

ANALISIS PENERAPAN *QUALITY CONTROL* DALAM PENGENDALIAN

MUTU PADA PT MITRA DUA MANDIRI LOGISTIC

TUGAS AKHIR MAGANG



Ditulis oleh :

Nama : Hilmy Ar Razy

Nomor Mahasiswa : 20311481

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

YOGYAKARTA

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 23 September 2024

Peneliti,



Hilmy Ar razy

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENERAPAN *QUALITY CONTROL* DALAM PENGENDALIAN MUTU PADA PT MITRA DUA MANDIRI LOGISTIC

Diajukan oleh:

Nama : Hilmy Ar Razy

Nomor Mahasiswa : 20311481

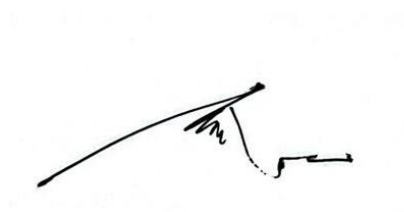
Program Studi Bidang : Manajemen

Peminatan : Operasi

Yogyakarta, 11 September 2024

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh

Dosen Pembimbing



Dr. Nursya'bani Purnama S.E. M.Si.



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Pada Semester Ganjil 2024/2025, hari Selasa, tanggal 01 Oktober 2024, Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir yang disusun oleh:

Nama : Hilmy Ar-Razy
No. Mahasiswa : 20311481
Judul Tugas Akhir : Analisis Penerapan Quality Control Dalam Pengendalian Mutu
Pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic
Pembimbing : Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir tersebut dinyatakan:

Lulus Ujian Tugas Akhir

Nilai : B+
Referensi : Layak ditampilkan di Perpustakaan

Tim Penguji:

Ketua Tim : Siti Nursyamsiah, Dra., M.M.
Anggota Tim : Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.

Yogyakarta, 07 Oktober 2024

Ketua Program Studi Manajemen,



Abdur Rafik, SE., M.Sc.
NIK. 133110105

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**ANALISIS PENERAPAN QUALITY CONTROL DALAM PENGENDALIAN MUTU PADA PT
MITRA DUA MANDIRI LOGISTIC**

Disusun oleh : Hilmy Ar-Razy

Nomor Mahasiswa : 20311481

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Selasa, 01 Oktober 2024

Penguji/Pembimbing TA : Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.

Penguji : Siti Nursyamsiah, Dra., M.M.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

ABSTRAK

Perdagangan ekspor impor berperan penting dalam perkembangan ekonomi dunia salah satunya di Indonesia. Hadirnya Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) menjadi sarana penghubung antara Bea Cukai dengan konsumen yang dapat mempermudah proses lalu lintas perdagangan ekspor impor. Salah satu proses penting dalam pengiriman barang adalah sistem trucking yang berguna untuk melakukan pengiriman dengan armada yang disediakan oleh PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Trucking menjadi hal yang penting dalam perusahaan karena memegang peran penting dan berhubungan langsung dengan konsumen. adanya proses *quality control* dalam sistem trucking dapat membantu perusahaan untuk terus menjaga operasional trucking dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem trucking dalam memperlancar proses pengiriman barang PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sumber studi pustaka, dokumentasi, observasi, dan wawancara. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa sistem kerja trucking pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic sudah berjalan baik, namun masih terdapat kendala pada kegiatan operasional dan perlu adanya digitalisasi dalam proses trucking agar memperlancar proses pengiriman barang dari gudang PT Mitra Dua Mandiri Logistic ke konsumen.

Kata Kunci: *Trucking*, *Quality Control*, Ekspor Impor, Pengiriman Barang

ABSTRACT

Export-import trade plays an important role in the development of the world economy, one of which is in Indonesia. The presence of the Customs Service Management Company (PPJK) is a means of connecting between Customs and Excise and consumers which can facilitate the process of export-import trade traffic. One of the important processes in shipping goods is the trucking system which is useful for making deliveries with a fleet provided by PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Trucking is important in the company because it plays an important role and is directly related to consumers. The existence of a quality control process in the trucking system can help the company to continue to maintain good trucking operations. This study aims to determine the trucking system in facilitating the shipping process of PT Mitra Dua Mandiri Logistic. This study uses a qualitative method with sources of literature studies, documentation, observation, and interviews. The results of this study prove that the trucking work system at PT Mitra Dua Mandiri Logistic has been running well, but there are still obstacles in operational activities and there needs to be digitalization in the trucking process in order to facilitate the shipping process of goods from the PT Mitra Dua Mandiri Logistic warehouse to consumers.

Keywords: Trucking, Quality Control, Export Import, Shipping of Goods

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayayang, saya panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul “Analisis Penerapan *Quality Control* Dalam Pengendalian Mutu Pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic” dengan baik. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi Program Studi S1 dan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Prodi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Harapan yang ingin dicapai setelah menyelesaikan Tugas Akhir ini, peneliti mampu menerapkan ilmu yang telah diperoleh dengan baik dan bertanggung jawab atasnya. Pelaksanaan dan penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Johan Arifin S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
3. Abdur Rafik, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Nursya'bani Purnama S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan Tugas Akhir.

5. Alm. Papah, Mamah, Ayah, Ibu, Almh. Eyang uti, Daffa dan Adit selaku keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan hal-hal baik lainnya untuk peneliti.
6. Sekar Maya yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang tidak putus hingga saat ini.
7. Sholihin *Fams*, yaitu Taufan, Faridz, Wildan, Dimas, Thomas, dan Afrizal yang turut serta memberikan dukungan dan menemani peneliti dalam masa sulitnya.
8. Teman-teman seperjuangan, yaitu Ghaza, Alif, Raihan, dan Baiquni yang telah kebersamai peneliti selama penyusunan Tugas Akhir.

Demikian penulisan laporan Tugas Akhir ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan sehingga dengan tangan terbuka peneliti menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar peneliti dapat memperbaiki laporan ini. Akhir kata saya berharap semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi terhadap pembaca. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 11 September 2024

Hilmy Ar Razy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I	1
1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	2
1.1.3 Bidang Kerja	3
1.1.4 Struktur Organisasi.....	5
1.2 Latar Belakang	5
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11

1.5 Manfaat Magang.....	11
BAB II.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 <i>Quality Control</i>	13
2.1.2 Kualitas.....	14
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas.....	15
2.1.4 Konsep Dasar <i>Quality Control</i>	16
2.1.5 Tujuan Penerapan <i>Quality Control</i>	17
2.1.6 Definisi Pengendalian	18
2.1.7 Definisi Mutu	19
2.1.8 Pengendalian Mutu	19
2.1.9 Mengapa Mutu Itu Penting	20
2.2 Kerangka Penelitian.....	21
BAB III.....	22
3.1 Lokasi Penelitian	22
3.2 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.2.1 Jenis Data.....	22
3.2.2 Metode Pengumpulan Data	22
3.2.3 Metode Analisis Data	24
3.3 Populasi atau Unit Analisis	26

3.4 Narasumber Penelitian.....	26
3.5 Gambaran Umum PT Mitra Dua Mandiri Logistic Divisi Trucking	29
3.6 Instrumen Penelitian	31
BAB IV	34
4.1 Deskripsi Lokal dan Subjek Penelitian.....	34
4.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	38
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
4.4 Pembahasan.....	53
4.4.1 Proses quality control trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic	53
4.4.2 Dampak penerapan <i>quality control</i> trucking pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.....	56
BAB V	60
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT Mitra Dua Mandiri Logistic	5
Gambar 1. 2 Perkembangan Ekspor dan Impor Indonesia.....	6
Gambar 2. 1 Bagan Konsep Dasar Quality Control	17
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian.....	21
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Mitra Dua Mandiri Logistic	52

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pertanyaan Wawancara Informan	32
Tabel 4. 1 Jadwal Wawancara.....	36
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Manajemen PT Mitra Dua Mandiri Logistic	41
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Konsumen PT Mitra Dua Mandiri Logistic	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

1.1.1 Sejarah Perusahaan

PT Mitra Dua Mandiri Logistic adalah Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) yang mana kegiatan utamanya adalah melakukan pengurusan pemenuhan kewajiban pabean untuk dan atas kuasa importir atau eksportir. PT Mitra Dua Mandiri terletak di Provinsi Jakarta Utara. PT Mitra Dua Mandiri Logistic didukung oleh tenaga professional yang termasuk di dalamnya terdapat beberapa tenaga ahli kepabean yang telah memiliki pengalaman di bidang tersebut. Dalam hal ini kepengurusan pemberitahuan pabean atas barang impor dan ekspor dilakukan oleh pengangkut, importir, atau eksportir. Namun, dengan adanya Perusahaan PPJK, pengurusan pemberitahuan pabean tidak dilakukan sendiri oleh importir atau eksportir. Dengan diserahkannya kuasa oleh pihak ketiga yaitu PPJK maka kewajiban dalam pemberitahuan pabean ini akan berpindah tangan ke PPJK. Jasa yang ditawarkan oleh PPJK bekerja atas nama importir atau eksportir. Importir dan eksportir menguasai pekerjaannya kepada jasa PPJK untuk melakukan kegiatan pengurusan pemenuhan kewajiban pabean atas barang-barang mereka.

PT Mitra Dua Mandiri beralamat di Jl. Enggano No.15 Blok C5 RT 008/016, Kelurahan Tanjung Priok, Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara. Perusahaan berdiri dengan SIUP 147/SIUJPT/DISHUB/IV/2014. Ditunjukkan

dengan Surat Keterangan Perusahaan Terdaftar PEM-002PB/WJP.21/KP.0303/2007. Sementara itu, PT Mitra Dua Mandiri sudah memiliki Surat Pengukuhan Pengusaha yang disahkan pada tanggal 6 Maret 2014. Saat ini PT Mitra Dua Mandiri dipimpin oleh Direktur yang bernama Anton Surono.

Pengalaman kerja yang dimiliki oleh PT Mitra Dua Mandiri Logistic berhubungan dengan pengurusan dokumen kepabean. Sejak mulai berdiri pada Februari 2008, jumlah pelanggan semakin meningkat. Konsumen perusahaan biasanya datang dari pengusaha pabrik maupun trading dengan produk bahan baku industri maupun barang jadi. Oleh karena itu, dengan adanya kepercayaan dari pelanggan membuat PT Mitra Dua Mandiri Logistic mampu memperkuat sistem dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

1.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan

1. Visi

Visi PT Mitra Dua Mandiri Logistic adalah menjadi perusahaan *trading* besar, terkemuka, mempunyai sistem kerja profesional, dan bertaraf internasional.

2. Misi

Misi PT Mitra Dua Mandiri Logistic, yaitu:

- a. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan sistem kerja profesional serta service kerja yang cepat dan akurat.

- b. Mewujudkan manajemen perusahaan yang berstandar Internasional.
- c. Memiliki keunggulan bersaing dalam *trading* Internasional

3. Tujuan

Adapun tujuan dari PT Mitra Dua Mandiri Logistic adalah berkomitmen untuk mengantarkan barang sampai ke tujuan dengan aman dan tepat waktu, sehingga tercipta kepuasan bagi pelanggan. Hal ini tentunya menjadi perhatian perusahaan untuk terus melaju di tengah gempuran perusahaan sejenis agar tetap stabil.

1.1.3 Bidang Kerja

Adanya dukungan lebih dari 35 karyawan dengan berbagai latar belakang akademisi dan praktisi membuat PT Mitra Dua Mandiri Logistic mampu bersaing baik secara nasional maupun global dengan perusahaan jasa sejenis. Keahlian pendidikan ini tentunya berkualifikasi pendidikan Diploma 3 atau Sarjana yang diperoleh dari perguruan tinggi negeri maupun swasta di Indonesia. Adanya fasilitas sebagai sarana penunjang pekerjaan, yaitu gedung kantor yang representatif hingga fasilitas ruang meeting sebagai sarana penunjang bagi kelompok ahli dalam merumuskan suatu strategi perusahaan dalam memberikan pelayanan secara maksimal dan professional, sehingga menciptakan

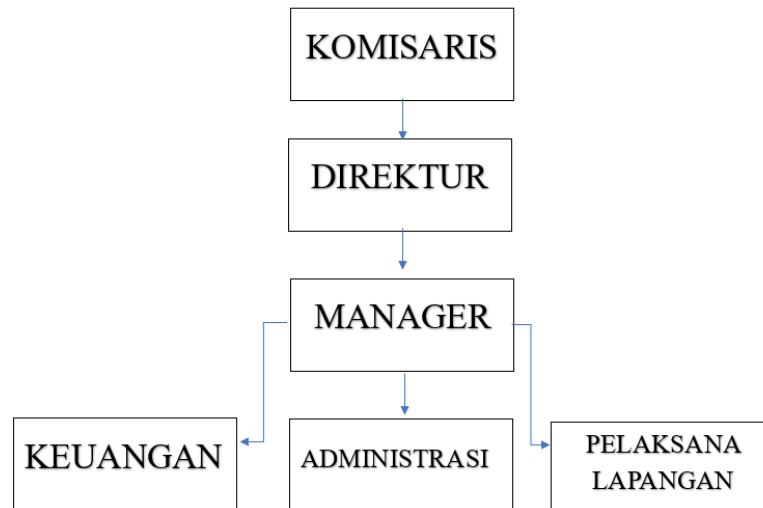
hubungan yang sinergis dengan *customer* atau klien pengguna jasa perusahaan.

Oleh karena itu, PT Mitra Dua Mandiri Logistic menyediakan jasa transportasi logistic dan kepabean secara detail sebagai berikut:

1. *Custom Clerance* Ekspor & Impor
2. Pemberian data kepabean secara Elektronik Data *Interchange* (EDI)
3. Pengurusan Ekspor & Impor Fasilitas (KITE, BC 1-2, dan lain-lain)
4. *Freight*- Transportasi Logistic (Darat, Laut, dan Udara)
5. Pengurusan laporan surveyor
6. Perizinan yang berkaitan dengan ketentuan Ekspor atau Impor
7. Konsultasi kepabean dengan Pajak *Harmonize System* (HS)
8. Konsultasi kepabean
9. *Handing Project Cargo*

Selain itu, terdapat sarana pendukung pekerjaan perusahaan, yaitu: Trucking, membuat prolog, dokumentasi, status kiriman barang, dan jaminan asuransi.

1.1.4 Struktur Organisasi



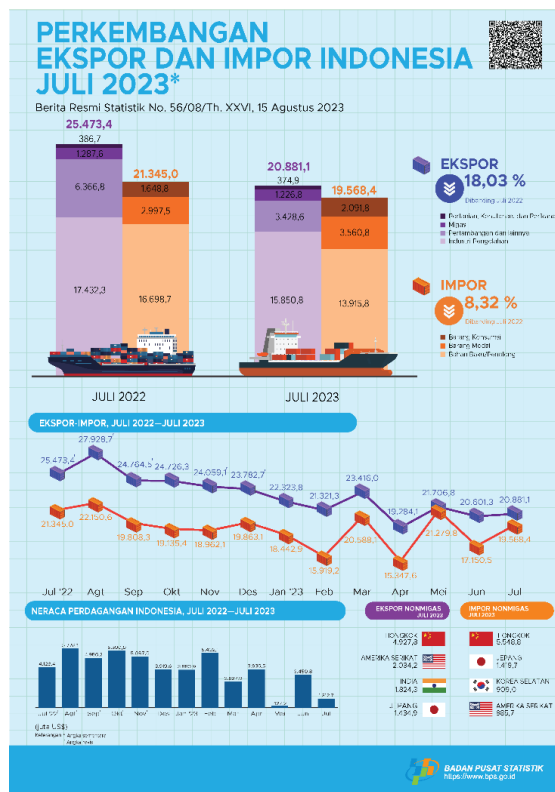
Sumber: PT Mitra Dua Mandiri Logistic, 2023

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT Mitra Dua Mandiri Logistic

1.2 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, peranan ekspor impor menjadi sangat penting dalam perekonomian di suatu negara. Pentingnya kegiatan ekspor impor ini atau sering disebut dengan perdagangan lintas negara memiliki peran penting dalam menambah devisa suatu negara. Tentunya hal ini berguna dalam pembangunan negara berkat adanya perdagangan lintas negara. Kebutuhan masyarakat akan bahan pangan atau sandang akan lebih terjamin ketika perdagangan lintas negara dapat berjalan dengan baik (Aryal & Dhakal, 2022). Letak Indonesia yang strategis membuat posisinya menjadi peran penting dalam perdagangan dunia. Indonesia terletak diantara dua benua dan dua samudera ditambah

dengan kekayaan alam yang melimpah membuat tingkat perdagangan lintas negara menjadi salah satu pondasi dalam perekonomian. Kekayaan alam Indonesia yang melimpah membuat Indonesia menjadi negara penyuplai komoditas alam ke berbagai negara seperti Amerika, Jepang, China, Singapura, dan Jerman (kemendag.go.id). Berbagai negara tersebut tentunya memiliki industri yang besar dan kuat, sehingga dalam proses produksinya tentu memerlukan *supplier* bahan baku dari negara lain.



Gambar 1. 2 Perkembangan Ekspor dan Impor Indonesia

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Gambar 1.2 menjelaskan bagaimana nilai ekspor dan impor Indonesia pada Juli 2023 terus meningkat. Hal ini ditandai dengan nilai ekspor

Indonesia pada Juli 2023 mencapai US\$20.88 miliar atau nilai ini naik sebesar 1.36% dibandingkan dengan nilai ekspor pada bulan Juni 2023. Selain itu, nilai impor Indonesia pada Juli 2023 menunjukkan kenaikan nilai mencapai US\$19.57 miliar yang naik sebesar 14,10% dibandingkan dengan bulan Juni 2023. Tentunya dengan perkembangan nilai ekspor impor Indonesia ini membuat perdagangan lintas dunia menjadi salah satu sumber pendapatan devisa negara (BPS, 2023). Peranan perusahaan *trading* menjadi penting ketika ekspor impor baik komoditi bahan pokok atau tersier semakin menunjukkan angka yang positif.

Hadirnya badan usaha yang mendukung berjalannya proses bisnis dunia ini salah satunya adalah perusahaan logistik. Perusahaan logistik bergerak pada penyedia jasa transportasi bagi eksportir maupun importir (Haque et al., 2020). Perusahaan trading berperan penting dalam penyedia jasa transportasi bagi eksportir maupun importir. Dalam melakukan kegiatan jasa oleh perusahaan tentunya dilakukan dengan usaha yang maksimal untuk menghasilkan output dengan kualitas sesuai dengan keinginan konsumen. Namun, dalam implementasinya banyak ditemukan hal-hal yang tidak diinginkan sehingga kualitas baik dari segi pelayanan jasa atau produk mengalami kegagalan. Adanya kegagalan dalam melakukan pengendalian mutu produk jasa tentunya dapat merugikan perusahaan. Oleh karena itu, dengan adanya pengendalian mutu untuk produk jasa diharapkan dapat menekan kegagalan dari output perusahaan. Secara tradisional, tingkat sistem dan pengendalian proses produksi telah ditetapkan dan dilakukan secara terpisah. Oleh karena itu, titik inspeksi

dan pengendalian mutu sepanjang proses produksi dilakukan dengan mempertimbangkan aspek mutu lokal dan tidak mempertimbangkan umpan balik pada kinerja sistem *quality control*. Hal ini dilakukan untuk mengurangi dampak alokasi atau manajemen loop dalam sebuah produksi di perusahaan (Magnanini et al., 2024). Persaingan perusahaan penyedia jasa ini terletak pada pelayanan dan efektivitasnya. Biasanya importir menggunakan jasa kirim untuk memberikan kemudahan dalam melakukan pengurusan dokumen dan penyimpanan barang sementara. Hal ini dilakukan pebisnis semata-mata guna tetap fokus dalam menjalankan usaha bisnisnya. Penyedia jasa tentunya memiliki manajemen operasi yang baik agar mampu bersaing dalam industri sejenis. Penyedia jasa harus melakukan pengorganisasian dengan baik terhadap barang kirimannya.

Trucking adalah sebuah jasa pengiriman yang memiliki misi untuk mengirimkan barang sesuai dengan prosedur pada tempat dan waktu yang tepat. Dalam artian logistic, trucking didefinisikan sebagai layanan pengiriman barang yang transportasi utamanya adalah transportasi darat (Sahid et al., 2024). Transportasi tersebut meliputi mobil, truk, atau jenis lainnya. Trucking biasanya dilakukan sebagai pengiriman antar kota atau antar pulau dimana dalam proses pengiriman tersebut dikirim bersamaan dengan barang milik orang lain. Dengan adanya metode ini, pengiriman barang menjadi lebih mudah dan cepat. Perusahaan ekspedisi sejenis banyak yang memiliki truk atau armada tersendiri untuk mengangkut barang milik pelanggannya. Dalam perkembangannya, trucking berkembang ke arah laut dan udara sehingga istilah tersebut disebut

kargo. Jadi, istilah trucking sendiri bisa diartikan sebagai suatu perusahaan yang memiliki jasa pengiriman barang dengan kuota besar antar kota bahkan antar pulau.

Sistem kerja trucking adalah hasil kerja yang dihasilkan dari perusahaan logistic yang melakukan pengiriman melalui moda transportasi darat untuk mengirimkan barang dengan tepat waktu dan tanpa adanya kerusakan. Dalam sistem kerja trucking tentunya mengacu pada cara sebuah perusahaan logistik untuk mengukur, mengelola, dan memantau kinerja operasionalnya. Ketiga hal penting ini tentunya untuk memastikan bahwa dalam layanan trucking pengiriman barang dapat dilakukan secara efisien, andal, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Sahid et al., 2024). Kemampuan trucking dapat diklaim menjadi menjadi sebuah jasa pengiriman kargo melalui darat dengan armada yaitu, truck, trailer, dan mobil. Armada tersebut bergerak menjangkau antar pulau atau dalam cakupan kota saja. Sistem pengangkutan yang dilakukan oleh trucking adalah dengan menyatukan barang-barang milik konsumen untuk memenuhi angkutan barang dengan tujuan efisiensi biaya dan operasional.

PT Mitra Dua Mandiri Logistic merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) yang mana kegiatan utamanya adalah melakukan pengurusan pemenuhan kewajiban pabean untuk dan atas kuasa importir atau eksportir. Terdapat beberapa pelayanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan salah satunya adalah sistem trucking. Pada dasarnya sistem trucking adalah penghubung antara produsen ke konsumen. Salah satu alat penunjang sistem kerja trucking adalah truk, tronton atau trailer.

Keduanya merupakan salah satu alat transportasi darat yang memiliki fungsi untuk mengangkut kontainer dari Pelabuhan menuju peti kemas atau gudang bongkaran. Adanya alat transportasi tersebut tentunya dapat mempermudah dalam proses pengangkutan. Produsen atau konsumen terdiri dari pihak pabrikan, warehouse, atau perorangan. Dengan demikian, peranan jasa pengiriman sangat vital untuk kelangsungan suatu perdagangan industri. Dalam melakukan proses produksi jasa tentunya harus mengikuti standar mutu pasar atau konsumen. Oleh karena itu, perusahaan telah melakukan dan menerapkan standar mutu produksi. Namun, kenyataannya masih terdapat beberapa kendala dan permasalahan baik dalam proses pelayanan jasa maupun dalam output jasa yang dihasilkan. Adanya permasalahan tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Penerapan *Quality Control* Dalam Pengendalian Mutu Pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan muncul rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses *quality control* trucking pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic?
2. Bagaimana dampak penerapan *quality control* trucking pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses *quality control* trucking yang dilakukan oleh PT Mitra Dua Mandiri Logistic.
2. Untuk mengetahui tingkat efektivitas dari penerapan *quality control* pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

1.5 Manfaat Magang

Adapun manfaat yang diharapkan dari adanya kegiatan magang di PT Mitra Dua Mandiri, yaitu:

1. Bagi Penulis
 - a. Peneliti dapat memahami prosedur dan sistem yang ada di perusahaan dengan mengaitkan teori akademis.
 - b. Peneliti dapat memperoleh pengalaman kerja yang dapat meningkatkan pemahaman praktis guna bekal memasuki dunia kerja.
 - c. Peneliti dapat meningkatkan wawasan baik bidang keterampilan maupun pengetahuan.
2. Bagi Praktisi
 - a. Dapat memberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi mengenai sejauh mana kebutuhan antara teori dan praktik dalam dunia kerja.

- b. Kegiatan magang dapat memberikan peluang bagi perusahaan untuk bantuan tenaga kerja dari mahasiswa magang.
- c. Diharapkan dapat menjalin hubungan kerjasama antara perusahaan dan lembaga pendidikan untuk menciptakan kemitraan.

3. Bagi Akademik

- a. Kegiatan magang dapat membentuk kualifikasi dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja.
- b. Memberikan fasilitas kerjasama kemitraan yang erat baik antara universitas dan perusahaan sebagai sarana pertukaran pengetahuan dan pemahaman kegiatan industri.
- c. Dapat meningkatkan kualitas lulusan yang baik.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Quality Control

Quality control menurut Haryono (2015) adalah sebuah pengendalian kualitas dengan adanya kombinasi antara alat dan teknik dalam melakukan kontrol terhadap kualitas suatu produk dengan dikenakan biaya yang ekonomis dan sesuai dengan kesepakatan serta persyaratan pemesanan. Pengendalian kualitas sejatinya merupakan suatu aktivitas pengendalian proses dengan mengukur ciri dari kualitas produk, membandingkan spesifikasi produk, dan mengambil tindakan atas perbedaan dari penampilan produk yang tidak memenuhi standar (Purnomo, 2003). Pengendalian kualitas dapat dikatakan efektif jika pengembangan kualitas dilakukan sejalan dengan usaha perbaikan kualitas dari suatu perusahaan. Oleh karena itu, ketika keduanya dilakukan secara beriringan akan menghasilkan pemasaran terbaik dan rekayasa produk jasa berada pada tingkat tertinggi yang membuat konsumen merasa puas. Metode dalam pengendalian kualitas ini melakukan tahap pengembangan, desain, produksi dan memberikan jasa paling ekonomis untuk memenuhi kepuasan konsumen (Kuro Ishikawa, 1992).

2.1.2 Kualitas

Kualitas menurut Assauri (2015) merupakan pernyataan dari suatu merek mengenai tingkat kemampuan dalam melaksanakan suatu fungsi yang telah ditetapkan. Karakteristik dari kualitas bergantung pada sebuah perusahaan dalam memuaskan pelanggan akan kebutuhannya dengan makna tersirat atau langsung (Kowang et al., 2021). Oleh karena itu, kualitas tentunya memiliki hubungan yang erat dengan sifat produk secara umum. Hadirnya jenis kualitas dalam sebuah merek diungkapkan oleh Sahid et al., (2024) yaitu:

- a. *Quality of design* (kualitas rancangan) dalam menentukan suatu produk layak untuk di produksi berdasar pada kualitas riset pasar, kualitas konsep, dan kualitas spesifikasi.
- b. *Quality of enformance* (kualitas kesesuaian) dengan memproduksi sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan terdiri dari teknologi, pegawai, dan manajemen.
- c. *The abilities* (kemampuan) yang terdapat dua faktor di dalamnya yaitu *reliability* dengan jangka waktu dapat digunakan sebelum rusak dan *availability* yang berkaitan dengan kesinambungan jasa untuk pelanggan.
- d. *Field service* (layanan lapangan) yang berhubungan dengan jaminan dan perbaikan dari penggantian produk yang telah terjual. Dasar perhitungannya meliputi ketepatan waktu, kompetensi, dan integritas.

Kualitas dapat berubah tergantung dari kondisi yang ada. Oleh karena itu, mutu atau kualitas menjadi elemen penting dalam perusahaan agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar dan kepuasan konsumen.

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas menurut Yamit (2011) yaitu:

- a. Fasilitas operasi perusahaan. contohnya adalah kondisi fisik bangunan.
- b. Peralatan dan perlengkapan.
- c. Staff dalam perusahaan.

Adapun faktor khusus lainnya yang dapat mempengaruhi kualitas dalam sebuah perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat persaingan pasar

Adanya tingkat persaingan pasar sering menjadi penentu dalam tingkat kualitas output dari perusahaan. Ketika tingkat persaingan dalam perusahaan tinggi tentunya akan memberikan pengaruh yang baik dalam menghasilkan produk yang berkualitas dalam perusahaan. Tentunya konsumen akan merasa puas ketika mendapatkan

sesuatu sesuai dengan keinginannya dengan harga yang ekonomis.

b. Tujuan perusahaan

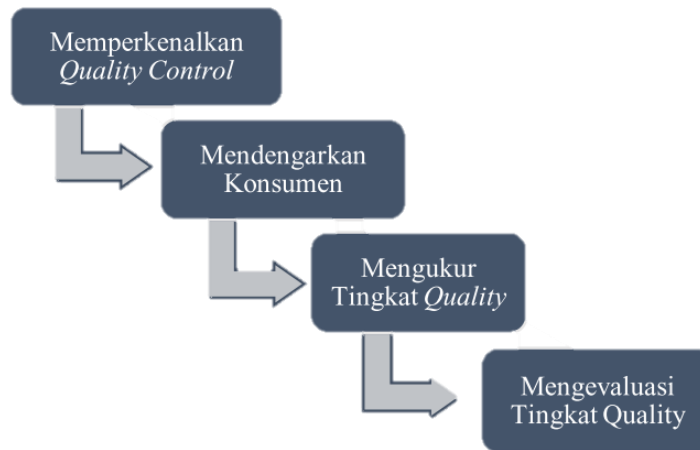
Tujuan sebuah perusahaan penting dalam menghasilkan volume output yang tinggi. Adanya tujuan perusahaan dapat membuat barang dengan low price product atau dapat pula menghasilkan produk dengan harga yang mahal (exclusive product).

c. Kualitas input

Jika terdapat proses jasa trucking yang tidak memenuhi standar dalam maka akan berakibat pada produk yang akan dihasilkan nantinya oleh perusahaan.

2.1.4 Konsep Dasar *Quality Control*

Peran penting quality control dalam proses produksi akan menjamin bahwa kualitas produk yang dihasilkan nantinya akan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan (Assauri, 2018). Berikut adalah konsep dasar *quality control* suatu perusahaan:



Gambar 2. 1 Bagan Konsep Dasar Quality Control

Sumber: *Indonesia Productivity and Quality Institute* (2020)

Konsep dasar *quality control* digunakan sebagai alat komunikasi kepada semua pihak yang terlibat dalam produksi untuk memastikan *quality control* perusahaan berjalan sesuai dengan standar. Memprioritaskan kepuasan konsumen dengan menghasilkan output yang baik, cepat, dan efisien dalam produk perusahaan. Tingkat kualitas dapat diukur dengan sistem perhitungan untuk membantu mengetahui apa dan bagaimana kegiatan produksi dilakukan serta mengevaluasi kualitas produk yang dihasilkan untuk menganalisis sebab masalah yang terjadi seperti adanya kerusakan produk atau kegagalan pengiriman (Herlina et al., 2021).

2.1.5 Tujuan Penerapan *Quality Control*

Dalam melakukan pengendalian kualitas tentunya merupakan kegiatan yang sering dilakukan dalam perusahaan untuk menjaga dan

mempertahankan kualitas produk. Standar kualitas produk dalam perusahaan dijalankan dengan sistem pengendalian kualitas agar memperoleh hasil sesuai dengan standar yang ditetapkan. Menurut Heizer dan Render (2015) terdapat beberapa tujuan dari pengendalian kualitas adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kepuasan pelanggan
2. Penggunaan biaya yang efisien dan efektif
3. Ketepatan waktu

Tujuan adanya pokok pengendalian kualitas merupakan sarana untuk mengetahui sejauh mana proses dan hasil dari produk atau jasa yang dibuat dalam memenuhi standar perusahaan.

2.1.6 Definisi Pengendalian

Pengendalian mutu adalah segala aktivitas yang diperlukan guna mencapai tujuan jangka panjang yang efisien dan ekonomis. Menurut Subardi (1997) pengendalian mutu adalah salah satu fungsi manajemen yang melakukan pengukuran dan koreksi terhadap segala kegiatan dalam rangka memastikan bahwa tujuan dan rencana perusahaan dapat terlaksana dengan baik. Pengendalian dapat dilakukan untuk mengukur kebijakan finansial dan operasional dalam suatu perusahaan untuk mendapatkan manfaat.

2.1.7 Definisi Mutu

Mutu merupakan gambaran dari suatu produk atau layanan yang memiliki korelasi dengan kemampuan dalam memberikan keputusan pasar (Salihima, 2005). Dalam pengendalian mutu dikenal dengan istilah *fitness for use* untuk mengukur tingkat kesesuaian dalam pemakaian produk atau layanan perusahaan. *Fitness for use* menghasilkan 4 parameter mutu, yaitu mutu rancangan (desain), mutu pengolahan, kemampuan, dan layanan.

2.1.8 Pengendalian Mutu

Pengendalian mutu merupakan kegiatan terpadu yang dimulai dari pengendalian standar mutu layanan, standar proses layanan, sampai standar pengiriman barang akhir ke *customer*, agar jasa yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi mutu yang sudah direncanakan

1. Pengendalian standar mutu layanan

Mutu layanan mempengaruhi hasil akhir dari proses jasa pengiriman. Standar mutu layanan yang tidak sesuai akan menjadi penghambat, karena jasa yang dihasilkan berada diluar standar yang direncanakan

2. Pengendalian mutu dalam proses layanan

Tahap pengendalian ini merupakan kegiatan pencegahan terjadinya

Pada berlangsungnya proses layanan, sehingga kesalahan dapat diminimalisir dan memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan

3. Pengendalian mutu proses pengiriman akhir

Perusahaan harus melakukan pengendalian layanan pengiriman pada akhir proses, hal ini dilakukan untuk memperkecil atau menghindari kesalahan.

2.1.9 Mengapa Mutu Itu Penting

Produk dan jasa yang bermutu secara strategis penting bagi perusahaan. Mutu dari layanan suatu perusahaan, harga yang ditetapkan oleh perusahaan, dan pasokan armada pengiriman yang membuat layanan itu tersedia bagi customer merupakan faktor – faktor yang menentukan permintaan. Menurut Render dan Heizer (2005, p254) mutu terutama mempengaruhi perusahaan ada 4 cara:

1. Biaya pangsa pasar

Mutu yang ditingkatkan dapat mengarah kepada peningkatan pangsa pasar dan penghematan biaya dan juga dapat mempengaruhi profitabilitas.

2. Reputasi perusahaan

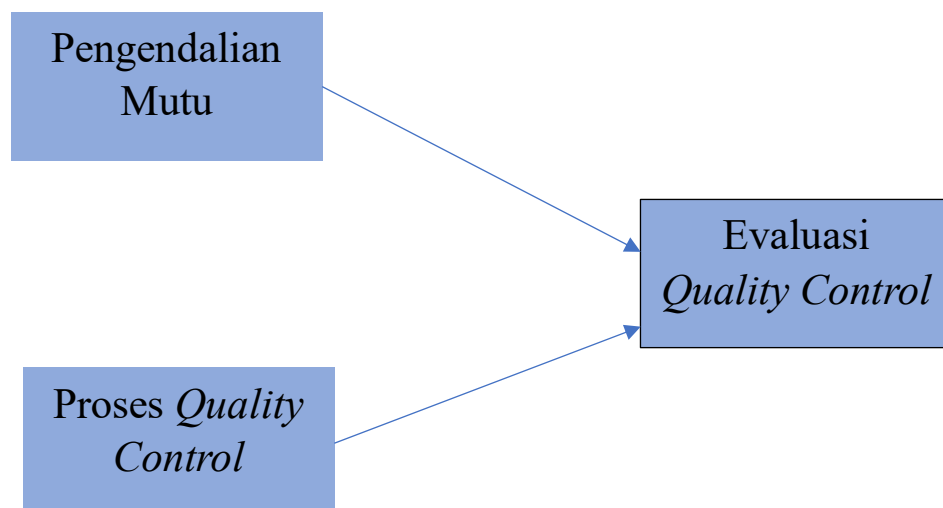
Reputasi perusahaan mengikuti reputasi mutu yang dihasilkan buruk atau baik. Mutu akan muncul bersamaan dengan persepsi mengenai layanan baru perusahaan, praktik-praktik penanganan pegawai, dan

hubungannya dengan pemasok. Mutu layanan tidak dapat digantikan oleh promosi perusahaan.

3. Implikasi Internasional

Dalam era modern berteknologi seperti sekarang ini, mutu merupakan perhatian internasional dan perhatian operasi. Agar perusahaan dan juga negara bersaing secara efektif dalam perekonomian global, layanan harus memenuhi mutu dan hanya yang ingin diinginkan. Layanan yang bermutu rendah membahayakan perusahaan dan pelanggan.

2.2 Kerangka Penelitian



Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi langsung di PT Mitra Dua Mandiri yang berlokasi di Jl. Enggano No.15 Blok C5 RT 008/016, Kelurahan Tanjung Priok, Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara. Perusahaan berdiri dengan SIUP 147/SIUJPT/DISHUB/IV/2014. Ditunjukkan dengan Surat Keterangan Perusahaan Terdaftar PEM-002PB/WJP.21/KP.0303/2007. Kemudian, peneliti akan memfokuskan penelitian pada divisi *trucking* perusahaan.

3.2 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Ruslan (2004) data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah secara mandiri oleh lembaga untuk dilakukan analisis pemanfaatannya. Data primer yang dimaksud merupakan data dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak terkait di PT Mitra Dua Mandiri.

3.2.2 Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Metode wawancara dipilih dalam pengumpulan data dalam penelitian ini. Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti dengan informan atau subjek dari penelitian. Wawancara

dilakukan sebagai sebuah usaha untuk mengumpulkan data penelitian yang berkaitan dengan sistem kerja *trucking* di PT Mitra Dua Mandiri Logistic kepada bagian yang memiliki wewenang untuk menjawab wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Adapun pihak berwenang yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah Direktur PT Mitra Dua Mandiri Logistic dan Kepala Bidang Divisi *Trucking*.

2. Observasi

Tahapan pengumpulan data selanjutnya adalah observasi dengan melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk melihat lebih dekat kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh hasil penelitian (Ridwan, 2004). Observasi didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan pengamatan objek secara langsung ke objek penelitian (Ridwan, 2004). Pengamatan observasi dilakukan untuk mengukur tingkah laku individu dalam proses atau kegiatan yang sebenarnya (Sudjana, 2011). Observasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan. Observasi non partisipan adalah proses pengamatan yang dilakukan oleh observer tanpa ikut dalam kehidupan orang yang akan diobservasi (Escobar et al., 2021). Dalam proses observasi peneliti akan mencatat perilaku yang muncul yang kemudian dapat memberikan keabsahan pada suatu fenomena yang akan diteliti.

3.2.3 Metode Analisis Data

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas dalam pelayanan jasa adalah model Servqual (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang terdiri dari lima dimensi. Menurut Undaru dan Ismiyati (2015) bahwa salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan atau konsumen mengenai kualitas dalam pelayanan. Metode SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan organisasi pelayanan atau jasa dalam meningkatkan *service* jasa.

Metode SERVQUAL mengembangkan lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, yaitu dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Dimensi dalam jasa selanjutnya akan digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan dan pelayanan jasa guna meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Peningkatan kualitas pelayanan bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas agar dapat memenuhi harapan konsumen.

Menurut Moleong (2008) bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang memfokuskan pada paparan kalimat yang akhirnya mampu untuk memahami kondisi psikologis manusia yang dipengaruhi oleh banyaknya fakta apabila hanya dilakukan dengan pengukuran

skala. Tujuan dari analisis data kualitatif supaya peneliti mendapatkan makna dalam hubungan antar variabel, sehingga dapat digunakan untuk menjawab masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian. Hubungan antar variabel penting karena proses analisis kualitatif, peneliti tidak menggunakan angka dalam proses penelitian. Terdapat tiga jenis teknik analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan (Miles, Huberman&Saldana, 2014). Berikut adalah teknik analisis data kualitatif:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah salah satu teknik yang digunakan dalam analisis data kualitatif. Reduksi data berbentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, dan mengorganisasi data sehingga dapat diperoleh kesimpulan akhir.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan teknik analisis data kualitatif. Dalam penyajian data dilakukan ketika sekumpulan informasi disusun dan memberikan suatu kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk dari penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif, matriks, jaringan, grafik, dan bagan.

3. Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan Kesimpulan dalam teknik analisis data kualitatif dilakukan untuk memperoleh hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil suatu tindakan.

3.3 Populasi atau Unit Analisis

Populasi didefinisikan sebagai sekelompok orang, peristiwa, atau hal-hal yang menarik untuk diteliti oleh peneliti berdasar pada statistik sampel Sekaran & Bougie (2020). Adanya definisi dari populasi tersebut membuat peneliti menggunakannya sebagai acuan dalam melakukan penelitian mengenai analisis penerapan *quality control* dalam pengendalian mutu pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Menurut Zikmund et al., (2016) penggunaan data sampel diambil dari adanya kesimpulan pernyataan mengenai sebagian populasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pihak berwenang yaitu Direktur PT Mitra Dua Mandiri Logistic, Kepala Bidang Divisi *Trucking*, Staff Divisi *Trucking*, dan empat (4) konsumen yang menggunakan jasa PT Mitra Dua Mandiri Logistic yang sudah cukup untuk merepresentasikan mengenai sistem kerja *trucking* dan layanan *trucking* pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

3.4 Narasumber Penelitian

Narasumber dalam penelitian ini merupakan subjek penelitian yaitu pejabat struktural dan kepala bidang divisi *Trucking* pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

1. Anton Surono, SE selaku Direktur PT Mitra Dua Mandiri Logistic

Bapak Anton Surono, SE merupakan direktur pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic yang mana informasinya akan sangat berguna dalam penelitian ini. Beliau berperan dalam merumuskan kebijakan dan mengatur pengelolaan perusahaan secara umum.

2. Desi Yuliana, SE selaku Ketua Divisi *Trucking* PT Mitra Dua Mandiri Logistic

Ibu Desi Yuliana, SE merupakan kepala divisi bagian *Trucking* PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Informasi yang didapatkan dan tugas yang diberikan Ibu Desi selama proses magang akan berguna bagi penelitian ini. Beliau memiliki peran dalam melakukan *quality control* dalam proses *trucking* agar berjalan sesuai dengan SOP perusahaan.

3. Mulyadi selaku Staff *Trucking* PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

Bapak Mulyadi merupakan staff bagian *trucking* PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Informasi yang diperoleh akan berguna dalam penelitian ini karena beliau merupakan staff *trucking* yang mengerti kondisi

lapangan dan armada trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

4. Dani Wijaya selaku Staff Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

Bapak Dani Wijaya merupakan staff bagian trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Informasi yang diperoleh akan berguna dalam penelitian ini karena beliau merupakan staff trucking yang mengerti kondisi lapangan dan armada trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

5. Herdiansyah selaku Direktur PT Eraneo Citra Cemerlang.

Bapak Herdiansyah merupakan direktur pada PT Eraneo Citra Cemerlang yang mana informasinya akan sangat berguna dalam penelitian ini. Beliau berperan sebagai konsumen jasa pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

6. Wasturi selaku PIC Pengiriman Barang PT Kramat Motor.

Bapak Wasturi merupakan PIC dalam pengiriman barang yang akan dijual di PT Kramat Motor. Informasi yang diperoleh dari Bapak Wasturi berguna dalam penelitian ini karena beliau berperan sebagai konsumen jasa pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

7. Agung selaku Kepala Staff Bidang Operasional Barang Masuk pada PT Concord Industry.

Bapak Agung merupakan Kepala Staff Operasional Barang Masuk pada PT Concord Industry. Informasi yang diperoleh dari Bapak Agung akan berguna dalam penelitian karena beliau berperan sebagai konsumen jasa pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

8. Hendrik selaku Staff *Controlling* Produk pada PT Prima Manunggal.

Bapak Hendrik merupakan staff bagian controlling produk pada PT Prima Manunggal. Informasi yang diperoleh dari Bapak Hendrik akan berguna dalam penelitian ini karena beliau berperan sebagai konsumen jasa pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

3.5 Gambaran Umum PT Mitra Dua Mandiri Logistic Divisi Trucking

PT Mitra Dua Mandiri Logistic adalah Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) yang mana kegiatan utamanya adalah melakukan pengurusan pemenuhan kewajiban pabean untuk dan atas kuasa importir atau eksportir. PT Mitra Dua Mandiri terletak di Provinsi Jakarta Utara. PT Mitra Dua Mandiri Logistic didukung oleh tenaga profesional yang termasuk di dalamnya terdapat beberapa tenaga ahli kepabeanan yang telah memiliki pengalaman di bidang tersebut. Dalam hal ini kepengurusan pemberitahuan pabean atas barang impor dan ekspor dilakukan oleh

pengangkut, importir, atau eksportir. Namun, dengan adanya Perusahaan PPJK, pengurusan pemberitahuan pabean tidak dilakukan sendiri oleh importir atau eksportir. PT Mitra Dua Mandiri beralamat di Jl. Enggano No.15 Blok C5 RT 008/016, Kelurahan Tanjung Priok, Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara. Perusahaan berdiri dengan SIUP 147/SIUJPT/DISHUB/IV/2014. Ditunjukkan dengan Surat Keterangan Perusahaan Terdaftar PEM-002PB/WJP.21/KP.0303/2007. Sementara itu, PT Mitra Dua Mandiri sudah memiliki Surat Pengukuhan Pengusaha yang disahkan pada tanggal 6 Maret 2014. Saat ini PT Mitra Dua Mandiri dipimpin oleh Direktur yang bernama Anton Surono.

1. Visi

Visi PT Mitra Dua Mandiri Logistic adalah menjadi perusahaan *trading* besar, terkemuka, mempunyai sistem kerja professional, dan bertaraf internasional.

2. Misi

Misi dari PT Mitra Dua Mandiri Logistic, yaitu:

- a. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan sistem kerja professional serta service kerja yang cepat dan akurat.
- b. Mewujudkan manajemen perusahaan yang berstandar Internasional.
- c. Memiliki keunggulan bersaing dalam *trading* Internasional

3. Tujuan

Adapun tujuan dari PT Mitra Dua Mandiri Logistic adalah berkomitmen untuk mengantarkan barang sampai ke tujuan dengan aman dan tepat waktu, sehingga tercipta kepuasan bagi pelanggan. Hal ini tentunya menjadi perhatian perusahaan untuk terus melaju di tengah gempuran perusahaan sejenis agar tetap stabil.

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Moleong (2005) menjelaskan mengenai instrumen penelitian yang digunakan merupakan suatu alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar memperoleh hasil yang lengkap dan sistematis. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah instrumen pokok dan instrumen penunjang.

1. Instrumen pokok adalah peneliti yang melakukan penelitian. Peneliti adalah instrumen yang berhubungan langsung dengan responden dan mampu untuk memahami bentuk dan interaksi yang terjadi di lapangan. Kedudukan suatu penelitian dalam penelitian kualitatif adalah seorang peneliti berperan sebagai perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan menjadi pelopor dalam hasil penelitiannya (Moleong, 2005).

2. Instrumen penunjang bermanfaat bagi peneliti untuk membantu peneliti dalam instrumen pokok. Instrumen penunjang dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara. Menurut Moleong (2005) bahwa penyusunan instrumen berupa pedoman wawancara yang dilakukan dalam beberapa tahap. Berikut adalah tahapan dalam pedoman wawancara:

- a. Melakukan identifikasi terhadap setiap variabel yang terdapat dalam rumusan penelitian.
- b. Menjabarkan variabel menjadi bagian variabel.
- c. Mencari indikator dalam setiap bagian variabel.
- d. Melakukan deret descriptor menjadi butir instrumen.
- e. Melengkapi instrumen dengan pedoman atau instruksi data dan kata pengantar.

Tabel 3. 1 Pertanyaan Wawancara Informan

Aspek	Pertanyaan
<i>Tangible</i>	Bagaimana sistem kerja dan perencanaan quality control Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic?
	Seberapa disiplin pihak Trucking dalam melakukan pengiriman kepada konsumen?

	Apakah terdapat SOP dalam proses trucking pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic?
<i>Empathy</i>	Apakah PT Mitra Dua Mandiri Logistic memberikan jaminan barang akan sampai dengan tepat waktu?
<i>Assurance</i>	Apakah terdapat jaminan kepastian biaya Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic?
	Apakah proses quality control Trucking PT Mitra Dua Mandiri memberikan jaminan barang sampai dengan baik?
	Apakah petugas Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic dalam melakukan proses quality control sudah cepat, tepat, dan cermat?
<i>Responsiveness</i>	Jika terdapat keluhan atau kendala, apakah petugas Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic mampu mengatasinya?
	Bagaimana kemampuan petugas Trucking dalam melakukan quality control dan mengoperasikan Trucking?

Sumber: Data Primer, 2024

BAB IV

HASIL PELAKSANAAN PROGRAM DAN DISKUSI

4.1 Deskripsi Lokal dan Subjek Penelitian

Bab ini peneliti akan melakukan analisis dan membahas mengenai data yang diperoleh melalui tahapan penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan metode instrumen pada bab sebelumnya. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara sebagai metode utama dalam penelitian ini. Dalam melakukan penelitian juga menggunakan dokumentasi sebagai metode yang mendukung penelitian. Deskriptif kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen analisis akan digunakan peneliti dalam melakukan pembahasan. Pelaksanaan kegiatan magang dilakukan untuk mengetahui penerapan quality control pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif menggunakan latar belakang dengan menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada (Moleong, 2007). Metode analisis deskriptif kualitatif memanfaatkan wawancara, observasi, dan pemanfaatan dokumen. Metode deskriptif kualitatif menggambarkan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi di lapangan dan akan dijadikan sebagai objek penelitian. Kemudian setelah memperoleh data dari hasil observasi lapangan selanjutnya akan dilakukan proses analisis sehingga diperoleh suatu pemecahan masalah.

Tahapan analisis yang dilakukan dalam penelitian dengan membuat daftar pertanyaan wawancara, pengumpulan data, dan melakukan analisis data yang diolah oleh peneliti. Hal yang dilakukan untuk mendapatkan hasil mengenai proses penerapan quality control dalam pengendalian mutu pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic, menyusun daftar pertanyaan wawancara dengan fokus penelitian mengenai proses quality control pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic, dan pengendalian mutu pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Dalam proses wawancara sebagai metode pokok yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pihak terkait yaitu Anton Surono, SE selaku Direktur PT Mitra Dua Mandiri Logistic, Desi Yuliana, SE selaku Ketua Divisi *Trucking* PT Mitra Dua Mandiri Logistic, Mulyadi dan Dani Wijaya, Hendrik selaku Staff *Controlling* Produk pada PT Prima Manunggal, Agung selaku Kepala Staff Bidang Operasional Barang Masuk pada PT Concord Industry, Herdiansyah selaku Direktur PT Eraneo Citra Cemerlang, dan Wasturi selaku PIC Pengiriman Barang PT Kramat Motor.

Wawancara yang telah disepakati oleh peneliti dan pihak manajemen serta konsumen PT Mitra Dua Mandiri Logistic dilakukan secara bertahap dalam rentang waktu 8 hari yaitu pada 31 Juli – 15 September 2024. Hasil dari penelitian yang diperoleh dengan teknik wawancara mendalam dengan narasumber sebagai bentuk dari pencarian data dan observasi non partisipan yang dilakukan di lapangan. Kemudian, peneliti akan melakukan analisis lebih lanjut untuk diperoleh hasil dan

kesimpulan penelitian. Berikut adalah tabel wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

Tabel 4. 1

Jadwal Wawancara

Nama Informan	Tanggal Wawancara	Tempat Wawancara
Anton Surono, SE	31 Juli 2024	Zoom Meeting
Desi Yuliana, SE	1 Agustus 2024	Zoom Meeting
Mulyadi	12 September 2024	Zoom Meeting
Dani Wijaya	13 September 2024	Zoom Meeting
Agung	13 September 2024	Zoom Meeting
Hendrik	14 September 2024	Zoom Meeting
Wasturi	15 September 2024	Zoom Meeting
Herdiansyah	15 September 2024	Zoom Meeting

Sumber: Data Primer, 2024

Proses melakukan analisis dalam penelitian berfokus pada penerapan quality control terhadap pengendalian mutu PT Mitra Dua Mandiri Logistic yang dikaitkan dengan rumusan masalah yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya. Tahapan analisis data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data dengan studi lapangan dan studi Pustaka. Penelitian yang dilakukan agar lebih objektif adalah dengan melakukan wawancara mendalam dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara akurat dari sumber data yang terpercaya. Kemudian, peneliti dalam melakukan wawancara dengan narasumber juga memberikan pertanyaan yang berfokus mengenai analisis dalam penerapan quality control dan pengendalian

mutu PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Dalam proses wawancara supaya lebih sistematis dan terarah maka peneliti akan membagi dalam tiga pokok pembahasan sebagai berikut:

1. Deskripsi informan penelitian
2. Deskripsi hasil penelitian
3. Pembahasan

Proses analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik dokumentasi untuk memperoleh data primer penelitian. Kemudian, hal selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah melakukan proses pengamatan dan mencari informasi mengenai unit Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

2. Reduksi Data

Tahapan reduksi data dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang penting dan terkait dengan quality control sistem trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

3. Penyajian Data

Proses penyajian data yang dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan peneliti dalam proses memahami dan merencanakan proses penelitian mengenai analisis penerapan quality control dalam pengendalian mutu pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir merupakan tahapan verifikasi hasil yang diperoleh dari reduksi data, interpretasi, dan penyajian data. Ketiga tahapan tersebut selanjutnya akan diperoleh hasil akhir berupa kesimpulan dalam menjawab hasil penelitian mengenai analisis penerapan quality control terhadap pengendalian mutu pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Kesimpulan yang ditemukan dalam penelitian didukung oleh bukti penelitian ketika mengumpulkan data di lapangan.

4.2 Deskripsi Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam kepada dua informan yaitu Direktur PT Mitra Dua Mandiri Logistic dan Kepala Divisi Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Adapun identitas informan sebagai berikut:

1. Anton Surono, SE selaku Direktur PT Mitra Dua Mandiri Logistic

Bapak Anton Surono, SE merupakan direktur pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic selama tiga tahun. Bapak Anton memegang kendali penuh pada keputusan operasional PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

2. Ibu Desi Yuliana, SE merupakan kepala divisi bagian *Trucking* PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Beliau menjabat sebagai kepala divisi trucking PT Mitra Dua Mandiri selama lima tahun. Hal yang berkaitan dengan

teknis dan pengelolaan trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic dipegang penuh oleh Ibu Desi Yuliana.

3. Mulyadi selaku Staff Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

Bapak Mulyadi merupakan staff bagian trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Informasi yang diperoleh akan berguna dalam penelitian ini karena beliau merupakan staff trucking yang mengerti kondisi lapangan dan armada trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

4. Dani Wijaya selaku Staff Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

Bapak Dani Wijaya merupakan staff bagian trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Informasi yang diperoleh akan berguna dalam penelitian ini karena beliau merupakan staff trucking yang mengerti kondisi lapangan dan armada trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

5. Herdiansyah selaku Direktur PT Eraneo Citra Cemerlang.

Bapak Herdiansyah merupakan direktur pada PT Eraneo Citra Cemerlang yang mana informasinya akan sangat

berguna dalam penelitian ini. Beliau berperan sebagai konsumen jasa pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

6. Wasturi selaku PIC Pengiriman Barang PT Kramat Motor.

Bapak Wasturi merupakan PIC dalam pengiriman barang yang akan dijual di PT Kramat Motor. Informasi yang diperoleh dari Bapak Wasturi berguna dalam penelitian ini karena beliau berperan sebagai konsumen jasa pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

7. Agung selaku Kepala Staff Bidang Operasional Barang Masuk pada PT Concord Industry.

Bapak Agung merupakan Kepala Staff Operasional Barang Masuk pada PT Concord Industry. Informasi yang diperoleh dari Bapak Agung akan berguna dalam penelitian karena beliau berperan sebagai konsumen jasa pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

8. Hendrik selaku Staff *Controlling* Produk pada PT Prima Manunggal.

Bapak Hendrik merupakan staff bagian controlling produk pada PT Prima Manunggal. Informasi yang diperoleh dari Bapak Hendrik akan berguna dalam penelitian ini karena beliau berperan sebagai konsumen jasa pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

4.3 Deskripsi Hasil Penelitian

Peneliti akan menampilkan tabel yang memberikan gambaran dan hasil dari proses wawancara kepada informan mengenai proses quality control dan pengendalian mutu di PT Dua Mandiri Logistic. Pertanyaan dimulai dengan proses pengendalian mutu di PT Mitra Dua Mandiri Logistic, Integrasi dalam proses *quality control Trucking*, Implementasi dalam proses *quality control Trucking*, dan Hambatan dan tantangan proses *quality control Trucking*.

Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Manajemen PT Mitra Dua Mandiri Logistic

Pertanyaan	Anton Surono, S.E	Desi Yuliana, S.E	Mulyadi	Dani Wijaya
Bagaimana sistem kerja dan perencanaan quality control Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic?	Pengiriman sudah ditentukan jadwal dan rute.	Sudah terjadwal plan dan rute serta muatannya.	Dilakukan sehari sebelum pengiriman dengan merencanakan rute.	Perencanaan disesuaikan dengan traffic lalu lintas di hari sebelumnya dan dijadwalnya secara berkala.

Seberapa disiplin pihak Trucking dalam melakukan pengiriman kepada konsumen?	Disiplin dengan tetap melakukan pantauan dari barang keluar gudang hingga diterima oleh konsumen.	Tentunya disiplin dengan terus melakukan pemantauan trucking selama proses perjalanan hingga diterima oleh konsumen.	Cukup disiplin karena kita bekerja sesuai dengan SOP dan melakukan pemantauan dari awal sampai gudang.	Dengan melakukan pemantauan Saya rasa cukup menunjukkan kedisiplinan.
Apakah terdapat SOP dalam proses <i>quality control</i> trucking pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic?	Tentunya terdapat SOP yang dilakukan, pertama adanya pengecekan tahap 1 yang dilanjutkan cek armada sebelum dioperasikan.	SOP dalam pelaksanaan <i>quality control</i> penting dengan melakukan pengecekan armada secara berkala.	Prosedurnya dilakukan dengan cek armada dan melaporkan proses keberangkatan hingga klaim barang ketika sudah diterima oleh konsumen.	SOP dimulai dengan tahapan <i>quality control</i> tahap 1 kemudian ada cek armada setiap kali armada akan diberangkatkan. Selanjutnya ada proses klaim barang sudah

				diterima oleh konsumen.
Apakah PT Mitra Dua Mandiri Logistic memberikan jaminan barang akan sampai dengan tepat waktu?	Perusahaan memberikan pelayanan pengiriman barang dan jaminan sampai tujuan tanpa DP.	Jaminan diberikan berupa adanya repair yang diakibatkan oleh kerusakan selama proses perjalanan.	Ada jaminan dengan memberikan bantuan keringanan jika terdapat kerusakan container.	Jaminannya ada dua yaitu pengiriman aman tanpa DP dan jaminan repair bila ada kerusakan.
Apakah terdapat jaminan kepastian biaya Trucking PT Mitra Dua	Biaya trucking sudah ditentukan dengan seberapa jauh jarak dan hitungan muatan di dalamnya.	Untuk penentuan harga trucking ditentukan dengan jarak dan hitungan muatan.	Jaminan kepastian biaya itu sudah ada SOP nya dengan	Disesuaikan dengan jarak dan muatan saja.

Mandiri Logistic?			hitungan jarak dan muatan.	
Apakah proses quality control Trucking PT Mitra Dua Mandiri memberikan jaminan barang sampai dengan baik?	Jaminan barang sampai dengan aman tentunya dikomunikasikan dengan PIC mengenai informasi alamat, posisi barang, estimasi waktu.	Adanya jaminan barang sampai dengan baik melalui informasi yang diterima oleh PIC.	Informasi yang dihubungkan melalui PIC kepada konsumen mengenai posisi barang bisa dijadikan jaminan bahwa barang dapat sampai dengan baik.	Adanya informasi yang diberikan oleh PIC yang bertanggungjawab atas posisi barang dan update pengiriman hingga sampai tujuan.
Apakah petugas Trucking PT Mitra Dua	Petugas trucking melakukan pengecekan	Sudah karena semua petugas trucking sudah	Sudah sesuai dengan SOP perusahaan.	Sesuai dengan SOP yang diberlakukan oleh

Mandiri Logistic dalam melakukan proses quality control sudah cepat, tepat, dan cermat?	sesuai dengan SOP yang berlaku. Proses quality control sudah dilakukan dengan baik dan cermat.	dilakukan training mengenai sistem quality control sesuai dengan SOP perusahaan.		perusahaan karena setiap karyawan akan melakukan proses training.
Jika terdapat keluhan atau kendala, apakah petugas Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic mampu mengatasinya?	Langkah mengatasi masalahnya beragam dilihat dari seberapa berat masalah yang dialami aja. Kita pakai skala prioritas dalam mengatasi masalah biasanya. Kalau untuk case masalah quality control sendiri biasanya	Kalau langkah dalam mengatasi masalah terutama disistem quality control biasanya kami melakukan pengecekan berkala mengenai kondisi mesin. Kalau ini tentang masalah quality control	Langkah mengatasi masalah bisa dilihat dari seberapa parah masalah terjadi. Biasanya jika hal-hal berat akan kami diskusikan dengan pihak manajemen di perusahaan.	Biasanya kami diskusikan secara bertahap dari kepala divisi kemudian lanjut ke pihak manajemen perusahaan.

	<p>masalah itu datang langsung dari lapangan dan disampaikan ke office. Dari situ baru kita melakukan analisis dan telaah masalah gimana cara penyelesaian yang efektif.</p>	<p>trucking biasanya gitu, Mas.</p> <p>Harapannya dengan kita melakukan quality control kondisi mesin truk tentunya kami juga bisa mengurangi resiko yang terjadi kedepannya.</p>		
<p>Bagaimana kemampuan petugas Trucking dalam melakukan quality control dan</p>	<p>Kemampuan baik supir ataupun petugas lapangan dalam proses trucking sudah baik. Hal ini karena</p>	<p>Kemampuannya sudah baik karena semua pihak yang terlibat dalam trucking sudah melalui proses</p>	<p>Sejauh ini kemampuan yang orang-orang di dalam trucking sudah cukup</p>	<p>Saat ini Saya rasa dalam hal mengoperasikan trucking di perusahaan sudah cukup baik dibuktikan</p>

mengoperasikan Trucking?	sebelum memulai kegiatan selalu diawali dengan adanya briefing.	training untuk bisa terjun langsung ke lapangan.	baik karena Saya sudah di <i>training</i> sebelum mulai bekerja.	dengan minimnya keluhan yang diterima dan kemampuan supir dalam mengoperasikan armada dengan baik.
--------------------------	---	--	--	--

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 4. 3 Wawancara Konsumen PT Mitra Dua Mandiri Logistic

Pertanyaan	Herdiansyah (PT Eraneo Citra Cemerlang)	Wasturi (PT Kramat Motor)	Agung (PT Concord Industry)	Hendrik (PT Prima Manunggal)
Bagaimana sistem kerja dan perencanaan quality control Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic?	Saya melihat adanya sistem kerja yang cukup baik dari PT Mitra Dua Mandiri dalam melakukan quality control barang yang	Sistem kerja yang Saya amati sudah cukup baik karena ketika akan mengirimkan barang ke gudang pasti Saya akan di berikan update mengenai posisi	Baik karena PIC dari perusahaan PT Mitra Dua Mandiri dalam melakukan komunikasi mengenai posisi barang	Dalam hal perencanaan sistem kerja untuk quality control trucking dilakukan dengan baik dan dikomunikasikan dengan baik oleh

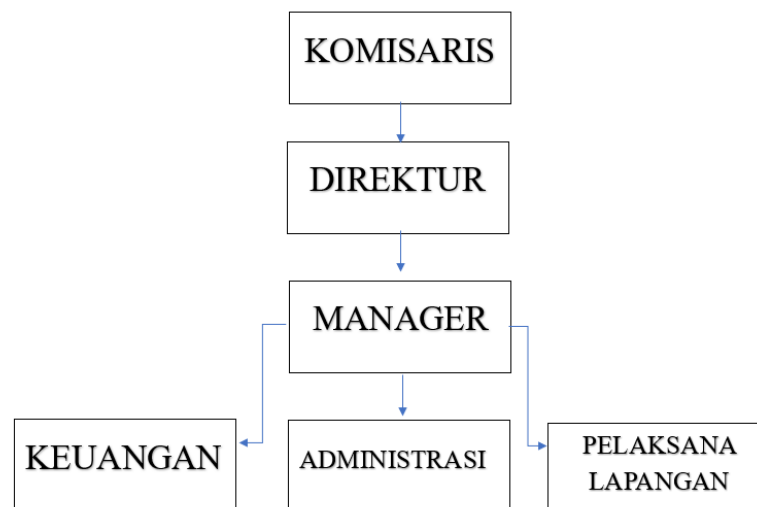
	akan dikirim kepada Saya selaku konsumen.	dan plan perjalanan.	dilakukan secara berkala.	PIC dari perusahaan kepada Saya.
Seberapa disiplin pihak Trucking dalam melakukan pengiriman kepada konsumen?	Sudah cukup disiplin walaupun sempat terdapat delay pengiriman karena masalah traffic yang padat.	Disiplin dan baik karena barang yang dikirim sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan kepada perusahaan Saya.	Menurut Saya sudah cukup baik walaupun saat itu sempat terjadi terlambat dalam pengiriman karena adanya kendala dalam proses perjalanan.	Sudah baik dan sesuai dengan estimasi waktu tempuh dan tiba ketika barang dikirimkan kepada Saya selaku konsumennya.
Apakah terdapat SOP dalam proses trucking pada	Ada pasti SOP setiap perusahaan dalam	SOP di PT Mitra Dua Mandiri saya rasa sudah baik	SOP di perusahaan PT Mitra Dua Mandiri Saya	Tentunya terdapat SOP yang harus dijalankan karena berkaitan dengan

PT Mitra Dua Mandiri Logistic?	melakukan hal-hal yang berkaitan dengan pihak eksternal.	dalam pengiriman.	rasa ada terutama dibagian pengiriman karena melibatkan armada.	pihak eksternal perusahaan.
Apakah PT Mitra Dua Mandiri Logistic memberikan jaminan barang akan sampai dengan tepat waktu?	Komunikasi yang dilakukan oleh PIC dari PT Mitra Dua Mandiri Logistic ketika barang sudah sampai dan estimasi waktu.	Jaminan yang diberikan pasti ada ketika melakukan proses pengiriman barang dengan adanya surat keterangan jaminan barang yang disetujui kedua belah pihak.	Jaminan berupa ketepatan waktu dalam pengiriman diberikan melalui persetujuan.	Ada dalam setiap pengiriman pasti akan dikomunikasikan oleh PIC perusahaan kepada konsumen mengenai update barang.

Apakah terdapat jaminan kepastian biaya Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic?	Terdapat jaminan kepastian biaya yang dihitung dari muatan dan jarak.	Biasanya dihitung dari muatan dan jarak yang dipatok sesuai.	Patokannya ada dimuatan dan jarak ke gudang kepada konsumen.	Harga yang ditetapkan tergantung pada jarak dan muatan.
Apakah proses quality control Trucking PT Mitra Dua Mandiri memberikan jaminan barang sampai dengan baik?	Jaminan barang sampai dengan baik sesuai dengan persetujuan di awal.	Adanya jaminan mengenai barang sampai dengan aman sesuai dengan ketentuan yang disepakati bersama.	Adanya jaminan itu berupa persetujuan yang diberikan oleh PT Mitra Dua Mandiri Logistic kepada konsumen.	Persetujuan yang diberikan di awal mengenai T&C ketika pengiriman barang dan proses klaim barang diterima.
Apakah petugas Trucking PT Mitra Dua Mandiri	Kecermatan sejauh ini sudah baik walaupun masih terdapat	Sejauh ini sudah cukup baik selama Saya order juga sudah sesuai.	Saat ini sudah baik, namun jika Saya boleh memberikan masukan bisa	Untuk tingkat kecermatan pegawai Saya rasa sudah baik dibuktikan dengan

Logistic dalam melakukan proses quality control sudah cepat, tepat, dan cermat?	beberapa hal yang perlu diperbaiki berkaitan dengan human error.		lebih ditingkatkan mengenai double checking saat akan melakukan pengiriman.	kiriman barang Saya sudah sesuai dengan order yang diminta.
Jika terdapat keluhan atau kendala, apakah petugas Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic mampu mengatasinya?	Saat itu, terdapat keluhan barang sampai di luar dari estimasi waktu. Menyikapi hal tersebut pegawai Trucking perusahaan memberikan solusi dan kompensasi.	Cara mengatasinya baik karena komunikasi antara PIC perusahaan dengan Saya juga berjalan dengan baik. Ketika ada kendala juga ditindaklanjuti dengan baik dan penyelesaian yang optimal.	Sejauh ini ketika menemui kendala di lapangan PIC dari perusahaan selalu menghubungi Saya dan memberikan jalan keluar yang baik.	Sudah baik bagaimana cara manajemen resikonya. Tingkat pengelolaan resiko perusahaan sudah baik dan dikomunikasikan apa adanya dengan konsumen.
Bagaimana kemampuan	Kemampuan baik supir dan	Sudah baik dan pasti melalui	Sejauh ini sudah cukup	Sudah baik dengan

petugas Trucking dalam melakukan quality control dan mengoperasika n Trucking?	pegawai Saya lihat sudah baik.	proses training sebelum masuk ke lapangan.	baik dalam hal operasional trucking dan armada yang dioperasikan oleh supir juga dimanfaatkan secara optimal.	mengoperasikan armada untuk pengiriman dan pastinya pegawi sudah melewati proses training.
---	-----------------------------------	--	--	---



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Mitra Dua Mandiri Logistic

4.4 Pembahasan

4.4.1 Proses quality control trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic

Kegiatan wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti dan pihak PT Mitra Dua Mandiri Logistic dan konsumen PT Mitra Dua Mandiri Logistic mengenai mengenai proses perencanaan quality control dan kegiatan *quality control trucking* adalah dalam proses melakukan perencanaan *quality control* dilakukan bersama oleh pihak manajemen perusahaan dengan melakukan perencanaan untuk menentukan rute yang disesuaikan oleh *traffic* pada saat itu. Kebijakan dalam melakukan perencanaan *quality control* dilakukan oleh pihak manajemen PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Hal ini disampaikan oleh Bapak Anton Surono, S.E selaku Direktur PT Mitra Dua Mandiri Logistic mengenai prosedur yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam pengendalian mutu untuk menjaga output perusahaan yaitu hal-hal yang berkaitan dengan jasa pengiriman. Proses pengendalian mutu terutama di divisi trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic disampaikan oleh Ibu Desi Yuliana, S.E selaku Kepala Divisi Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic bahwa dalam pengendalian mutu trucking dilakukan secara bertahap dan bersama antara pihak manajemen dengan koordinator lapangan yang memantau langsung bagaimana proses trucking berjalan sesuai dengan SOP. Pendapat yang sama juga disampaikan oleh staff trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic mengenai proses dalam perencanaan *quality control trucking*.

Menurut Dani Wijaya semuanya sudah disusun sesuai dengan plan perjalanan dan disesuaikan juga dengan kondisi *traffic*.

Proses quality control trucking di PT Mitra Dua Mandiri Logistic mengalami adanya kendala pada bagian efektivitas pengiriman dan operasional pengiriman. Hal ini disampaikan melalui wawancara dengan Ibu Desi Yuliana, S.E selaku Kepala Bidang Trucking PT Mitra Dua Mandiri yang menyebutkan bahwa kegiatan operasional di lapangan harus terus dilakukan monitor secara langsung supaya menghindari resiko yang terjadi di lapangan. Berbeda dengan pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Anton Surono, S.E selaku Direktur PT Mitra Dua Mandiri yang menangani seluruh operasional perusahaan menyampaikan bahwa *human error* dalam quality control merupakan salah satu resiko yang harus diberi penanganan khusus. Hal ini tentunya akan membuat efektivitas baik dari sistem operasional trucking atau sistem pengiriman akan terhambat.

Menurut pemaparan yang disampaikan oleh beberapa konsumen yang sudah menggunakan jasa PT Mitra Dua Mandiri Logistic menyampaikan bahwa dalam proses *quality control* perusahaan sudah dilakukan dengan baik. Namun, hal yang berkaitan dengan *human error* masih perlu ditingkatkan karena tingkat kecermatan dan ketelitian ketika mengoperasikan layanan trucking menjadi kunci utama dalam perputaran roda perusahaan. Adanya komunikasi yang baik dari PIC Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic kepada konsumen dinilai

sudah baik dengan memberikan update secara berkala mengenai posisi barang.

Metode SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian ini juga meneliti mengenai empat (4) aspek di dalamnya yang disertakan juga dalam penelitian ini. Aspek *tangible* berupa kedisiplinan petugas, SOP, dan sistem kerja trucking juga turut diteliti. Menurut pihak manajemen PT Mitra Dua Mandiri Logistic ketiga hal tersebut sudah dijalankan sesuai dengan prosedur perusahaan. Hal ini disampaikan oleh Anton Surono, S.E selaku Direktur PT Mitra Dua Mandiri Logistic yang mengatakan bahwa SOP dan tingkat kedisiplinan karyawan trucking dalam melaksanakan *quality control* sudah sesuai dengan prosedur yaitu adanya pengecekan tahap 1 dan dilanjutkan dengan cek armada yang akan dioperasikan. Staff trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic yaitu Mulyadi juga menyampaikan bahwa prosedur perusahaan dalam melakukan *quality control* trucking dilakukan dari sebelum keberangkatan dengan melakukan cek armada hingga barang sudah diterima oleh konsumen. Hal lain disampaikan oleh konsumen PT Mitra Dua Mandiri Logistic dalam kedisiplinan pengiriman barang. Menurut Herdiansyah konsumen dari PT Eraneo Citra Cemerlang menyampaikan bahwa sempat terjadi delay pengiriman di luar dari estimasi waktu yang diberikan. Hal ini ditanggapi dengan baik oleh pihak manajemen PT Mitra Dua Mandiri Logistic sesuai dengan aspek *Assurance* bahwa adanya jaminan asuransi dengan menawarkan pelayanan pengiriman

tanpa DP dan jaminan bantuan keringanan jika terdapat armada yang bermasalah. Aspek *Responsiveness* yang dirasakan oleh konsumen PT Mitra Dua Mandiri Logistic mengenai permasalahan yang diterima baik karena PT Mitra Dua Mandiri Logistic mampu menjembatani komunikasi dengan baik antara PIC sistem trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic dengan konsumennya. Hal tersebut disampaikan langsung dalam wawancara dengan konsumen PT Mitra Dua Mandiri Logistic yaitu Agung dari PT Concord Industry.

Penelitian ini menunjukkan adanya peranan penting *quality control* trucking dalam mempertahankan kualitas jasa yang dimiliki PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Proses pengendalian mutu yang dilakukan oleh perusahaan tentunya memiliki arti penting dalam menjaga output kualitas baik produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Saragih et al., (2020) mengenai *quality control* pada perusahaan jasa bahwa sistem pengendalian mutu didasarkan pada berbagai jenis pengukuran terhadap parameter yang ditentukan oleh perusahaan. Perencanaan dan pengendalian mutu PT Mitra Dua Mandiri dilakukan secara terjadwal untuk mengurangi resiko atau hambatan yang terjadi.

4.4.2 Dampak penerapan *quality control* trucking pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic

Hasil kegiatan wawancara secara mendalam yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak PT Mitra Dua Mandiri Logistic memperoleh data-

data bahwa penerapan quality control ini berdampak positif terhadap proses efektivitas trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Semakin tinggi tingkat quality control trucking pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic tentunya akan semakin baik pula respon konsumen terhadap perusahaan sehingga akan berdampak pada output perusahaan yang baik. Hal ini dibuktikan dengan respon konsumen yang baik dalam wawancara yang dilakukan kepada konsumen PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

Metode SERVQUAL yang menerapkan empat (4) aspek yaitu *tangible*, *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness*. Adanya sistem quality control yang baik dari PT Mitra Dua Mandiri Logistic membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan trucking dari PT Mitra Dua Mandiri Logistic. Aspek *emphaty* yang diberikan PT Mitra Dua Mandiri Logistic kepada konsumennya yaitu berupa jaminan pengiriman dengan menyertakan surat keterangan yang disetujui kedua belah pihak. Menurut Hendrik salah satu konsumen dari PT Prima Manunggal menyampaikan bahwa pihak PT Mitra Dua Mandiri Logistic melalui PIC sistem trucking melakukan *update* secara berkala kepada konsumennya mengenai posisi barang.

Quality control PT Mitra Dua Mandiri Logistic juga memiliki keterkaitan dengan divisi atau bagian lain di dalamnya. Keterkaitan dengan bagian keuangan dan pemasaran menjadikan operasional trucking PT Mitra Dua Mandiri lebih efektif dalam menjalankan

kinerjanya. Hadirnya evaluasi yang dilakukan oleh PT Mitra Dua Mandiri Logistic membuat adanya peningkatan baik dari segi efektivitas quality control atau output jasa yang dihasilkan oleh PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

Penelitian yang sama juga disampaikan oleh Msakni et al., (2023) bahwa dampak quality control sebuah industri adalah produk yang ada di dalamnya. Masalah yang mendasari timbulnya quality control dalam perusahaan terutama berkaitan dengan industri jasa adalah kualitas jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. PT Mitra Dua Mandiri Logistic melihat adanya prediksi dari quality control sistem trucking dengan masalah yang mendasari adalah efektivitas dan kendala operasional di lapangan. Adanya penerapan quality control yang baik akan berdampak pada semakin baiknya mutu yang dihasilkan oleh perusahaan.

Dampak dari quality control yang diterapkan oleh PT Mitra Dua Mandiri Logistic menurut Bapak Anton Surono, S.E selaku Direktur PT Mitra Dua Mandiri Logistic adalah efektivitas pengiriman dan loyalitas konsumen. Hal yang mendasari kesuksesan dari quality control trucking adalah sistem yang sudah terencana. Namun, dalam praktiknya untuk melakukan input quality control dan pengecekan bagian mesin trucking masih dilakukan secara tradisional. Kegiatan yang masih belum sepenuhnya terintegrasi oleh teknologi juga memuat proses operasional quality control trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic kurang efektif.

Pendapat yang disampaikan dalam proses wawancara oleh konsumen PT Mitra Dua Mandiri Logistic menyampaikan bahwa dampak dari penerapan quality control terhadap pengiriman barang sangat penting karena *double checking* ketika akan dan saat melakukan pengiriman merupakan kegiatan yang paling penting. Hal ini disampaikan langsung oleh konsumen jasa PT Mitra Dua Mandiri Logistic bahwa SOP yang dijalankan oleh perusahaan mengenai trucking sudah baik dengan memberikan jaminan keamanan dengan estimasi waktu yang sesuai walaupun pernah terjadi kendala dalam pengiriman dikarenakan *traffic* dan hal di luar kendali perusahaan saat perjalanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses quality control trucking pada PT Mitra Dua Mandiri bertujuan untuk menjaga kualitas mutu dan output jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Dalam melakukan perumusan hingga implementasi pelaksanaan quality control pada sistem trucking mengalami hambatan berupa sulitnya operasional di lapangan karena tidak semua sistem terintegrasi dengan teknologi dan efektivitas pengiriman trucking karena masalah operasional yang tidak dilaporkan kepada pihak manajemen. Kebijakan dan perumusan sistem quality control trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic ditangani langsung oleh pihak manajemen perusahaan yang nantinya akan dikelola dan diimplementasikan langsung kepada koordinator lapangan sebagai penanggungjawab lapangan.

2. Dampak pelaksanaan quality control trucking pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic berdampak positif karena semakin meningkatnya kualitas dari pengendalian mutu maka akan semakin baik pula output jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Sistem quality control trucking bertanggungjawab atas pengiriman barang dari gudang ke konsumen sesuai dengan SOP yang sudah dibuat oleh perusahaan. Adanya human error dalam pelaksanaan quality control trucking menjadi salah satu faktor penghambat keberhasilan dari trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

5.2 Saran

Berdasarkan pada pembahasan dalam penelitian ini dapat diperoleh saran berupa rekomendasi kebijakan sebagai berikut:

1. Sebagai perusahaan yang bergerak pada pelayanan jasa penting untuk melakukan program peningkatan profesionalisme pegawai dan pelatihan rutin kepada pegawai terutama untuk divisi yang berhubungan langsung dengan konsumen.
2. Koordinasi terkait operasional di lapangan dengan manajemen PT Mitra Dua Mandiri Logistic juga perlu dilakukan secara berkala. Hal ini dilakukan sebagai upaya pencegahan mengenai estimasi pengiriman

sehingga ketidaktepatan waktu pengiriman dapat dicegah. Hal ini sebagai bentuk pencegahan atau mengurangi resiko yang akan terjadi baik mengenai teknis atau saat konsumen menggunakan jasa trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryal, S., & Dhakal, S. (2022). Medium-term assessment of cross border trading potential of Nepal's renewable energy using TIMES energy system optimization platform. *Energy Policy*, 168(June), 113098. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2022.113098>
- Assauri, S, 2018, Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi), Depok, PT. Raja Grafindo Persada
- Escobar, C. A., McGovern, M. E., & Morales-Menendez, R. (2021). Quality 4.0: a review of big data challenges in manufacturing. *Journal of Intelligent Manufacturing*, 32(8), 2319–2334. <https://doi.org/10.1007/s10845-021-01765-4>
- Haque, H. M. E., Dhakal, S., & Mostafa, S. M. G. (2020). An assessment of opportunities and challenges for cross-border electricity trade for Bangladesh using SWOT-AHP approach. *Energy Policy*, 137(March 2019), 111118. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2019.111118>
- Herlina, E., Prabowo, F. H. E., & Nuraida, D. (2021). Analisis Pengendalian Mutu Dalam Meningkatkan Proses Produksi. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 11(2), 173. <https://doi.org/10.12928/fokus.v11i2.4263>
- Kowang, T. O., Zulaiha, S., Abdulah, B., Hee, O. C., & Fei, G. C. (2021). *Undergraduates entrepreneurial intention : Holistic determinants matter*. 10(1), 57–64. <https://doi.org/10.11591/ijere.v10i1.20733>
- Magnanini, M. C., Demir, O., Colledani, M., & Tolio, T. (2024). Performance

evaluation of multi-stage manufacturing systems operating under feedback and feedforward quality control loops. *CIRP Annals*, 00, 1–4.

<https://doi.org/10.1016/j.cirp.2024.04.015>

Msakni, M. K., Risan, A., & Schütz, P. (2023). Using machine learning prediction models for quality control: a case study from the automotive industry.

Computational Management Science, 20(1), 1–28.

<https://doi.org/10.1007/s10287-023-00448-0>

Sahid, M., Paradise, G., Ridho, S., & Taruna, T. (2024). Sistem Kinerja Trucking Untuk Memperlancar Pengiriman Barang Pada Pt. Elang Sriwijaya Perkasa Palembang. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 6(1), 568–574.

<https://doi.org/10.54196/jme.v6i1.120>

Saragih, J., Tarigan, A., Pratama, I., Wardati, J., & Silalahi, E. F. (2020). The impact of total quality management, supply chain management practices and operations capability on firm performance. *Polish Journal of Management Studies*, 21(2), 384–397. <https://doi.org/10.17512/pjms.2020.21.2.27>

Space, W. L. (2013). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. *Leadership & Organization Development Journal*, 34(7), 700–701.

<https://doi.org/10.1108/lodj-06-2013-0079>

Yamit, Z. (2011). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Ekonesia

LAMPIRAN

Lampiran Wawancara

Pertanyaan	Anton Surono, S.E	Desi Yuliana, S.E	Mulyadi	Dani Wijaya
Bagaimana sistem kerja dan perencanaan quality control Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic?	Pengiriman sudah ditentukan jadwal dan rute.	Sudah terjadwal plan dan rute serta muatannya.	Dilakukan sehari sebelum pengiriman dengan merencanakan rute.	Perencanaan disesuaikan dengan traffic lalu lintas di hari sebelumnya dan dijadwalnya secara berkala.
Seberapa disiplin pihak Trucking dalam melakukan pengiriman	Disiplin dengan tetap melakukan pantauan dari barang keluar gudang hingga	Tentunya disiplin dengan terus melakukan pemantauan trucking selama	Cukup disiplin karena kita bekerja sesuai dengan SOP dan melakukan pemantauan	Dengan melakukan pemantauan Saya rasa cukup menunjukkan kedisiplinan.

kepada konsumen?	diterima oleh konsumen.	proses perjalanan hingga diterima oleh konsumen.	dari awal sampai gudang.	
Apakah terdapat SOP dalam proses <i>quality control</i> trucking pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic?	Tentunya terdapat SOP yang dilakukan, pertama adanya pengecekan tahap 1 yang dilanjutkan cek armada sebelum dioperasikan.	SOP dalam pelaksanaan <i>quality control</i> penting dengan melakukan pengecekan armada secara berkala.	Prosedurnya dilakukan dengan cek armada dan melaporkan proses keberangkatan hingga klaim barang ketika sudah diterima oleh konsumen.	SOP dimulai dengan tahapan <i>quality control</i> tahap 1 kemudian ada cek armada setiap kali armada akan diberangkatkan. Selanjutnya ada proses klaim barang sudah diterima oleh konsumen.
Apakah PT Mitra Dua Mandiri	Perusahaan memberikan pelayanan	Jaminan diberikan berupa adanya	Ada jaminan dengan memberikan	Jaminannya ada dua yaitu pengiriman aman

Logistic memberikan jaminan barang akan sampai dengan tepat waktu?	pengiriman barang dan jaminan sampai tujuan tanpa DP.	repair yang diakibatkan oleh kerusakan selama proses perjalanan.	bantuan keringanan jika terdapat kerusakan container.	tanpa DP dan jaminan repair bila ada kerusakan.
Apakah terdapat jaminan kepastian biaya Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic?	Biaya trucking sudah ditentukan dengan seberapa jauh jarak dan hitungan muatan di dalamnya.	Untuk penentuan harga trucking ditentukan dengan jarak dan hitungan muatan.	Jaminan kepastian biaya itu sudah ada SOP nya dengan hitungan jarak dan muatan.	Disesuaikan dengan jarak dan muatan saja.

Apakah proses quality control Trucking PT Mitra Dua Mandiri memberikan jaminan barang sampai dengan baik?	Jamninan barang sampai dengan aman tentunya dikomunikasikan dengan PIC mengenai informasi alamat, posisi barang, estimasi waktu.	Adanya jaminan barang sampai dengan baik melalui informasi yang diterima oleh PIC.	Informasi yang dihubungkan melalui PIC kepada konsumen mengenai posisi barang bisa dijadikan jaminan bahwa barang dapat sampai dengan baik.	Adanya informasi yang diberikan oleh PIC yang bertanggungjawab atas posisi barang dan update pengiriman hingga sampai tujuan.
Apakah petugas Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic dalam melakukan proses quality control sudah cepat, tepat, dan cermat?	Petugas trucking melakukan pengecekan sesuai dengan SOP yang berlaku. Proses quality control sudah dilakukan dengan baik dan cermat.	Sudah karena semua petugas trucking sudah dilakukan training mengenai sistem quality control sesuai dengan SOP perusahaan.	Sudah sesuai dengan SOP perusahaan.	Sesuai dengan SOP yang diberlakukan oleh perusahaan karena setiap karyawan akan melakukan proses training.

Jika terdapat keluhan atau kendala, apakah petugas Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic mampu mengatasinya?	Langkah mengatasi masalahnya beragam dilihat dari seberapa berat masalah yang dialami aja.	Kalau langkah dalam mengatasi masalah terutama disistem quality control biasanya kami melakukan pengecekan berkala mengenai kondisi mesin.	Langkah mengatasi masalah bisa dilihat dari seberapa parah masalah terjadi.	Biasanya kami diskusikan secara bertahap dari kepala divisi kemudian lanjut ke pihak manajemen perusahaan.
	Kita pakai skala prioritas dalam mengatasi masalah biasanya. Kalau untuk case masalah quality control sendiri biasanya masalah itu datang langsung dari lapangan dan disampaikan ke office. Dari situ baru kita melakukan	Kalau ini tentang masalah quality control trucking biasanya gitu, Mas. Harapannya dengan kita melakukan quality control	Biasanya jika hal-hal berat akan kami diskusikan dengan pihak manajemen di perusahaan.	

	analisis dan telaah masalah gimana cara penyelesaian yang efektif.	kondisi mesin truk tentunya kami juga bisa mengurangi resiko yang terjadi kedepannya.		
Bagaimana kemampuan petugas Trucking dalam melakukan quality control dan mengoperasikan Trucking?	Kemampuan baik supir ataupun petugas lapangan dalam proses trucking sudah baik. Hal ini karena sebelum memulai kegiatan selalu diawali dengan adanya briefing.	Kemampuannya sudah baik karena semua pihak yang terlibat dalam trucking sudah melalui proses training untuk bisa terjun langsung ke lapangan.	Sejauh ini kemampuan yang orang-orang di dalam trucking sudah cukup baik karena Saya sudah di <i>training</i> sebelum mulai bekerja.	Saat ini Saya rasa dalam hal mengoperasikan trucking di perusahaan sudah cukup baik dibuktikan dengan minimnya keluhan yang diterima dan kemampuan supir dalam mengoperasikan

				armada dengan baik.
--	--	--	--	---------------------

Pertanyaan	Herdiansyah (PT Eraneo Citra Cemerlang)	Wasturi (PT Kramat Motor)	Agung (PT Concord Industry)	Hendrik (PT Prima Manunggal)
Bagaimana sistem kerja dan perencanaan quality control Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic?	Saya melihat adanya sistem kerja yang cukup baik dari PT Mitra Dua Mandiri dalam melakukan quality control barang yang akan dikirim kepada Saya selaku konsumen.	Sistem kerja yang Saya amati sudah cukup baik karena ketika akan mengirimkan barang ke gundang pasti Saya akan diberikan update mengenai posisi dan plan perjalanan.	Baik karena PIC dari perusahaan PT Mitra Dua Mandiri dalam melakukan komunikasi mengenai posisi barang dilakukan secara berkala.	Dalam hal perencanaan sistem kerja untuk quality control trucking dilakukan dengan baik dan dikomunikasikan dengan baik oleh PIC dari perusahaan kepada Saya.
Seberapa disiplin pihak	Sudah cukup disiplin	Disiplin dan baik karena barangf	Menurut Saya sudah cukup	Sudah baik dan sesuai dengan

Trucking dalam melakukan pengiriman kepada konsumen?	walaupun sempat terdapat delay pengiriman karena masalah traffic yang padat.	yang dikirim sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan kepada perusahaan Saya.	baik walaupun saat itu sempat terjadi terlambat dalam pengiriman karena adanya kendala dalam proses perjalanan.	estimasi waktu tempuh dan tiba ketika barang dikirimkan kepada Saya selaku konsumennya.
Apakah terdapat SOP dalam proses trucking pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic?	Ada pasti SOP setiap perusahaan dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan pihak eksternal.	SOP di PT Mitra Dua Mandiri saya rasa sudah baik dalam pengiriman.	SOP di perusahaan PT Mitra Dua Mandiri Saya rasa ada terutama dibagian pengiriman karena	Tentunya terdapat SOP yang harus dijalankan karena berkaitan dengan pihak eksternal perusahaan.

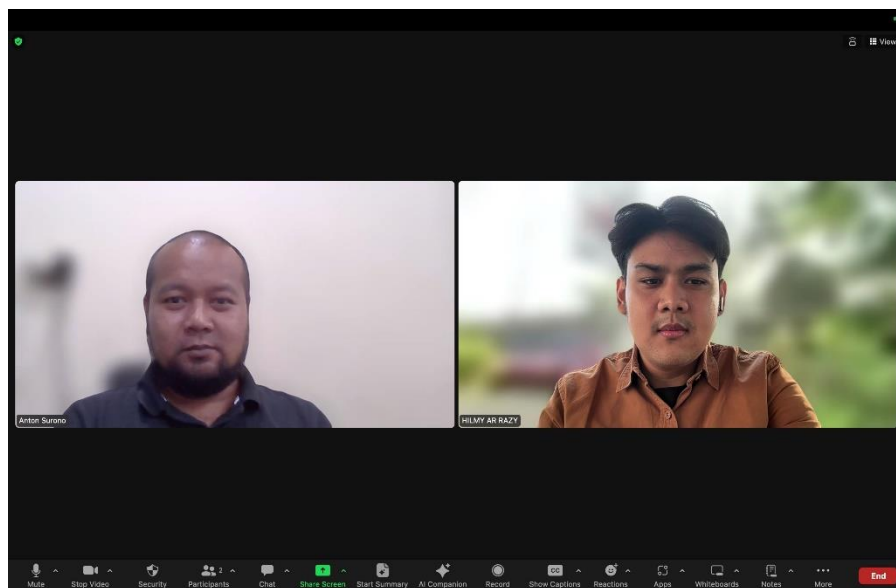
			melibatkan armada.	
Apakah PT Mitra Dua Mandiri Logistic memberikan jaminan barang akan sampai dengan tepat waktu?	Koomunikai yang dilakukan oleh PIC dari PT Mitra Dua Mandiri Logistic ketika barang sudah sampai da estimasi waktu.	Jaminan yang diberikan pasti ada ketika melakukan proses pengiriman barang dengan adanya surat keterangan jaminan barang yang disetujui kedua belah pihak.	Jaminan berupa ketepatan waktu dalam pengiriman diberikan melalui persetujuan.	Ada dalam setiap pengiriman pasti akan dikomunikasikan oleh PIC perusahaan kepada konsumen mengenai update barang.
Apakah terdapat jaminan kepastian biaya Trucking PT Mitra Dua	Terdapat jaminan kepastian biaya yang dihitung drai muatan dan jarak.	Biasanya dihitung dari muatan dan jarak yang dipatok sesuai.	Patokannya ada dimuatan dan jarak ke gudang kepada konsumen.	Harga yang ditetapkan tergantung pada jarak dan muatan.

Mandiri Logistic?				
Apakah proses quality control Trucking PT Mitra Dua Mandiri memberikan jaminan barang sampai dengan baik?	Jaminan barang sampai dengan baik sesuai dengan persetujuan di awal.	Adanya jaminan mengenai barang sampai dengan aman sesuai dengan ketentuan yang disepakati bersama.	Adanya jaminan itu berupa persetujuan yang diberikan oleh PT Mitra Dua Mandiri Logistic kepada konsumen.	Persetujuan yang diberikan di awal mengenai T&C ketika pengiriman barang dan proses klaim barang diterima.
Apakah petugas Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic dalam melakukan proses quality control sudah cepat, tepat, dan cermat?	Kecermatan sejauh ini sudah baik walaupun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki berkaitan dengan human error.	Sejauh ini sudah cukup baik selama Saya order juga sudah sesuai.	Saat ini sudah baik, namun jika Saya boleh memberikan masukan bisa lebih ditingkatkan mengenai double checking saat akan	Untuk tingkat kecermatan pegawai Saya rasa sudah baik dibuktikan dengan kiriman barang Saya sudah sesuai dengan order yang diminta.

			melakukan pengiriman.	
Jika terdapat keluhan atau kendala, apakah petugas Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic mampu mengatasinya?	Saat itu, terdapat keluhan barang sampai di luar dari estimasi waktu. Menyikapi hal tersebut pegawai Trucking perusahaan memberikan solusi dan kompensasi.	Cara mengatasinya baik karena komunikasi antara PIC perusahaan dengan Saya juga berjalan dengan baik. Ketika ada kendala juga ditindaklanjuti dengan baik dan penyelesaian yang optimal.	Sejauh ini ketika menemui kendala di lapangan PIC dari perusahaan selalu menghubungi Saya dan memberikan jalan keluar yang baik.	Sudah baik bagaimana cara manajemen resikoanya. Tingkat pengelolaan resiko perusahaan sudah baik dan dikomunikasikan apa adanya dengan konsumen.
Bagaimana kemampuan petugas Trucking dalam melakukan quality control dan	Kemampuan baik supir dan pegawai Saya lihat sudah baik.	Sudah baik dan pasti melalui proses training sebelum masuk ke lapangan.	Sejauh ini sudah cukup baik dalam hal operasional trucking dan armada yang dioperasikan oleh supir juga	Sudah baik dengan mengoperasikan armada untuk pengiriman dan pastinya pegawai sudah melewati proses training.

mengoperasikan Trucking?			dimanfaatkan secara optimal.	
-----------------------------	--	--	---------------------------------	--

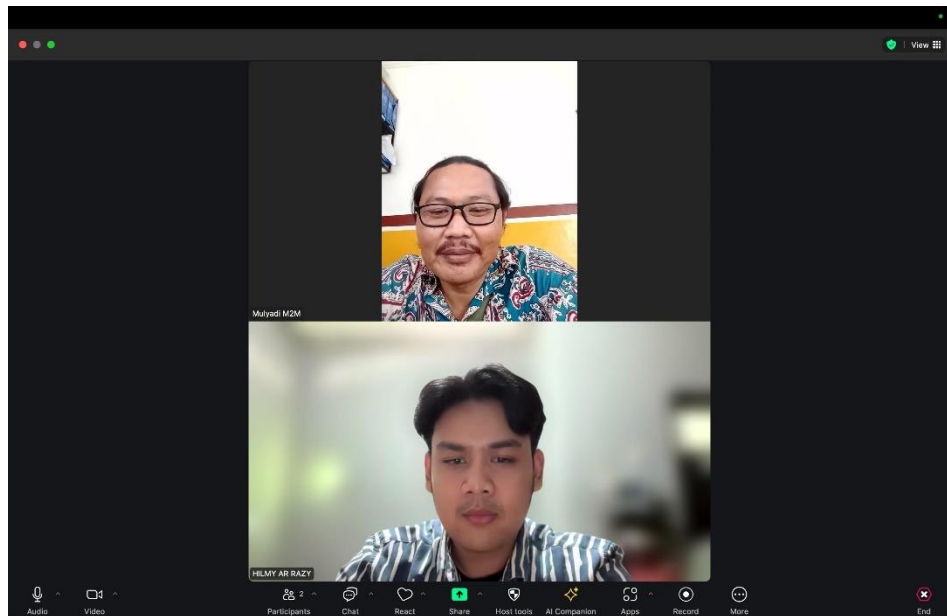
1. Wawancara Direktur PT Mitra Dua Mandiri Logistic



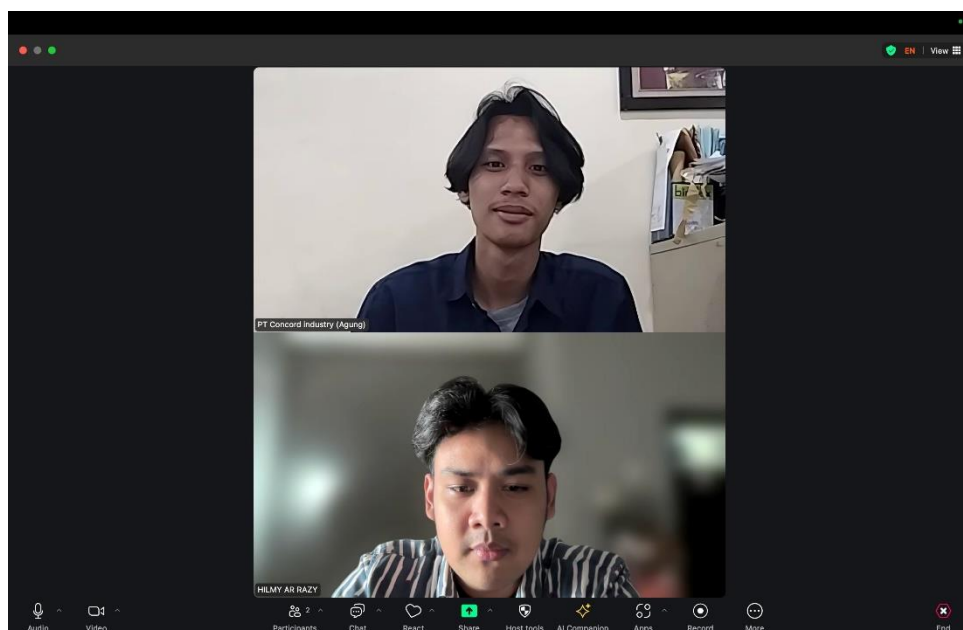
2. Wawancara Kepala Divisi Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic



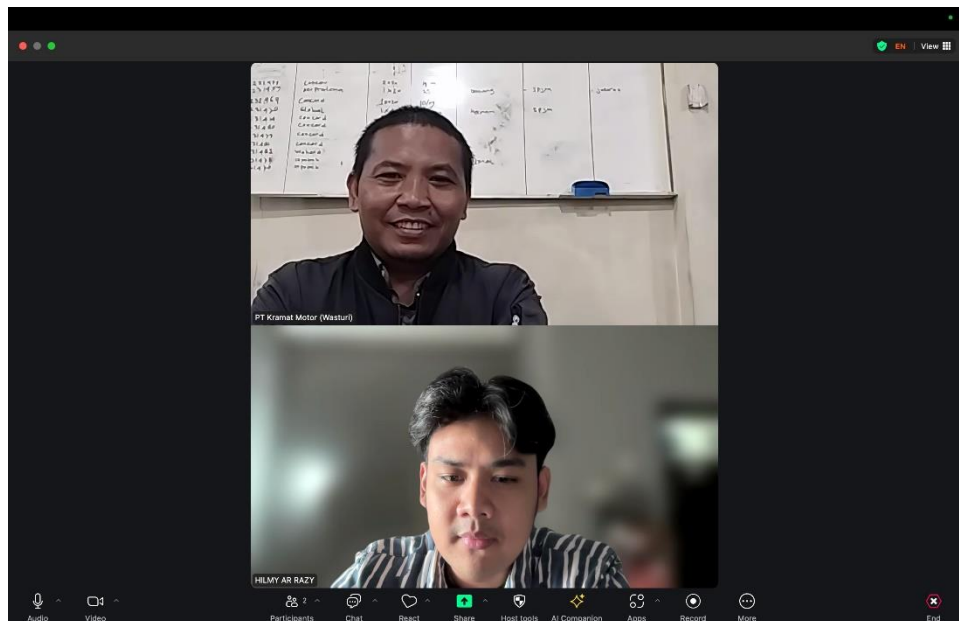
3. Wawancara Staff Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic



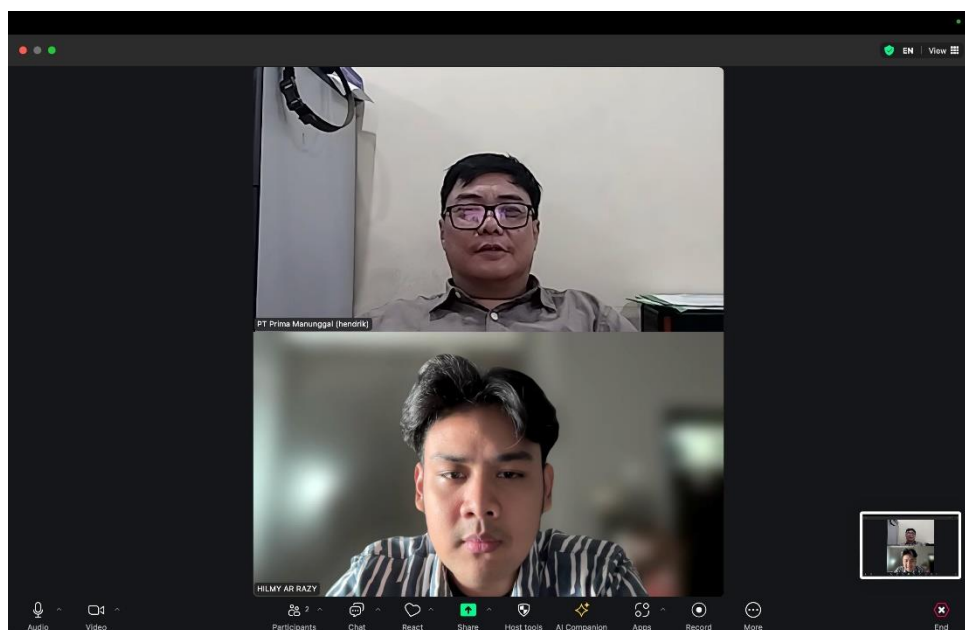
4. Wawancara PT Concord Industry



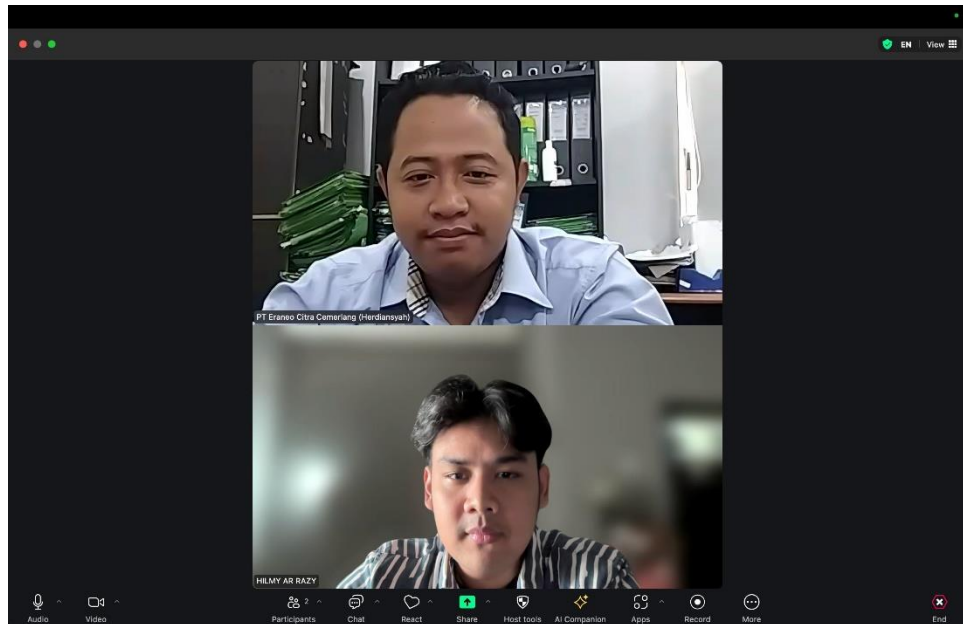
5. Wawancara PT Kramat Motor



6. Wawancara PT Prima Manunggal



7. Wawancara PT Eraneo Citra Cemerlang



Lampiran Surat Diterima Magang



PT. MITRA DUA MANDIRI LOGISTIC
FORWARDER, CUSTOMS CLEARANCE, TRANSPORTATION

Jakarta, 2 Februari 2023

Nomor : 002/SPP/M2M/II/2023

Kepada Yth :
Drs. Achmad Tohirin, M.A., Ph.D.
Wakil Dekan Bidang Kengamuan,
Kemahasiswaan, dan Alumni
Universitas Islam Indonesia
Di Tempat

Perihal : Konfirmasi Kerja Praktik

Dengan Hormat,

Merindaklanjuti Permohonan Ijin Kerja Praktik Mahasiswa Jurusan Manajemen dengan Data Mahasiswa :

Nama : Hilmy ar razy
NPM : 20311481
Program Studi : manajemen
Semester : 5 ke 6
Tahun Akademik : 2019/2020
Alamat : kota wisata florence h6/32 Cibubur

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas dapat kami terima untuk melaksanakan kerja praktik di perusahaan kami terhitung mulai 15 Februari s.d 15 Juni 2023.

Atas Perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

PT. Mitra Dua Mandiri Logistic



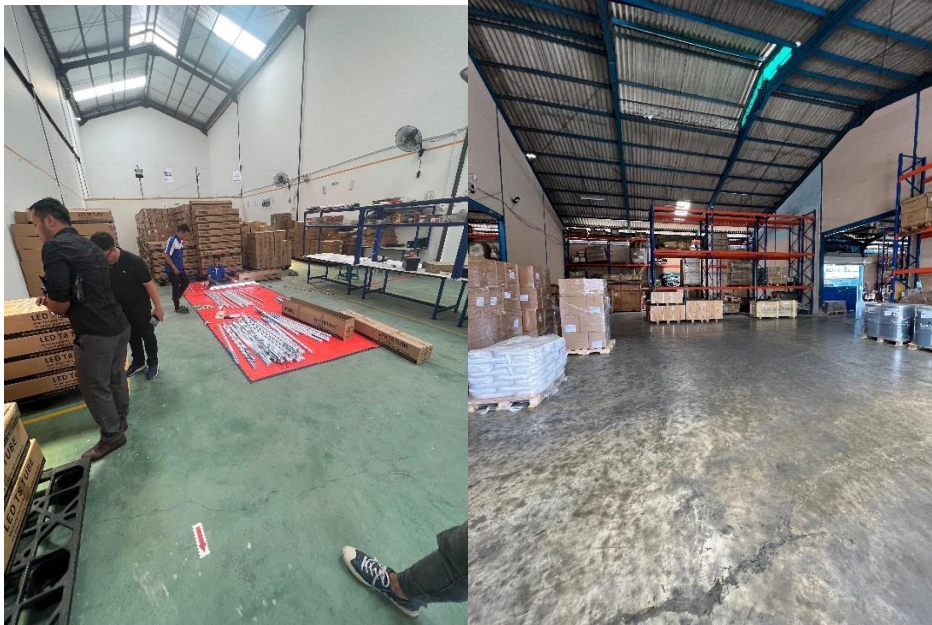
Anton Surono, SE.
(Direktur Utama)

Office : Jl Enggano No. 15 Blok C5 Tanjung Priok, Jakarta Utara
Telp. (021) 43908716 - 43934221
Email : m2m_logistic@yahoo.co.id / m2m_forwarder@yahoo.com

Lampiran Surat Permohonan Izin Magang

	FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA	Gedung Prof. Dr. Aze Partadiredja Ringroad Utara, Condong Catur, Depok Sleman, Yogyakarta 55283 T. (0274) 881546, 883087, 885370; F. (0274) 882589 E. feesul@iain.ac.id W. feesul.iain.ac.id
Nomor : 251/WD2/10/Div.URT/I/2023 Hal : Permohonan Ijin Magang		
Kepada Yth Pimpinan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic Jalan Enggano No. 15 Blok C5, Tanjung Priok, Jakarta Utara		
<i>Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh</i> Diberitahukan dengan hormat, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia adalah institusi pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional di bidangnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada Bapak atau Ibu memberikan ijin mahasiswa kami dalam melaksanakan magang di perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut: Nama : Hilmy Ar-razy NIM : 20311481 Alamat : Kota Wisata Florence H6/32 Gunung Putri, Ciangsana, Bogor, Jawa Barat Tempat/Tgl. Lahir : Bogor / 23 Juli 2002 Program Studi : Manajemen Jenjang : Sarjana Periode Magang : 15 Februari 2023 - 15 Juni 2023 Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih. <i>Wassalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh</i>		
Yogyakarta, 20 Januari 2023 Wakil Dekan Bidang Keagamaan, Kemahasiswaan dan Alumni,  Drs. Achmad Fohirin, M.A., Ph.D. NIK: 903110102		

Lampiran Foto Trucking PT Mitra Dua Mandiri Logistic



Lampiran Daftar Hadir Magang

DAFTAR HADIR MAGANG
Bulan/Tahun: **Februari 2023**

Nama Instansi : PT. MitraDua Mandiri Logistic
Nama Mahasiswa : Hilmy Ar rasy
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	15/02/2023	8 jam	Perkenalan Lingkungan Kantor Dan Divisi	
2	16/02/2023	8 jam	Perkenalan Lingkungan Garasi Truk	
3	17/02/2023	8 jam	Pengenalan Proses Berlangsungnya Trucking	
4	20/02/2023	8 jam	Pengenalan Cara Membuat Dokumen Surat Jalan Trucking	
5	21/02/2023	8 jam	Menginput Laporan Mingguan Per Angkutan Truk	
6	22/02/2023	8 jam	Membuat Surat Jalan Truk	
7	23/02/2023	8 jam	Mempelajari Invoice Penagihan Untuk Importir	
8	24/02/2023	8 jam	Membuat Invoice Penagihan Untuk Importir	
9	27/02/2023	8 jam	Membuat Dokumen Surat Jalan Truk	
10	28/02/2023	8 jam	Pembagian Surat Jalan Dan Biaya Operasional Ke Supir	

Jakarta, 28 Februari 2023.


Bulhan Supriyanto

DAFTAR HADIR MAGANG
Bulan/Tahun: Bulan Maret 2023

Nama Instansi : PT. Mitra,Dua Mandiri
Nama Mahasiswa : Hilmy Ar razy
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	1/03/2023	8 jam	Kunjungan ke gudang peti kemas	
2	2/03/2023	8 jam	Penyusunan dokumen surat jalan trucking 1	
3	3/03/2023	8 jam	Penyusunan dokumen surat jalan trucking 2	
4	6/03/2023	8 Jam	Penyusunan dokumen surat jalan trucking 3	
5	7/03/2023	8 Jam	Menginput Laporan Biaya Trucking	
6	8/03/2023	8 Jam	Kunjungan ke Bea Cukai	
7	9/03/2023	8 Jam	Kunjungan Ke Garasi Truk Untuk Mengambil Data	
8	10/03/2023	8 Jam	Menginput Data Customer Trucking	
9	13/03/2023	8 Jam	Mempersiapkan dokumen Surat Jalan Trucking	
10	14/03/2023	8 Jam	Mengurus Dokumen Bermasalah Di Bea Cukai	
11	15/03/2023	8 Jam	Survei Lapangan Ke Pelabuhan	
12	16/03/2023	8 Jam	Kunjungan Ke Gudang Peti Kemas	
13	17/03/2023	8 Jam	Menginput Total Biaya Pengeluaran Trucking	
14	20/03/2023	8 Jam	Penyusunan dokumen surat jalan trucking tanggal 13	
15	21/03/2023	8 Jam	Menginput Laporan Biaya Pendapatan Trucking	
16	22/03/2023	0 Jam	Libur tanggal merah (Hari raya nyepi)	
17	23/03/2023	0 Jam	Libur awal puasa	
18	24/03/2023	8 Jam	Penyusunan Dokumen TILA Trucking	
19	27/03/2023	8 Jam	Melakukan <i>controlling</i> dokumen trucking	
20	28/03/2023	8 Jam	Bimbingan Dengan Supervisor perusahaan	
21	29/03/2023	8 Jam	Menyusun Dokumen TILA Trucking	
22	30/03/2023	8 jam	Kunjungan Ke Garasi Truk Untuk Mengambil Data	
23	31/03/2023	8 Jam	Mempersiapkan Surat Jalan Trucking	

Jakarta, 31 Maret 2023


Hilmy Ar razy

DAFTAR HADIR MAGANG
Bulan/Tahun: Bulan April 2023

Nama Instansi : PT. Mitra,Dua Mandiri
Nama Mahasiswa : Hilmy Ar razy
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	3/04/2023	8 jam	Membantu Melihat Operasional Trucking Bulan Maret	
2	4/04/2023	8 jam	Membuat laporan total biaya Trucking	
3	5/04/2023	8 jam	Penyusunan Dokumen Trucking	
4	6/04/2023	8 Jam	Meeting Dengan Customer trucking	
5	7/04/2023	8 Jam	Penyusunan Dokumen Surat Kuasa pengurusan <i>Impor</i>	
6	10/04/2023	8 Jam	Melakukan <i>Controlling</i> Dokumen Trucking	
7	11/04/2023	8 Jam	Survei Lapangan ke Pelabuhan	
8	12/04/2023	8 Jam	Menginput Laporan Pendapatan Trucking	
9	13/04/2023	8 Jam	Penyusunan Dokumen TILA Trucking	
10	14/04/2023	8 Jam	Penyusunan Surat Jalan Trucking	
11	17/04/2023	8 Jam	Membuat Invoice Penagihan Importir	
12	18/04/2023	8 Jam	Melakukan <i>Update</i> Posisi Barang ke Importir	
13	19/04/2023	8 Jam	Survei Lapangan ke Pelabuhan	
14	20/04/2023	8 Jam	Kunjungan ke Gudang Peti Kemas	
15	21/04/2023	8 Jam	Penyusunan Dokumen Trucking	
16	22/04/2023	0 Jam	Cuti Bersama Lebaran	
17	24/04/2023	0 Jam	Cuti Bersama Lebaran	
18	25/04/2023	0 Jam	Cuti Bersama Lebaran	
19	26/04/2023	8 Jam	Menginput Laporan Biaya Pendapatan Trucking	
20	27/04/2023	8 Jam	Menginput Laporan Biaya Pengeluaran Trucking	
21	28/04/2023	8 Jam	Membuat Total Biaya Laba Rugi Trucking	

Jakarta, 28 April 2023


Hilmy Ar razy

DAFTAR HADIR MAGANG
Bulan/Tahun: Mei 2023

Nama Instansi : PT. Mitra Dua Mandiri Logistic
Nama Mahasiswa : Hilmy Ar razy
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	1/05/2023	0 jam	Libur Hari Buruh	
2	2/05/2023	8 jam	Menginput Faktur Pajak	
3	3/05/2023	8 jam	Melakukan Update Dokumen Trucking	
4	4/05/2023	8 jam	Menyiapkan Dokumen Yang Akan Dibawa Ke Gudang Peti Kemas	
5	5/05/2023	8 jam	Survei Barang Impor yang Akan Turun Ke Pelabuhan	
6	8/05/2023	8 jam	Survei Barang Impor ke Pelabuhan	
7	9/05/2023	8 jam	Melakukan Input Dokumen Trucking	
8	10/05/2023	8 jam	Mengunjungi Kantor Bea Cukai	
9	11/05/2023	8 jam	Menginput Laporan Pendapatan Trucking	
10	12/05/2023	8 jam	Penyusunan Dokumen Surat Jalan Trucking	
11	15/05/2023	8 jam	Membuat Invoice Penagihan ke Importir	
12	16/05/2023	8 jam	Meeting Mengenai Laporan Perusahaan	
13	17/05/2023	8 jam	Penyusunan Dokumen TILA Trucking	
14	18/05/2023	8 jam	Libur Kenaikan Isa Al Masih	
15	19/05/2023	8 jam	Melakukan Pengecekan Dokumen Trucking	
16	22/05/2023	8 jam	Survei Barang Impor ke Pelabuhan	
17	23/05/2023	8 jam	Kunjungan ke Gudang Peti Kemas	
18	24/05/2023	8 jam	Melakukan Update Data Trucking Untuk Dilaporkan ke Perusahaan	
19	25/05/2023	8 jam	Kunjungan Ke Gudang Peti Kemas	
20	26/05/2023	8 jam	Kunjungan ke Kantor Bea Cukai	
21	29/05/2023	8 jam	Penyusunan Dokumen Surat Kuasa Importir	
22	30/05/2023	8 jam	Melakukan Update Dokumen Trucking	
23	31/05/2023	8 jam	Meeting Dengan Customer	

Jakarta, 23 Juni 2023


Hilmy Ar razy

DAFTAR HADIR MAGANG
Bulan/Tahun: Juni 2023

Nama Instansi : PT. Mitra Dua Mandiri Logistic
Nama Mahasiswa : Hilmy Ar razy
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	1/06/2023	0 jam	Libur Hari Pancasila	
2	2/06/2023	0 jam	Libur Cuti Bersama	
3	5/06/2023	8 jam	Mempelajari Pembuatan Dokumen PIB (Pemberitahuan Impor Barang)	
4	6/06/2023	8 jam	Mempelajari HS CODE Barang import	
5	7/06/2023	8 jam	Membuat Laporan PIB	
6	8/06/2023	8 jam	Mempelajari Faktur Pajak Di Aplikasi E-TAX PAJAK	
7	9/06/2023	8 jam	Membuat Faktur pajak Di Aplikasi E-TAX PAJAK	
8	12/06/2023	8 jam	Survei Lapangan ke Pelabuhan	
9	13/06/2023	8 jam	Meeting Internal Dengan Perusahaan	
10	14/06/2023	8 jam	Dimbingan Akhir dengan Supervisor Perusahaan	
11	15/06/2023	8 jam	Menginput Faktur Pajak	

Jakarta, 23 Juni 2023


Hilmy Ar razy