

**ANALISIS PENGELOLAAN BARANG RETURN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE RCA (ROOT CAUSE ANALYSIS)
PT DSV SOLUTIONS INDONESIA**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Akademik Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya (A.Md) dalam Bidang Manajemen Logistik Industri Agro Diploma III
Politeknik ATI Padang*



OLEH :

MUHAMMAD IKLIL FIRMANSYAH

BP : 2230104

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN LOGISTIK INDUSTRI AGRO

**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN INDONESIA
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
POLITEKNIK ATI PADANG**

2025

HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGELOLAAN BARANG *RETURN* PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE RCA (*ROOT CAUSE ANALYSIS*)
PT DSV SOLUTION INDONESIA

Disusun oleh:
Muhammad Iklil Firmansyah
2230104

Pada Tanggal 17 September 2025

Susunan Dewan Penguji
Pembimbing Utama



Suci Oktri Viarani M, MT

Penguji 1



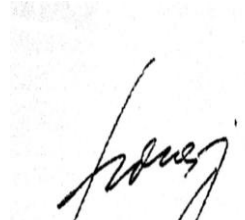
Radna Ningsih, SE, MM

Penguji 2



Dr. Meilizar, MT

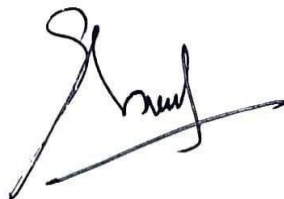
Penguji 3



Firdaus Jamsan, MT

Tugas akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Logistik

Tanggal 17 September 2025



Edo Rantou Wijaya, MT
Ketua Program Studi
Manajemen Logistik Industri Agro

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TUGAS AKHIR

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir saya yang berjudul:

ANALISIS PENGELOLAAN BARANG *RETURN* PELANGGAN

MENGGUNAKAN METODE RCA (*ROOT CAUSE ANALYSIS*)

PT DSV SOLUTIONS INDONESIA

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar ahli madya disuatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya. apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Padang, 8 Agustus 2025

Yang memberikan pernyataan



Muhammad Iklil Firmansyah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Puji dan rasa syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Pengelolaan Barang *Return* Pelanggan Menggunakan Metode RCA (*Root Cause Analysis*) pada PT DSV Solutions Indonesia**”. Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi DIII Manajemen Logistik Industri Agro, Politeknik ATI Padang.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan sehingga pada kesempatan ini, penulis akan menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, memotivasi, dan memberikan semangat sehingga penulis dapat mengerjakan Laporan Tugas Akhir ini. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Suci Oktri Viarani M, MT selaku Pembimbing Akademik dan selaku Dosen Pembimbing dalam menyusun laporan KKP ini.
2. Bapak Victor Octavianus, Andre Irawan, Dwi Joko W selalu pembimbing Praktik Kerja Lapangan
3. Bapak Edo Rantou Wijaya, MT Selaku Ketua Program Studi Manajemen Logistik Industri Agro.
4. Bapak Dr. Isra Mouludi, M.Kom selaku Direktur Politeknik ATI Padang.
5. Kedua orang tua penulis, Ardimansyah dan Reni Efilena S.Pd, yang senantiasa selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.

6. Rekan–rekan seperjuangan yang selalu setia membantu dan ikhlas memberikan dorongan semangat dalam penyusunan hingga penyelesaian laporan tugas akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan laporan KKP ini, masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang dimiliki penulis baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya tulis ini. Akhir kata penulis sampaikan Terimakasih.

Padang, 8 Agustus 2025



Muhammad Iklil Firmasyah

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHANError! Bookmark not defined.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TUGAS AKHIR..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR LAMPIRAN ix

ABSTRAKx

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 4

1.3 Tujuan penelitian..... 4

1.4 Motivasi Penelitian 7

1.5 Manfaat Penelitian 5

1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....6

2.1 Pengiriman Barang 6

2.2 Pengendalian Kualitas 7

2.3 Metode RCA (*Root Cause Analysis*)..... 8

BAB III METODE PENELITIAN13

3.1 Desain Penelitian..... 13

3.2 Teknik Pengumpulan Data..... 14

3.3 Analisis Data15

BAB IV HASIL DAN PENELITIAN16

4.1 Proses Pengiriman *Outbound* (MAA) 16

4.1.1 Tim *Leading Hand* (LH)16

4.1.2 Pengecekan Pesanan.....18

4.1.3. Pengambilan Barang dari Toko.....19

4.1.4. Proses Pemeriksaan Kualitas.....19

4.1.5. Bongkar di <i>Inbound</i>	20
4.1.6. Barang Disimpan di <i>Inventory</i>	20
4.2 Pengumpulan Data	21
4.3.1 Analisis Faktor Penyebab Masalah	23
4.3.2 Kesimpulan Penyebab Barang <i>Return</i>	35
4.3.3 Usulan Penyelesaian masalah	35
4.3 Pembahasan	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
DAFTAR PUSTAKA	44

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Pengiriman Barang Menuju Toko.....	21
Tabel 4. 2 Data pengiriman Barang.....	23
Tabel 4. 3 Menggunakan 5 <i>Why</i> 's barang damage.....	25
Tabel 4. 4 Usulan Perbaikan Barang <i>Damage</i> 5W+1H.....	25
Tabel 4. 5 Menggunakan 5 <i>Why</i> 's Barang Belum <i>Opening</i>	28
Tabel 4. 6 Usulan Perbaikan Toko Belum <i>Opening</i> 5W+1H.....	28
Tabel 4. 7 Menggunakan 5 <i>Why</i> 's Salah rute	31
Tabel 4. 8 Usulan Perbaikan Salah Rute 5W+1H	31
Tabel 4. 9 Menggunakan 5 <i>Why</i> 's Toko <i>Hold</i>	34
Tabel 4. 10 Usulan Perbaikan Toko <i>Hold</i> 5W+1H	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 <i>Flow Chart</i> Penelitian.....	13
Gambar 4. 1 <i>Flow Chart</i> Proses Pengiriman Barang	16
Gambar 4. 2 <i>Flow Chart</i> Persiapan Pengiriman Dari Toko	18
Gambar 4. 3 <i>Fishbone</i> diagram Rusak	24
Gambar 4. 4 <i>Fishbone</i> diagram Toko Belum <i>Opening</i>	27
Gambar 4. 5 <i>Fishbone</i> diagram Salah Rute	30
Gambar 4. 6 <i>Fishbone</i> diagram Toko <i>Hold</i>	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Wawancara.....	47
Lampiran 2 Karton rusak.....	48
Lampiran 3 Label rute pada karton	48
Lampiran 4 Label rute pada area <i>grouping</i>	48
Lampiran 5 Proses <i>packing</i> karton	49
Lampiran 6 Label <i>hold</i> dan label <i>open store</i>	49

ABSTRAK

Muhammad Iklil Firmansyah. 2230104. Manajemen Logistik Industri Agro. Analisis Pengelolaan Barang *Return* Pelanggan Menggunakan Metode RCA (*Root Cause Analysis*) pada PT DSV Solutions Indonesia. Dosen Pembimbing Suci Oktri Viarani M, MT.

Permasalahan barang *return* pada PT DSV Solutions Indonesia seperti toko *hold*, toko belum *opening*, salah rute dan barang *damage* sering terjadi dalam waktu 6 bulan selama KKP dari bulan Agustus 2024 sampai Januari 2025 sehingga proses pada area gudang jadi tertunda karena adanya barang *return* jadi penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab tingginya jumlah barang *return customers* di PT DSV Solutions Indonesia dan memberikan usulan perbaikan untuk menanggulangi masalah tersebut. Proses logistik yang tidak efisien, terutama dalam pengelolaan barang kembali, dapat berdampak negatif pada *Key Performance Indicator* (KPI) perusahaan dan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) serta alat bantu seperti diagram *Fishbone* dan 5 *Whys*, penelitian ini mengidentifikasi akar permasalahan berdasarkan data pengiriman selama periode Agustus 2024 hingga Januari 2025. Hasil analisis data menunjukkan terdapat total (7.248 Pcs) barang *return* yang disebabkan oleh empat faktor utama, yaitu Toko Belum *Opening* (3.384 Pcs), Salah *Rute* (1.404 Pcs), Toko *Hold* (1.344 Pcs), dan Barang *Damage* (1.116 Pcs). Akar penyebab utama dari masalah-masalah ini adalah kurangnya koordinasi antara tim gudang dan toko, tidak adanya zona penyimpanan khusus untuk barang *hold* dan *new store*, kurangnya sosialisasi dan pelatihan saat terjadi perubahan sistem *grouping*, serta tidak adanya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang tegas dalam penanganan barang. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan perbaikan yang berfokus pada penguatan komunikasi antar tim, implementasi SOP yang jelas untuk penempatan dan penanganan barang, serta peningkatan pelatihan dan pengawasan untuk meminimalisir jumlah barang *return* dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Kata Kunci: Barang *Return*, Logistik, *Root Cause Analysis* (RCA), Pengendalian Kualitas, Efisiensi Operasional.