

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS UNTUK MENGURANGI
RETURN BARANG DI PT PARAMA GLOBAL INSPIRA
DC E-COMMERCE TEGAL MENGGUNAKAN METODE SEVEN TOOLS**

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:
FANIA FEBRIANTI
2230020**

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN LOGISTIK INDUSTRI AGRO

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

2025

TUGAS AKHIR
ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS UNTUK MENGURANGI
RETURN BARANG DI PT PARAMA GLOBAL INSPIRA
DC E-COMMERCE TEGAL MENGGUNAKAN METODE *SEVEN TOOLS*

Disusun oleh:

Fania Febrianti

2230020

Pada tanggal 17 Juli 2025

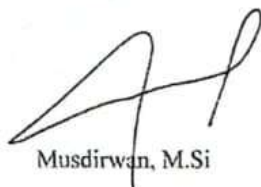
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Miratul Hasni, SH, M.Pd.

Penguji 1



Musdirwan, M.Si

Penguji 2



Dr. Meilizar, MT

Penguji 3



Dr. Ester Edwar, M.Pd

Tugas akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Ahli Madya Logistik

Tanggal: 03 September 2025



Edo Rantou Wijaya, M.T

Ketua Program Studi

Manajemen Logistik Industri Agro

Pernyataan

Keaslian Karya Tulis Tugas Akhir

Dengan ini Saya menyatakan bahwa tugas akhir Saya yang berjudul:

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS UNTUK MENGURANGI
RETURN BARANG DI PT PARAMA GLOBAL INSPIRA
DC E-COMMERCE TEGAL MENGGUNAKAN METODE SEVEN TOOLS**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar ahli madya di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya. Apabila dikemudian 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, 30 April 2025

Yang memberi pernyataan

Fania Febrianti

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia-Nya penulis dapat menyusun Tugas Akhir berdasarkan informasi dan data dari berbagai pihak selama melaksanakan KKP dari tanggal 01 Agustus 2024 sampai tanggal 31 Januari 2025 di PT Parama Global Inspira DC *E-Commerce* Tegal. Laporan KKP ini dapat disusun dengan baik karena banyak masukan dan dukungan dari berbagai pihak yang berupa informasi, arahan dan bimbingan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Miratul Hasni, SH, M.Pd selaku Dosen Pembimbing dan penasehat akademik yang membantu dalam penyusunan laporan kuliah kerja praktik.
2. Ibu Dela Viantika selaku pembimbing lapangan beserta staff / karyawan di PT Parama Global Inspira DC *E-commerce* Tegal.
3. Bapak Edo Rantou Wijaya, M.T selaku Ketua Program Studi Manajemen Logistik Industri Agro
4. Bapak Dr. Isra Mouludi, M.kom Selaku Direktur Politeknik ATI Padang.
5. Orang tua yang paling berjasa dalam hidup penulis sehingga penulis sampai dititik ini terimakasih atas dukungan, cinta dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan laporan KKP ini, masih banyak 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 berdo'a semoga segala bantuan yang telah diberikan tersebut mendapat balasan pahala dari Allah SWT.

Padang, 30 April 2025

Fania Febrianti

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL v

DAFTAR GAMBAR..... vi

DAFTAR LAMPIRAN vii

RINGKASAN viii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.1 Rumusan Masalah 5

1.2 Tujuan Penelitian..... 5

1.3 Motivasi Penelitian..... 6

1.4 Manfaat Penelitian..... 6

1.5 Kontribusi Penelitian 7

1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian..... 8

BAB II LANDASAN TEORI 10

2.1 Produk 10

2.2 Kualitas..... 11

2.3 Pengendalian Kualitas 12

2.4 *Return* 13

2.5 Metode Seven Tools 14

BAB III METODE PENELITIAN 18

3.1 Desain Penelitian 18

3.2 Definisi Operasional Variabel 18

3.3 Populasi dan Sampel 19

3.4 Instrumen Penelitian..... 21

3.5 Teknik Pengumpulan Data 21

3.6 Teknik Analisis Data 22

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Pengolahan Data.....	24
4.2 Pembahasan	61
BAB V SIMPULAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Rekapitulasi Data <i>Return</i> Agustus 2024	25
Tabel 4. 2 <i>Check sheet</i> 01 Agustus 2024	26
Tabel 4. 3 Pengolahan Stratifikasi	27
Tabel 4. 4 Pengolahan Diagram Pareto.....	34
Tabel 4. 5 Koefisien Korelasi Produk Rusak	36
Tabel 4. 6 Koefisien Korelasi Gagal Pengiriman.....	40
Tabel 4. 7 Pengolahan Data Peta Kendali Produk Rusak	43
Tabel 4. 8 Pengolahan Data Peta Kendali Produk Rusak Iterasi Kedua.....	45
Tabel 4. 9 Pengolahan Data Peta Kendali Gagal Pengiriman.....	48
Tabel 4. 10 Pengolahan Peta Kendali Gagal Pengiriman Iterasi kedua.....	50
Tabel 4. 11 Sebab Akibat <i>Return</i> Barang Produk Rusak	53
Tabel 4. 12 Sebab Akibat <i>Return</i> Barang Gagal Pengiriman.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Histogram Produk Tidak Sesuai Deskripsi	28
Gambar 4. 2 Histogram Gagal Pengiriman	29
Gambar 4. 3 Histogram Produk Salah.....	30
Gambar 4. 4 Histogram Cancelled By Sistem	31
Gambar 4. 5 Histogram Produk Rusak	32
Gambar 4. 6 Histogram Produk Kurang	33
Gambar 4. 7 Grafik Diagram Pareto	34
Gambar 4. 8 Scatter Diagram Produk Rusak	38
Gambar 4. 9 Scatter Diagram Gagal Pengiriman.....	41
Gambar 4. 10 Grafik peta kendali produk rusak	44
Gambar 4. 11 Grafik Peta Kendali Produk Rusak Iterasi Kedua.....	46
Gambar 4. 12 Grafik Peta Kendali Gagal Pengiriman.....	49
Gambar 4. 13 Grafik Peta Kendali Gagal Pengiriman Iterasi kedua	50
Gambar 4. 14 <i>Fishbone Diagram</i> Produk Rusak.....	52
Gambar 4. 18 <i>Fishbone Diagram</i> Gagal Pengiriman.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Observasi.....	72
Lampiran 2 <i>Check Sheet</i> Bulan Agustus 2024.....	73
Lampiran 3 Hasil Wawancara	81

RINGKASAN

FANIA FEBRIANTI. 2230020. Manajemen Logistik Industri Agro “Analisis Pengendalian Kualitas Untuk Mengurangi *Return* Barang di PT Parama Global Inspira DC *E-commerce* Tegal Menggunakan Metode *Seven Tools*”. Dosen Pembimbing Miratul Hasni, SH, M.Pd.

PT Parama Global Inspira DC *E-commerce* Tegal merupakan anak perusahaan dari PT Paragon Techanology and Innovation, sebuah perusahaan kosmetik terkemuka di Indonesia yang terkenal dengan merek-merek terkemuka seperti Wardah, Make Over, Emina, Khaf, Labore, Tavi, OMG, Crystallure, InstaPerfect, Putri, Wonderly, Beyondly, Biodef dan Eart Love Life. PT Parama Global Inspira DC *E-commerce* Tegal menyalurkan produk-produk dari PT Paragon Techanology and Innovation ke konsumen melalui platform penjualan online seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada. Berdasarkan pengamatan penulis pada bagian *return* banyak pengembalian produk setiap harinya dimana jumlah yang cukup banyak pada 2024 yaitu pada bulan Agustus sebanyak 15964 order, oleh karena itu untuk mengurangi *return* produk dilakukan pengendalian kualitas menggunakan metode *seven tools* untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi sehingga masalah tersebut dapat dikendalikan menggunakan *check sheet*, stratifikasi, histogram, *scatter diagram*, *pareto diagram*, peta kendali dan *fishbone diagram*, dengan menggunakan metode *seven tools* dapat diketahui permasalahan *return* yang sering terjadi disebabkan oleh produk rusak dan gagal pengiriman sehingga didapat solusi pada permasalahan yang terjadi di PT Parama Global Inspira DC *E-commerce* Tegal untuk mengurangi *return* barang.

Kata Kunci : Pengendalian Kualitas, Metode *seven tools*, *Return*