

**LAPORAN KULIAH KERJA PRAKTIK
PADA PT. DSV SOLUTIONS INDONESIA**

*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 DIANA ESANDRA ADELIA

BP : 2130036

PROGRAM STUDI: MANAJEMEN LOGISTIK INDUSTRI AGRO

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KKP

**“Analisis Pengendalian Kualitas Untuk Mengurangi Jumlah Barang *Return*
di PT DSV Solutions Indonesia Site *E-commerce* Menggunakan Metode
Statistical Quality Control”**

Padang, 25 Maret 2024

Di setuju oleh:

Dosen Pembimbing Institusi,



(Musdirwan, SE, M. Si)

NIP. 196510261986031002

Pembimbing Lapangan,



(Sobirin)

Mengetahui,

Program Studi Manajemen Logistik Industri Agro

Ketua,



(Hj. Radna Ningsih, SE, MM)

NIP. 196501231990032001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diana Esandra Adelia
Nomor Buku Pokok : 2130036
Program Studi : Manajemen Logistik Industri Agro
Judul Tugas Akhir : "Analisis Pengendalian Kualitas Untuk Mengurangi Jumlah
Barang *Return* di PT DSV Solutions Indonesia *Site E-commerce* Menggunakan Metode *Statistical Quality Control*".

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

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

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

Padang, 20 Juni 2024,

Saya yang menyatakan


Penulis

RINGKASAN

DIANA ESANDRA ADELIA. 2130036. Manajemen Logistik Industri Agro “Analisis Pengendalian Kualitas Untuk Mengurangi Jumlah Barang *Return* di PT DSV Solutions Indonesia Site *E-commerce* Menggunakan Metode *Statistical Quality Control*”. Dosen Pembimbing Bapak Musdirwan, SE, M. Si

PT DSV Solutions Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Global Transport dan Logistik dimana memiliki banyak customer dengan berbagai jenis produk. Perusahaan yang melakukan jasa 3PL dengan menyewakan penyimpanan pada gudang, melakukan penjualan, dan pengiriman. Salah satunya PT Mitra Adi Perkasa yang melakukan kerjasama dengan PT DSV Solutions Indonesia untuk melakukan penyimpanan dan penjualan produk. PT DSV Solutions Indonesia *site E-commerce* bekerja sama dengan PT MAP (Mitra Adi Perkasa) untuk membangun situs web *e-commerce* dan menjual produk melalui toko online seperti Shopee, Tokopedia, Zalora, Planet Sport, Footlocker, Mapclub, dan Lazada. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada bagian *return* banyak terjadi pengembalian produk dari customer setiap hari nya dimana jumlah yang cukup banyak untuk dalam periode tahun 2023 yaitu sebanyak 4374 order dengan jumlah 4396 pcs produk. Banyak produk yang diterima kembali dengan kemasan yang rusak, pengembalian dengan alasan produk tidak sesuai pemesanan, dan pengembalian produk cacat, sehingga terjadi banyak pengembalian barang ke perusahaan. Oleh karena itu, untuk mengurangi return produk dilakukan pengendalian kualitas menggunakan metode *statistical quality control* dengan empat alat pengendalian kualitas yang digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis masalah-masalah kualitas yang sedang dihadapi agar masalah tersebut dapat dikendalikan diantara lain: *pareto diagram*, *fishbone diagram*, *check sheet*, dan *control chart P*. Dengan menggunakan Metode *statistical quality control* didapatkan hasil *return* yang banyak terjadi adalah *return sizing* sebanyak 306 order dengan persentase 64% dari jumlah *return* yang ada, return gagal pengiriman sebanyak 79 order dengan persentase 17% dan return produk *defect* 58 order dengan persentase 12%. Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *return* ini disebabkan karena faktor metode, sistem, lingkungan, dan manusia. Batas kendali *Return* yang didapatkan 0,03 atau 3% untuk satu hari dengan pengiriman 1500 order.

Kata Kunci: Pengendalian Kualitas, Metode *SQC*, *Return*, *Pareto Diagram*, *Fishbone Diagram*, *Check Sheet*, *Control Chart P*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT atas karunia-Nya penulis dapat menyusun Laporan KKP berdasarkan informasi dan data dari berbagai pihak selama melaksanakan KKP dari tanggal 1 Agustus 2023 sampai tanggal 31 Maret 2024 di PT DSV Solutions Indonesia yang beralamat di Kecamatan Medan Satria kawasan pergudangan PT Widya Sakti Kesuma.

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 terima kasih kepada :

1. Bapak Musdirwan, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyusun Laporan KKP.
2. Bapak Budianto selaku *Warehouse Manager* PT DSV Solutions Indonesia MAA Metrofeed.
3. Bapak Indra Muhammad Ferdian selaku *Assistant Manager* pembimbing lapangan PT DSV Solutions Indonesia MAA Metrofeed *site E-commerce*.
4. Bapak Sobirin selaku Supervisor pembimbing lapangan beserta karyawan PT DSV Solutions Indonesia MAA Metrofeed *site E-commerce*.
5. Ibu Hj. Radna Ningsih, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Logistik Industri Agro.
6. Bapak Dr. Isra Mouludi, M.Kom selaku Direktur Politeknik ATI Padang.
7. Teman-teman seperjuangan yang setia dan memberikan dorongan semangat dalam penyelesaian laporan ini.

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 berdoa'a semoga segala bantuan yang telah diberikan tersebutmendapat balasan pahala dari Allah SWT.

Padang, 25 Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

RINGKASAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan KKP	2
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Manfaat KKP	4
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. Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)	8
2.1.3. <i>Supply Chain</i>	9
2.2. <i>Purchasing</i> dan <i>Receiving</i>	14
2.2.1. <i>Purchasing</i>	14
2.2.2. <i>Receiving</i>	15
2.3. <i>Demand Planning</i> dan <i>Supply Planning</i>	16
2.3.1. <i>Demand Planning</i>	16
2.3.2. <i>Supply Planning</i>	17
2.4. <i>Inventory</i>	17
2.5. <i>Warehouse</i> dan <i>Material Handling</i>	18
2.5.1. <i>Warehouse</i>	18
2.5.2. <i>Material Handling</i>	21
2.6. <i>Quality Management</i> dan Teknologi Informasi Logistik	24
2.6.1. <i>Quality Management</i>	24

2.6.2. Teknologi Informasi Logistik	25
2.7. <i>Packaging</i>	26
2.8. Distribusi Transportasi dan Ekspor Impor	29
2.8.1. Distribusi Transportasi.....	29
2.8.2. Ekspor Impor.....	30
BAB III PELAKSANAAN KKP	33
3.1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan KKP.....	33
3.1.1. Waktu Pelaksanaan KKP	33
3.1.2. Tempat Pelaksanaan KKP.....	33
3.2. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
3.2.1. Visi dan Misi Perusahaan	34
3.2.2. Makna Logo PT DSV Solutions Indonesia.....	36
3.2.3. Struktur Organisasi PT DSV Solutions Indonesia.....	36
3.3. Matrik dan Uraian Kegiatan KKP	39
3.4. Uraian Kegiatan Sesuai Kompetensi	45
3.4.1. Kompetensi Organisasi Perusahaan, K3 dan <i>Supply Chain</i>	45
3.4.2. Kompetensi <i>Purchasing and Receiving</i>	55
3.4.3. Kompetensi <i>Demand Planning Dan Supply Planning</i>	57
3.4.4. Kompetensi <i>Inventory</i>	58
3.4.5. Kompetensi <i>Warehouse dan Material Handling</i>	58
3.4.6. Kompetensi <i>Quality Management</i> dan Teknologi Informasi Logistik.....	63
3.4.7. Kompetensi <i>Packaging</i>	65
3.4.8. Kompetensi Distribusi Transportasi dan Ekspor Impor	66
BAB IV TUGAS AKHIR	68
4.1. Latar Belakang	68
4.2. Rumusan Masalah	70
4.3. Kajian Teori	70
4.3.1. Produk.....	70
4.3.2. Kualitas	71
4.3.3. Pengendalian Kualitas	72

4.3.4. <i>Return</i>	73
4.3.5. <i>Metode Statistical Quality Control</i>	74
4.4. Pengumpulan dan Pengolahan Data	78
4.4.1. Pengumpulan Data	78
4.4.2. Pengolahan Data	79
4.5. Hasil dan Pembahasan	93
4.6. Kesimpulan dan Saran Tugas Akhir.....	94
4.6.1. Kesimpulan.....	94
4.6.2. Saran	95
BAB V PENUTUP	96
5.1. Kesimpulan	96
5.2. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan	36
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT DSV Solutions MAA Metrofeed <i>E-commerce</i> .37	
Gambar 3.3 Susunan Devisi MAA Metrofeed <i>E-commerce</i>	38
Gambar 3.4 <i>Safety vest</i> dan Baju Kerja.....	47
Gambar 3.5 Sepatu <i>Safety</i>	47
Gambar 3.6 APAR	48
Gambar 3.7 P3K.....	49
Gambar 3.8 Hydrant.....	49
Gambar 3.9 Simbol K3	50
Gambar 3.10 <i>Supply Chain Warehouse E-commerce</i>	51
Gambar 3. 11 Dokumentasi Sebelum <i>Unloading</i>	56
Gambar 3.12 <i>Hand Pallet</i>	60
Gambar 3.13 <i>Trolly</i>	61
Gambar 3.14 <i>Conveyor</i>	61
Gambar 3.15 Keranjang Besi	62
Gambar 3.16 Tangga	62
Gambar 3.17 <i>Forklift</i>	63
Gambar 3.18 Proses <i>Airway Bill</i> dan <i>Goods Issue</i>	64
Gambar 3.19 Proses <i>Packing</i>	66
Gambar 3. 20 Alur Distribusi Tansportasi Barang.....	67
Gambar 4.1 Grafik Diagram Pareto	82
Gambar 4.2 Grafik Peta Kendali Atribut P	84
Gambar 4.3 Grafik Peta Kendali Atribut P Iterasi Kedua.....	86
Gambar 4.4 Grafik Peta Kendali Atribut P Iterasi Ketiga	87
Gambar 4.5 <i>Fishbone</i> Faktor <i>Return Sizing</i>	89
Gambar 4.6 <i>Fishbone</i> Faktor <i>Return Defect Product</i>	90
Gambar 4.7 <i>Fishbone</i> Faktor <i>Return</i> Gagal Pengiriman.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Matrik Kegiatan KKP Bulan Agustus 2023	39
Tabel 3.2 Matrik Kegiatan KKP Bulan September 2023.....	40
Tabel 3.3 Matrik Kegiatan KKP Bulan Oktober 2023.....	41
Tabel 3.4 Matrik Kegiatan KKP Bulan November 2023.....	41
Tabel 3.5 Matrik Kegiatan KKP Bulan Desember 2023	42
Tabel 3.6 Matrik Kegiatan KKP Bulan Januari 2024	43
Tabel 3.7 Matrik Kegiatan KKP Bulan Februari 2024	43
Tabel 3.8 Matrik Kegiatan KKP Bulan Maret 2024.....	44
Tabel 4.1 Data <i>Return</i> Produk Tahun 2023	79
Tabel 4.2 Data Awal <i>Return</i> Produk Bulan November 2023.....	80
Tabel 4.3 Pengolahan Data <i>Check Sheet</i>	81
Tabel 4.4 Pengolahan Diagram Pareto.....	82
Tabel 4.5 Pengolahan Data Peta Kendali Atribut P (<i>P-Chart</i>)	84
Tabel 4.6 Pengolahan Data Peta Kendali Atribut P (<i>P-Chart</i>) Iterasi Kedua	85
Tabel 4.7 Pengolahan Data Peta Kendali Atribut P (<i>P-Chart</i>) Iterasi Ketiga	87
Tabel 4.8 Sebab Akibat <i>Return Sizing</i>	89
Tabel 4.9 Sebab Akibat <i>Return Defect Product</i>	90
Tabel 4.10 Sebab Akibat <i>Return</i> Gagal Pengiriman	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	102
Lampiran 2 Daftar Hadir Kuliah Kerja Praktik.....	105
Lampiran 3 Lembar Kegiatan Harian	108
Lampiran 4 Dokumentasi <i>Warehouse</i>	114
Lampiran 5 Biodata/CV	115