

LAPORAN KULIAH KERJA PRAKTIK
PADA PT ZATAKA EXPRESSINDO UTAMA
PADANG

*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 : SUCI SEPTIA DWI ANGRAINI
BP : 1930036

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN LOGISTIK INDUSTRI AGRO

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

2022

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Suci Septia Dwi Angraini
No Buku Pokok : 1930036
Program Studi : Manajemen Logistik Industri Agro
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengendalian Kualitas Proses Pengiriman Barang Pada
PT Zataka Expressindo Utama Padang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Laporan ini adalah laporan KKP/ Magang *Dual System* saya dan bukan merupakan plagiat dari laporan orang lain.
2. Apabila ternyata di dalam laporan KKP / Magang *Dual System* ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia laporan KKP/ *Dual System* ini digugurkan gelar akademik yang telah saya peroleh, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Laporan KKP/ Magang *Dual System* ini dapat dijadikan sumber kepustakaan yang merupakan hak bebas loyalti non eksklusif.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 8 Agustus 2022

Saya yang menyatakan



(Suci Septia Dwi Angraini)

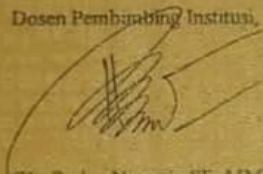
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KKP

ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PROSES PENGIRIMAN
BARANG PADA PT. ZATAKA EXPRESSINDO UTAMA
DI PADANG

Padang, 04 April 2022

Di setuju oleh:

Dosen Pembimbing Institusi,

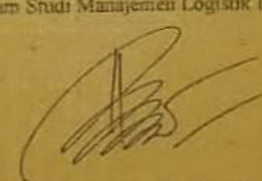

(Hi. Radna Ningsih, SE, MM)
NIP. 196501231990032001

Pembimbing Lapangan,


(Suci Rakhmelita)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Logistik Industri Agro


(Hi. Radna Ningsih, SE, MM)
NIP. 196501231990032001

RINGKASAN

SUCI SEPTIA DWI ANGRAINI. 1930036. Manajemen Logistik Industri Agro. Analisis Pengendalian Kualitas Proses Pengiriman Barang Pada PT. Zataka Expressindo Utama Padang. Dosen Pembimbing: Hj Radna Ningsih, SE, MM. 2022 Pengendalian kualitas adalah kegiatan yang dilakukan untuk menjamin agar kegiatan atau operasi yang dilakukan sesuai dengan apa yang direncanakan. Pada perusahaan jasa yang bergerak di bidang ekspedisi keberhasilan dalam pelayanan ditandai dengan ketepatan dalam waktu pengiriman, tepat dalam jumlah serta tepat orang. PT. Zataka Expressindo Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa ekspedisi dalam proses pengiriman barang terjadi beberapa kendala yang dapat mengakibatkan proses pengiriman barang terhambat dan terjadinya komplain dari pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan proses pengiriman yang terjadi, serta memberikan usulan perbaikan dalam meminimalisir tingkat kesalahan pelayanan yang terjadi di perusahaan sehingga pelanggan tetap setia menggunakan layanan pengiriman pada PT. Zataka Expressindo Utama. Metode yang digunakan pada tugas akhir ini adalah metode *check sheet*, pareto diagram dan *fishbone* diagram. Berdasarkan diagram pareto permasalahan proses pengiriman yang paling banyak adalah keterlambatan pengiriman barang. Faktor penyebab permasalahan proses pengiriman berupa keterlambatan pengiriman barang berdasarkan diagram *fishbone* adalah faktor manusia, metode, material, dan lingkungan. Upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan pengiriman barang dapat dilakukan perbaikan berupa peningkatan kerjasama antar elemen di perusahaan, perawatan armada yang dilakukan secara berkala guna menghindari kerusakan fatal, penerapan sistem kerja yang sesuai dengan SOP perusahaan serta penyediaan tempat istirahat yang layak bagi karyawan yang kelelahan dalam bekerja.

Kata Kunci : Pengendalian Kualitas, Proses Pengiriman Barang, Keterlambatan dalam Pengiriman Barang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan KKP dengan tepat waktu.

Dalam Laporan KKP ini bukan hanya hasil dari penulis sendiri, melainkan juga dukungan dan bantuan dari banyak pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Hj. Radna Ningsih SE,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Logistik Industri Agro dan sekaligus menjadi dosen pembimbing KKP yang telah bersedia meluangkan waktu dalam memberi petunjuk serta arahan kepada penulis dalam penyelesaian Laporan KKP dan Tugas Khusus.
2. Ibu Suci Rakmelita, S.Pd selaku pembimbing lapangan di PT Zataka Expressindo Utama.
3. Bapak Chandrianto, ST, M.Pd selaku Pembimbing Akademik.
4. Ibu Dr. Ester Edwar, M.Pd selaku Direktur Politeknik ATI Padang Padang.
5. Bapak Riza Yulvi, SH selaku Direktur PT. Zataka Expressindo Utama beserta staff yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Kuliah Kerja Praktek di PT. Zataka Expressindo Utama.
6. Kepada kedua orang tua tercinta serta abang dan adik-adik ku yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tiada henti-hentinya.

Mengingat keterbatasan penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan mendapat balasan pahala yang setimpal dari Allah SWT, Aamiin.

Padang, 07 Juli 2022

Suci Septia Dwi Angraini

DAFTAR ISI

	<u>Halaman</u>
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan KKP (Kuliah Kerja Praktek)	2
1.3 Manfaat KKP (Kuliah Kerja Praktek)	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Organisasi Perusahaan, K3 dan <i>Supply Chain</i>	5
2.1.1 Organisasi Perusahaan	5
2.1.2 K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja)	5
2.1.3 <i>Supply Chain Management</i>	7
2.2 <i>Purchasing and Receiving</i>	8
2.2.1 <i>Purchasing</i>	8
2.2.2 <i>Receiving</i>	9
2.3 <i>Demand Planning and Supply Planning</i>	9
2.3.1 <i>Demand Planning</i> (Perencanaan Permintaan)	9
2.3.2 <i>Supply Planning</i>	9
2.4 <i>Inventory</i>	10

2.5 Warehouse dan Material Handling	12
2.5.1 Warehouse	12
2.5.2 Material Handling	14
2.6 Quality Manajemen dan Teknologi Informasi Logistik	15
2.6.1 Quality Manajemen.....	15
2.6.2 Teknologi Informasi Logistik	16
2.7 Packaging	16
2.8 Distribusi dan Transportasi serta Ekspor Impor	19
2.8.1 Distirbusi dan Transportasi.....	19
2.8.2 Ekspor Impor	21
BAB III PELAKSANAAN KKP	23
3.1 Waktu Dan Tempat KKP	23
3.2 Gambaran Umum Perusahaan	23
3.2.1 Logo Perusahaan.....	23
3.2.2 Profil Perusahaan	23
3.2.3 Visi dan Misi PT. ZatakaExpressindo Utama.....	24
3.2.4 Struktur Organisasi	25
3.2.5 Jenis-Jenis Pelayanan PT Zataka Expressindo Utama.....	28
3.3 Uraian Kegiatan yang dilakukan selama KKP	33
3.3.1 Matriks Kegiatan.....	33
3.3.2 Kegiatan Kuliah Kerja Praktek Perdivisi.....	36
3.4 Uraian Kegiatan Per Kompetensi	40
3.4.1 Organisasi Perusahaan, K3 dan <i>Supply Chain</i>	40
3.4.2 <i>Purchasing and Receiving</i>	42

3.4.3 <i>Demand Planing and Supplay Planing</i>	43
3.4.4 <i>Inventory</i>	44
3.4.5 <i>Warehouse dan Material Handling</i>	44
3.4.6 <i>Quality Manajemen dan Teknologi Informasi Logistik</i>	46
3.4.7 <i>Packing</i>	48
3.4.8 <i>Distribusi dan Transportasi</i>	48
BAB IV TUGAS AKHIR	49
4.1 Latar Belakang	49
4.2 Rumusan Masalah	51
4.3 Kajian Teori.....	51
4.3.1 <i>Pengertian Total Quality Management</i>	51
4.3.2 <i>Pengertian Kualitas</i>	52
4.3.3 <i>Alat Pengendalian Kualitas / Metode Seven Tools</i>	53
4.4 Pengumpulan dan pengolahan data	55
4.4.1 <i>Pengumpulan Data</i>	55
4.4.2 <i>Pengolahan Data</i>	56
4.5 Hasil dan Pembahasan.....	67
4.6 Kesimpulan dan Saran Tugas Akhir.....	70
4.6.1 <i>Kesimpulan</i>	70
4.6.2 <i>Saran</i>	71
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	74

DAFTAR GAMBAR

	<u>Halaman</u>
3.1 Logo Perusahaan	23
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	25
3.3 Layanan Zataka Express	28
3.4 Barang Yang Menggunakan Jasa Angkutan	29
3.5 Kurir Dan Cargo Service.....	29
3.6 Armada Zataka Expressindo Utama	30
3.7 Packing.....	30
3.8 Kendaraan Logistik	31
3.9 Motor Yang Digunakan Untuk Motoris.....	31
3.10 Alat K3 (APAR).....	41
4.1 Diagram Pareto.....	61
4.2 Diagram sebab akibat.....	63

DAFTAR TABEL

	<u>Halaman</u>
3.1 Matriks kegiatan KKP Bulan Desember 2021	33
3.2 Matriks kegiatan KKP Bulan Januari 2022.....	34
3.3 Matriks kegiatan KKP Bulan Februari 2022.....	35
3.4 Matriks kegiatan KKP Bulan Maret 2022.....	35
3.5 Kegiatan KKP perdivisi	36
3.7 Material handling PT. Zataka Express dan kegunaannya	45
4.1 <i>Check Sheet</i> Data pengiriman November 2021-April 2022.....	58
4.2 Stratifikasi kesalahan proses pengiriman barang pada PT. Zataka Express	60
4.3 Data persentase proses pengiriman barang pada PT. Zataka Express	61
4.4 Usulan Perbaikan	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Aktifitas KKP

Lampiran 2 Lembaran Absensi

Lampiran 3 Lembaran Kegiatan Harian

Lampiran 4 Blanko Nilai KKP

Lampiran 5 Lembaran Tanda Terima Laporan KKP

Lampiran 6 Lembaran Konsultasi Pembimbing Lapangan

Lampiran 7 Lembaran Kusioner Evaluasi KKP

Lampiran 8 Biodata Penulis