

ANALISIS PENYEBAB TIDAK SESUAINYA KUALITAS DAN KUANTITAS DALAM PROSES *INBOUND* DI PT XYZ

Naufal Zahid Rabbani ¹⁾, Fauziah Alya Nastiti ²⁾
Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

Correspondence		
Email: 16121071@std.ulbi.ac.id , 16121037@std.ulbi.ac.id	No. Telp:	
Submitted 22 Oktober 2024	Accepted 25 Oktober 2024	Published: 1 November 2024

ABSTRACT

This report discusses the analysis of the causes of quality and quantity discrepancies in the inbound process at PT XYZ, a logistics company that focuses on the storage and distribution of products that require special temperature settings. The main problem found was that inbound validation often did not run according to the Standard Operating Procedure (SOP). Cause analysis showed that labor shortages and hectic warehouse activities contributed greatly to the SOP violations. Proposed solutions include additional manpower, the use of automation technology such as barcode scanning and warehouse management system (WMS), and regular training for employees to ensure compliance with SOPs. With these measures, it is expected to improve operational efficiency and reduce errors that negatively impact customer satisfaction.

Keywords: *Quality, Quantity, Inbound, Standard Operating Procedure (SOP)*

ABSTRAK

Laporan ini membahas analisis penyebab ketidaksesuaian kualitas dan kuantitas dalam proses inbound di PT XYZ, sebuah perusahaan logistik yang berfokus pada penyimpanan dan distribusi produk yang memerlukan pengaturan suhu khusus. Masalah utama yang ditemukan adalah validasi inbound yang sering tidak berjalan sesuai dengan Standard Operasional Prosedur (SOP). Analisis penyebab menunjukkan bahwa kekurangan tenaga kerja dan aktivitas gudang yang sangat padat berkontribusi besar terhadap pelanggaran SOP. Solusi yang diajukan meliputi penambahan tenaga kerja, penggunaan teknologi otomatisasi seperti barcode scanning dan sistem manajemen gudang (WMS), serta pelatihan rutin bagi karyawan untuk memastikan kepatuhan terhadap SOP. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan yang berdampak negatif pada kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas, Kuantitas, Inbound, Standard Operasional Prosedur (SOP)

Pendahuluan

PT XYZ adalah perusahaan logistik yang berfokus pada layanan cold storage dan distribusi produk yang memerlukan kontrol suhu. Operasi gudang PT XYZ melibatkan proses inbound dan outbound yang memerlukan ketelitian tinggi dalam validasi barang untuk memastikan kesesuaian kualitas dan kuantitas. Namun, permasalahan validasi yang sering kali tidak sesuai dengan Standard Operasional Prosedur (SOP) mengakibatkan risiko kesalahan yang dapat memengaruhi efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan. Penyebab utamanya adalah kekurangan tenaga kerja dan aktivitas gudang yang sangat padat.

Masalah validasi inbound yang tidak berjalan optimal berdampak luas, termasuk pada keakuratan stok, kerusakan barang, dan keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan pentingnya penelitian untuk mengidentifikasi penyebab utama dan memberikan solusi yang tepat. Dengan volume produk yang tinggi dan kebutuhan akan efisiensi yang meningkat, urgensi penelitian ini terletak pada keharusan meningkatkan kualitas operasional dan mengurangi risiko yang merugikan perusahaan. Upaya ini tidak hanya akan mendukung kelancaran proses bisnis PT XYZ, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan daya saing perusahaan di industri logistik yang semakin kompetitif.

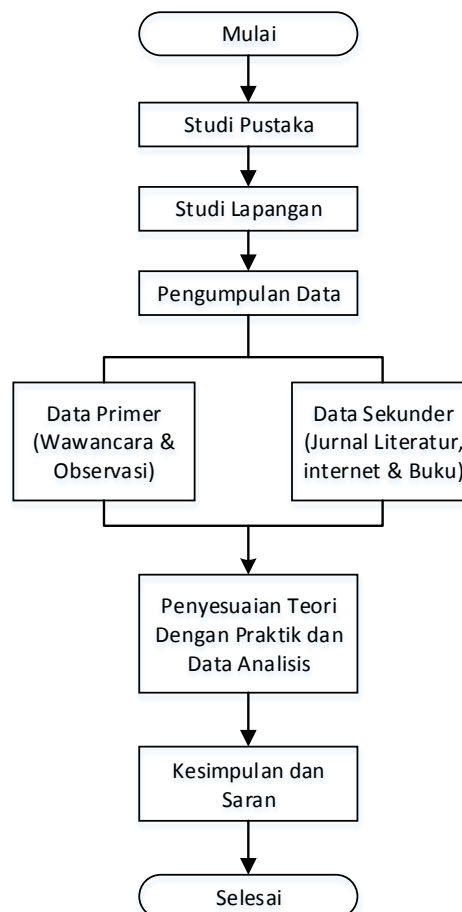
Menurut Kang dan Kvam (2011) *Fishbone Diagram* adalah *an illustration that is used to explore potential or real causes of quality problem*. *Fishbone Diagram* dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan mengorganisir sebab-sebab yang mungkin muncul dari

efek-efek khusus. Kemudian memisahkan akar penyebabnya dan menyebutkan beberapa permasalahan yang muncul. Laporan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan praktik, mengenal lingkungan industri dan mempersiapkan untuk dunia kerja.

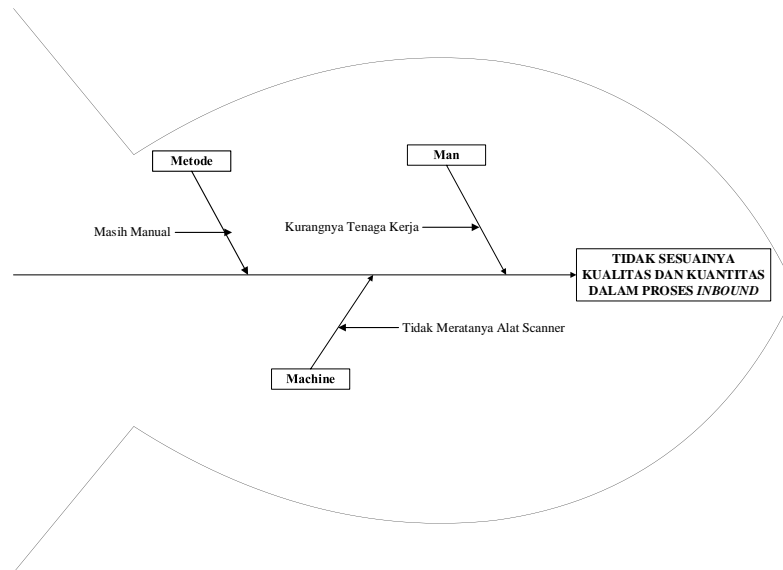
Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, bertujuan untuk menganalisis penyebab ketidaksesuaian kualitas dan kuantitas dalam proses inbound di PT XYZ. Penelitian ini dilakukan selama periode magang dari 22 Juli 2023 hingga 20 September 2023 di berbagai site PT XYZ di wilayah Jabodetabek, termasuk Cikarang dan Narogong. Objek penelitian adalah proses validasi inbound di gudang PT XYZ, dengan subjek utama meliputi karyawan yang terlibat dalam proses ini, seperti tim Operation Excellence & Risk Management, checker, operator gudang, dan staf administrasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara informal, dan dokumentasi dari kegiatan operasional di gudang. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif menggunakan Fishbone Diagram untuk mengidentifikasi faktor penyebab utama. Instrumen penelitian mencakup lembar observasi dan dokumen SOP perusahaan. Teknik analisis data melibatkan triangulasi untuk memastikan validitas, dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumen perusahaan. Hasil analisis ini kemudian dibandingkan dengan teori logistik untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai, mempertimbangkan juga kondisi lingkungan kerja dan variasi proses di setiap site.



Hasil dan Pembahasan



Pada *Fishbone diagram* yang ditampilkan pada gambar di atas digunakan untuk menganalisis penyebab ketidaksesuaian kualitas dan kuantitas dalam proses inbound. Fishbone diagram memetakan berbagai kategori penyebab yang berkontribusi terhadap masalah yang dihadapi dalam proses inbound, yang kemudian dikelompokkan ke dalam beberapa kategori utama, yaitu Metode, Manusia (Man), dan Mesin (Machine). Berikut ini adalah uraian lebih rinci mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi ketidaksesuaian kualitas dan kuantitas dalam proses inbound:

1. Metode

Salah satu penyebab utama yang diidentifikasi adalah penggunaan metode yang masih manual dalam proses inbound. Sistem manual cenderung lebih lambat, rentan terhadap kesalahan, dan kurang efisien dibandingkan metode otomatis. Proses manual dalam hal ini bisa termasuk pencatatan manual barang yang masuk, penghitungan kuantitas secara fisik, atau pengecekan kualitas secara visual. Penggunaan metode manual meningkatkan risiko kesalahan baik dalam jumlah (kuantitas) maupun dalam kualitas produk yang diterima. Selain itu, metode manual sering kali tidak memiliki standar yang seragam. Artinya, penanganan barang bisa bervariasi antar operator, sehingga hasilnya tidak konsisten. Sistem yang lebih terstandar dan terotomatisasi akan sangat membantu dalam mengurangi ketidaksesuaian.

2. Manusia (Man)

Faktor manusia juga menjadi penyebab yang signifikan. Kekurangan tenaga kerja sering kali menyebabkan beban kerja yang berlebihan pada individu yang ada, sehingga meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan. Operator yang kekurangan waktu atau merasa terburu-buru sering kali tidak teliti dalam mengecek kualitas dan kuantitas barang yang masuk. Selain itu, kurangnya tenaga kerja juga dapat menyebabkan operator melewati langkah-langkah penting dalam proses inbound, seperti inspeksi kualitas yang cermat atau pencatatan barang yang akurat. Dengan beban kerja yang terlalu tinggi, operator mungkin mengabaikan prosedur standar operasional, sehingga meningkatkan risiko ketidaksesuaian barang.

3. Mesin (Machine)

Pada aspek mesin atau peralatan, diagram ini menunjukkan bahwa tidak memadainya alat scanner menjadi salah satu penyebab ketidaksesuaian kualitas dan kuantitas. Alat scanner sangat penting dalam proses inbound untuk memastikan bahwa barang yang diterima sesuai dengan dokumen pengiriman, baik dari segi jumlah maupun kualitas. Jika alat yang digunakan tidak memadai atau tidak tersedia dalam jumlah yang cukup, hal ini akan memperlambat proses pengecekan barang. Selain itu, alat scanner yang tidak berfungsi dengan baik juga dapat menyebabkan kesalahan dalam pencatatan data. Misalnya, barang yang seharusnya teridentifikasi sebagai rusak mungkin tidak tercatat dengan benar karena alat scanner yang kurang akurat atau sering mengalami gangguan teknis.

Kesimpulan

Setelah menganalisis proses inbound di PT XYZ, ditemukan bahwa ketidaksesuaian kualitas dan kuantitas produk merupakan tantangan utama yang mempengaruhi efisiensi operasional. Penyebab utama masalah ini melibatkan beberapa faktor:

1. Human Error: Kekurangan tenaga kerja menyebabkan beban kerja yang berlebihan, yang berujung pada ketidakcermatan dalam pengecekan barang.
2. Sistem Manual: Penggunaan metode manual dalam pencatatan dan pengecekan barang meningkatkan risiko kesalahan. Sistem ini lebih lambat dan rentan terhadap kesalahan dibandingkan dengan sistem otomatis.
3. Keterbatasan Alat Scanner: Alat scanner yang kurang memadai atau sering rusak memperlambat proses pengecekan barang dan menyebabkan kesalahan dalam pencatatan data.

Analisis ini menunjukkan bahwa peningkatan pada faktor-faktor tersebut sangat diperlukan untuk memperbaiki efisiensi operasional dan memastikan barang yang masuk sesuai dengan dokumen pengiriman serta kualitas yang diinginkan.

Berdasarkan kesimpulan, beberapa saran yang dapat diberikan kepada PT XYZ adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan Teknologi Otomatisasi
Perusahaan disarankan untuk berinvestasi dalam teknologi otomatisasi seperti barcode scanning dan RFID. Sistem ini dapat membantu mengurangi kesalahan manusia, mempercepat proses inbound, serta meningkatkan akurasi data.
2. Penambahan Tenaga Kerja
Dalam rangka mengatasi beban kerja yang tinggi, perusahaan dapat mempertimbangkan penambahan tenaga kerja di bagian inbound. Dengan begitu, operator dapat bekerja lebih teliti dan tidak terburu-buru, sehingga mengurangi risiko kesalahan.
3. Pelatihan Karyawan
Perusahaan perlu secara berkala melatih karyawan, terutama dalam penggunaan alat scanner dan prosedur pengecekan barang. Pelatihan ini penting agar karyawan dapat bekerja lebih efektif dan efisien sesuai dengan standar yang diharapkan.
4. Pengawasan dan Evaluasi
Dibutuhkan pengawasan lebih ketat dan evaluasi kinerja berkala untuk memastikan bahwa seluruh proses inbound berjalan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP). Langkah ini akan membantu dalam mendeteksi kesalahan sejak dini dan mencegah terulangnya masalah yang sama.
5. Perawatan Alat Scanner
Untuk mengatasi masalah alat scanner yang sering rusak, perusahaan perlu meningkatkan frekuensi perawatan alat dan memastikan ketersediaan alat yang

memadai. Scanner yang berfungsi dengan baik akan membantu memastikan bahwa data yang dicatat akurat dan barang yang masuk sesuai dengan dokumen.

Implementasi dari saran-saran ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko kesalahan dalam proses inbound, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Referensi

- Ary, D. J. (2010). *Intoducion to Research in Education*. 8th edition. Wadsworth: Cengage Learning.
- Ballou, R. H. (2004). *Business Logistics/Supply Chain Management: Planning, Organizing and Controlling the Supply chain*. 5th Edition, Pearson/Prentice Hall Inc., New Jersey. American Journal of Operations Research, Vol.5 No.5,.
- Bowersox, D. J. (2020). *Supply chain logistics management*. Mcgraw-hill.
- Doty, L. (1996). *StatisticalProcess Control. Second Edition*. New York: Industri Press.
- Hidayat, N. P. A. (2012). Perancangan Tata Letak Gudang dengan Metoda Class-Based Storage Studi Kasus CV. SG Bandung. *JURNAL Al-AZHAR INDONESIA SERI SAINS DAN TEKNOLOGI*, 1(3), 105. <https://doi.org/10.36722/sst.v1i3.54>
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG NINJA EXPRESS DI MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73–85.
- Sutama. (2016). *Pengertian Validasi Data Penelitian*. Yogyakarta: deepublish <https://penerbitdeepublish.com/validasi-data-penelitian/>.