang maksimal ditunjukkan oleh data yang didapatkan peneliti yang membuktikan bahwa kerusakan produk perbulannya melebihi target yang harusnya perusahaan capai.
2. Strategi pengendalian kualitas yang dapat dilakukan perusahaan yaitu menggunakan metode PDCA dapat dilakukan beberapa perbaikan yaitu dari sisi *man*, *machine*, *method*, *material*, dan *money*. Dari perbaikan tersebut dapat dilakukan langkah *corrective action* dan *standardization action* untuk membuat perbaikan tersebut berjalan secara *continue*.
3. Faktor – faktor pendukung dan penghambat pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu *man*, *machine*, *method*, *material*, dan *environment*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianti, M. S., Rahmawati, E., & Prihatiningrum, D. R. R. Y. (2020). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Menggunakan Statistical Quality Control (Sqc) Pada Usaha Amplang Karya Bahari Di Samarinda. In *Edisi Juli-Desember* (Vol. 9, Issue 2).
- Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management*. PT. GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan Dan Rantai Pasokan*. <http://www.penerbitsalemba.com>
- Irfan, F. N. (2018). *Analisis Pengawasan Kualitas Produk Pada Rumah Warna Yogyakarta*.
- Kartika, H. (2013). *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Cpe Film Dengan Metode Statistical Process Control Pada PT. MSI*.
- Kuswardana, A., Eka Mayangsari, N., & Amrullah, H. N. (2017). *Analisis Penyebab Kecelakaan Kerja Menggunakan Metode RCA (Fishbone Diagram Method And 5-Why Analysis) di PT. PAL Indonesia*.
- Matondang, Z. (2009). *Validitas Dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian*. 6(1).

- Nastiti, H. (2014). *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Metode Statistical Quality Control (Studi Kasus: pada PT " X" Depok)*.
- Nurkholiq, O. A., Saryono, O., Setiawan, I., Fungsional, J., Kepala, L., & Ahli, A. (2019). *Analisis Pengendalian Kualitas (Quality Control) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk*. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ekonologi>
- Prawirosentono, S. (2007). *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21 : Kiat Membangun Bisnis Kompetitif* (2nd ed.). Bumi Aksara.
- Solihudin, M., & Kusumah, L. H. (2017). *Analisis Pengendalian Kualitas Proses Produksi Dengan Metode Statistical Process Control (SPC) DI PT. Surya Toto Indonesia, TBK*.
- Sudarsono. (2014). *Penerapan Metode Penemuan Terbimbing Dalam Pembelajaran Persegi Panjang*.
- Supriyadi, E. (2018). *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Statistical Proses Control (SPC) Di PT. Surya Toto Indonesia, Tbk*. In *JITMI* (Vol. 1).
- Wulandari, A., Ali, M., & Sl, V. N. (2011). *Strategi Pengendalian Kualitas Pada Proses Penanganan Rajungan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process*.
- Yuliani, W. (2018). *Quanta Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling*. 2(2). <https://doi.org/10.22460/q.v2i1p21-30.642>