

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN METODE *SEVEN TOOLS OF QUALITY CONTROL***  
**DALAM MENGURANGI *IRREGULARITY CARGO* PADA POS**  
**OPERASIONAL *CARGO EXPORT* PT. GAPURA ANGKASA CABANG**  
**DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat Lulus Diploma IV  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali

**OLEH:**

**SHAKINA SUBHAN**

**1815744025**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN METODE *SEVEN TOOLS OF QUALITY CONTROL***  
**DALAM MENGURANGI *IRREGULARITY CARGO* PADA POS**  
**OPERASIONAL *CARGO EXPORT* PT. GAPURA ANGKASA CABANG**  
**DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat Lulus Diploma IV  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali

**OLEH:**

**SHAKINA SUBHAN**

**1815744025**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Penerapan Metode *Seven tools Of Quality control* dalam Mengurangi *Irregularity cargo* pada Pos Operasional *Cargo Export PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar*
2. Pelaksana
  - a. Nama : Shakina Subhan
  - b. NIM : 1815744025
  - c. Jursan : Administrasi Niaga
  - d. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 22 July 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Wayan Siwantara, SE.,MM  
NIP. 19650371992031002



Drs I Ketut Yasa, MM  
NIP. 196102271990031001

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Penerapan Metode *Seven tools Of Quality control* dalam Mengurangi *irregularity cargo* pada Pos Operasional *cargo Export* PT. Gapura Angkasa Cabang

Denpasar

Oleh  
SHAKINA SUBHAN  
1815744025

Disahkan:  
Ketua Penguji



I Wayan Siwantara, SE., MM  
NIP. 196503071992031002

Penguji I



Ketut Vini Elfarosa, SE., MM  
NIP. 197612032008122001

Penguji II



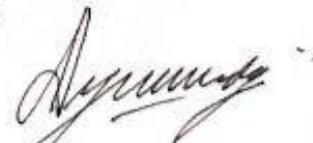
Ir I Wayan Putrana, M.Agb  
NIP. 195712021989031001

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si.  
NIP. 196710211992031002

Badung, 27 Agustus 2022  
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM  
NIP. 196808271993031002

## MOTTO

*“if tomorrow isn't the due date, today isn't the do date”*

## PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penerapan Metode *Seven tools Of Quality control* dalam Mengurangi *Irregularity cargo* pada Pos Operasional *cargo Export PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar*”** tepat pada waktunya. Dengan terselesainya skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih dan persembahkan kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. Drs. I Ketut Santra, M, Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali atas segala fasilitas, saran, dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

4. Bapak I Wayan Siwantara, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan memberikan petunjuk selama penyusunan Skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.
5. Bapak Drs I Ketut Yasa, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan memberikan petunjuk selama penyusunan Skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.
6. Bapak/Ibu Dosen Penguji dan Pengajar beserta Pegawai di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bekal pembelajaran dan ilmu pengetahuan serta bantuan pelayanan yang baik selama ini atas keperluan penulis di Jurusan Administrasi Niaga
7. Keluarga besar PT.Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah memberikan izin dan dukungan dalam melakukan penelitian ini, sehingga dapat memperlancar pembuatan skripsi ini.
8. Keluarga tercinta Papa, Mama, Kakak dan Adik atas dukungan dan doanya yang tulus dan tiada hentinya selama menempuh studi di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
9. Orang spesial penulis Ahmad Andra Iwanarta yang selalu menemani dan memberikan dukungan dalam perjalanan pengerjaan skripsi ini.
10. Teman penulis Nesa Maharani, Indri Berlian, dan Widhani Artasari atas dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapatkan masukan dari pembaca yang terpelajar, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Badung, 23 Juli 2022



Shakina Subhan

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul : **Penerapan Metode *Seven tools Of Quality control* dalam Mengurangi *Irregularity cargo* pada Pos Operasional *cargo Export* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar** adalah karya asli saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 23 Juli 2022

Yang menyatakan

Shakina Subhan

NIM. 1815744025

## ABSTRACT

### **IMPLEMENTATION OF SEVEN TOOLS OF QUALITY CONTROL FOR REDUCTION CARGO IRREGULARITY IN CARGO EXPORT POS OPERATIONS PT. GAPURA ANGKASA DENPASAR BRANCH**

**Name** : Shakina Subhan  
**NIM** : 1815744025  
**Study Program** : Manajemen Bisnis Internasional  
**Supervisor** : I Wayan Siwantara, SE.,MM  
Drs I Ketut Yasa, MM

*This study aims to determine the application of Seven tools of Quality control in analyzing cargo irregularities at the Post Operational Cargo Export PT. Gapura Angkasa Denpasar Branch. This study will find out how to reduce cargo irregularities at the Post Operational Cargo Export PT. Gapura Angkasa Denpasar Branch.*

*This research is qualitative. The primary data that is processed in this research is the data from the brainstorming conducted with employees of PT Gapura Angkasa Denpasar Branch. Meanwhile, secondary data was obtained from data irregularities that occurred in the cargo delivery process during August to December 2021.*

*This research was conducted using the Seven tools of Quality control method approach. Based on data processing using seven tools, there are 4 types of irregularities, namely damage cargo, offloaded cargo, missing cargo, and overcarried cargo. The results showed irregularity in the percentage of cargo damage and lost cargo and was considered as one of the causes of the decline in service quality. Recommendations using Matrix Diagrams are given to implement every solution to the problems contained in the fishbone diagram in order to reduce irregularities that occur at the time of cargo receipt so that they do not recur in the future.*

**KEY WORDS** : Seven tools of Quality control, Irregularity, Matrix Diagram

## ABSTRAK

### **PENERAPAN METODE *SEVEN TOOLS OF QUALITY CONTROL* DALAM MENGURANGI *IRREGULARITY CARGO* PADA POS OPERASIONAL *CARGO EXPORT* PT. GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR**

**Nama Mahasiswa** : Shakina Subhan  
**NIM** : 1815744025  
**Program Studi** : Manajemen Bisnis Internasional  
**Dosen Pembimbing** : I Wayan Siwantara, SE.,MM  
Drs I Ketut Yasa, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Seven tools of Quality control* dalam menganalisa *irregularity cargo* pada Pos Operasional *cargo Export* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Penelitian ini akan mengetahui cara mengurangi *irregularity cargo* pada Pos Operasional *cargo Export* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

Penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis kualitatif. Data primer yang diolah pada penelitian ini yaitu data hasil brainstorming yang dilakukan dengan karyawan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Sementara itu data sekunder diperoleh dari data *irregularity* yang terjadi pada proses pengiriman kargo selama bulan Agustus sampai dengan Desember 2021.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode *Seven tools of Quality control*. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan *seven tools*, didapatkan 4 jenis *irregularity*, yaitu *damage cargo*, *offloaded cargo*, *missing cargo*, dan *overcarried cargo*. Hasil penelitian menunjukkan Persentase *irregularity* untuk *damage cargo* dan *missing cargo* dan dianggap sebagai salah satu penyebab turunnya kualitas pelayanan. Rekomendasi dengan menggunakan Matriks Diagram diberikan untuk mengimplementasikan setiap solusi dari permasalahan yang terdapat pada diagram *fishbone* guna mengurangi *irregularity* yang terjadi pada saat penerimaan kargo agar tidak terulang dikemudian hari

**KATA KUNCI** : *Seven tools of Quality control*, *Irregularity*, Matriks Diagram Solusi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penerapan Metode *Seven tools Of Quality control* dalam Mengurangi *Irregularity cargo* pada Pos Operasional *cargo Export* PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar”** tepat pada waktunya. Dengan terselesainya skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih dan persembahkan kepada :

1. Bapak I Nyoman Abde, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. Drs. I Ketut Santra, M, Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali atas segala fasilitas, saran, dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak I Wayan Siwantara, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan memberikan petunjuk

selama penyusunan Skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.

5. Bapak Drs I Ketut Yasa, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan memberikan petunjuk selama penyusunan Skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.
6. Bapak/Ibu Dosen Penguji dan Pengajar beserta Pegawai di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bekal pembelajaran dan ilmu pengetahuan serta bantuan pelayanan yang baik selama ini atas keperluan penulis di Jurusan Administrasi Niaga.
7. Keluarga besar PT.Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah memberikan izin dan dukungan dalam melakukan penelitian ini, sehingga dapat memperlancar pembuatan skripsi ini.
8. Keluarga tercinta Abah, Umi, Kakak dan Adik atas dukungan dan doanya yang tulus dan tiada hentinya selama menempuh studi di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
9. Orang spesial penulis Ahmad Andra Iwanarta yang selalu menemani dan memberikan dukungan dalam perjalanan pengerjaan skripsi ini.
10. Teman penulis Nesa Maharani, Indri Berlian, dan Widani Arthasari atas dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapatkan masukan dari pembaca yang terpelajar, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Badung, 23 Juli 2022



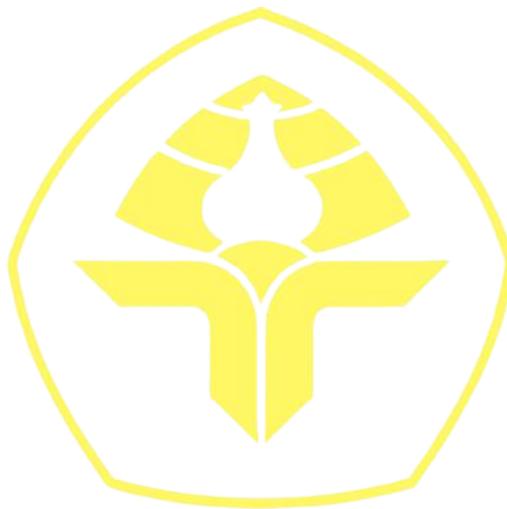
Shakina Subhan

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....	viii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7

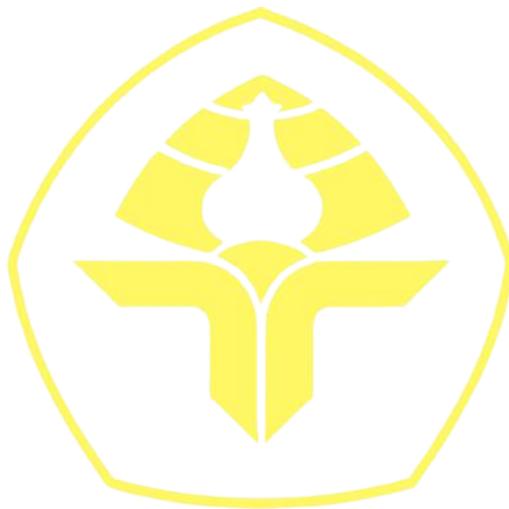
1.4	Manfaat Penelitian.....	8
1.5	Sistematika Penulisan.....	9
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		11
5.1	Kesimpulan.....	11
5.2	Saran.....	12
DAFTAR PUSTAKA .....		14



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabell. 1 <i>Irregularity cargo</i> Bulan Agustus – Desember 2021.....	5
--	---



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan industri penjualan barang maupun jasa tumbuh berkembang dengan pesat. Perkembangan yang dinamis ini semakin meningkat permintaan akan terhadap barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Permintaan akan terpenuhinya kebutuhan ini tidak hanya dibutuhkan oleh individu saja, melainkan perusahaan-perusahaan juga mengharapkan kebutuhan akan barang dan jasa mereka bisa terpenuhi. Salah satu kebutuhan hidup yang tidak kalah penting di era globalisasi saat ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang ingin mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting. Pada proses pengiriman barang sarana pengangkutan ini orang dapat memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Dalam hal ini pengangkutan bisa dilakukan melalui via darat, laut, dan udara. Dimana perusahaan jasa pengangkutan barang dan jasa yang memiliki peran penting dan memudahkan orang lain. Salah satunya distribusi cargo diibaratkan terdiri dari satu set fasilitas, yang masing-masing terdiri dari satu pabrik produksi dengan sebuah gudang yang terhubung, dan satu set pelanggan.

Pada industri kargo sendiri terbagi menjadi 4 bidang berdasarkan alat angkut yaitu, kargo darat, kargo laut, kargo udara, dan multimoda kargo. Kargo udara pastinya menyangkut pengiriman barang yang diangkut menggunakan angkutan udara. Jenis kargo yang dikirimkan pun berbagai macam mulai dari general cargo seperti tas, sepatu, barang furniture atau barang elektronik. Selanjutnya special cargo seperti, ikan segar atau ikan hidup, sayuran, daging buah, binatang hingga bentuk - bentuk kiriman yang tidak umum lainnya yaitu, organ - organ tubuh manusia, jenazah, dan barang- barang berbahaya. Kargo terbagi menjadi 2 jenis, yaitu general cargo dan special cargo yang perbedaannya tentu dari penanganannya karena memiliki hal - hal yang harus dipertimbangkan. Dalam hal ini maskapai penerbangan pun turut serta menawarkan jasa pengangkutan kargo atau pengiriman barang salah satunya adalah PT. Gapura Angkasa yang membantu urusan tata operasional darat pada penanganan kargo pada Bandar Udara Ngurah Rai, Bali. Sebagai persero sebagai penyedia jasa ground handling bagi maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia, meliputi kargo dan pergudangan, penumpang dan penanganan bagasi, operasi penerbangan dan servis pesawat udara, proses pelayanan jasa pergudangan sangat erat terkait dengan kegiatan jasa ground handling. Proses pelayanan pada jasa pelayanan penyimpanan barang-barang kargo dan biaya yang wajib dibayarkan oleh pengirim/penerima barang selama barang-barang kargo (outgoing cargo) belum diangkut ke dalam pesawat udara atau selama barang-barang kargo (incoming) kargo belum diserahkan kepada penerima barang (consignee).

Proses kerja PT. Gapura Angkasa cabang Denpasar dalam proses penanganannya dimulai dari penerimaan cargo dari Regulated Agent yang dilakukan bagian acceptance dari PT. Khrisna Multi Lintas Cemerlang. Sebelum barang masuk storage, harus dilakukan pengecekan terhadap check CBA/Reservation, Check cargo label and handling label, check marking, check packing dan check pcs and weight/dimension. Barang yang sudah lolos dalam pengecekan di acceptance akan dibawa ke storage yang selanjutnya akan di handle oleh PT. Gapura Angkasa. Disini dilakukan pengecekan mulai dari bukti timbang barang (BTB), check PEB/NPE yang sudah disetujui oleh customs, lalu proses build up dimana check condition of ULD yang akan dipakai untuk barang cargo. Selanjutnya proses check documentation dimana dokumen-dokumen yang diperlukan sudah lengkap sesuai dengan Work instruction (WI).

Untuk menjaga kualitas dan kepercayaan pelanggan, maka PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar harus mencegah terjadinya kesalahan-kesalahan / irregularities penanganan kargo yang datang ke unit incoming pergudangan, seperti damage cargo (kargo hilang) yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai. Kesalahan-kesalahan ini dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan (negative image) dari pelanggan. Kerusakan kargo bisa terjadi pada proses perpindahan barang yang tidak pada tempatnya dan kurangnya pemahaman petugas serta kurangnya tanggung jawab dalam bekerja. Dalam pelayanan kargo tersebut, tidak jarang pula terjadi kesalahan-kesalahan/irregularities dalam penanganannya, yang akan mempengaruhi kualitas

pelayanan. Kesalahan-kesalahan (*irregularities*) dan kendala yang terjadi bisa di sebabkan oleh faktor internal maupun eksternal.

Pada prosesnya ada beberapa hambatan yang menyebabkan pelayanan PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar dalam memenuhi kepuasan konsumen hal ini terlihat dengan adanya kualitas mutu terhadap *cargo handling* yang ditangani PT. Gapura Angkasa yang dirasa tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh *consignee*. Beberapa indikasi tersebut dipengaruhi oleh hal – hal sebagai berikut :

a. Keterlambatan penyampaian kiriman, karena berbagai macam faktor penyebab seperti Faktor Penerbangan :

- 1) Pesawat *delay* yang menyebabkan keterlambatan
- 2) Faktor *Human error* :

Salah salur (kiriman dikirim ke alamat yang tidak sesuai dengan tujuan karena salah ketik alamat oleh petugas atau kesalahan penulisan dari pengirim.

- 3) Salah serah (kiriman diserahkan kepada orang yang bukan seharusnya menjadi penerima kiriman tersebut).

- b. *damage cargo* atau kargo yang ditemukan dalam keadaan rusak
- c. *Offloadeded cargo* atau kargo tidak dapat dimuat ke dalam pesawat contohnya karena faktor space yang tidak cukup akibat volume (*overload*)
- d. *overcarried cargo* atau kargo yang pengirimannya tidak sesuai rute
- e. *missing cargo* atau terdapat kargo yang hilang

Pada proses penanganan kargo terjadi permasalahan (*irregularity*) dalam penanganan *cargo* seperti *offloadeded cargo* , *missing cargo* yang disatu

sisi tentu dapat mempengaruhi kualitas penanganan *cargo* yang di lakukan oleh PT. Gapura Angkasa sehingga dapat berdampak pada menurunnya tingkatn kepercayaan dari *consignee*. Berikut adalah data *Irregularity cargo* Bulan Agustus – Desember 2021

**Tabel 1. 1 *Irregularity cargo* Bulan Agustus – Desember 2021**

NO	BULAN	<i>DAMAGE CARGO</i>	<i>OFFLOADEDED CARGO</i>	<i>MISSING CARGO</i>	<i>OVERCARRIED CARGO</i>
1	Agustus	26	6	91	9
2	September	28	6	94	2
3	Oktober	48	6	98	3
4	November	16	2	6	1
5	Desember	22	8	4	3
TOTAL		140	28	293	18

Sumber : PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa kesalahan-kesalahan (*irregularity*) ini bisa disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal tersebut meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), proses *unloading* dan *storage*, kesalahan eksternal bisa meliputi antara lain kesalahan dalam penerimaan kargo di *acceptance*, proses *loaded cargo* di *storage*, build up dalam dokumen dan penyebab lainnya. Jadi banyak faktor yang bisa menjadi penyebab terjadinya *irregularity* tersebut. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan supervisor Operasional yang dapat dilihat pada Lampiran 3, beliau mengatakan bahwa faktor *irregularity* terjadi karena faktor *human error* dimana tidak menjalankan *work instruction* yang merupakan panduan yang digunakan untuk

memastikan aturan-aturan setiap kegiatan operasional *cargo handling* berjalan dengan baik sehingga *work instruction* dapat dijadikan acuan oleh pegawai-pegawai lainnya untuk meminimalisir kesalahan dan memaksimalkan kinerja.

*Seven tools* salah satu alat pengujian kualitas dasar yang dapat membantu perusahaan dalam memecahkan masalah dan perbaikan proses. *Seven tools* pertama kali dikenalkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa pada tahun 1968, dengan menerbitkan buku berjudul "Gemba no QC Shuho" yang berkaitan dengan pengelolaan kualitas melalui teknik dan praktik untuk perusahaan Jepang. Dalam buku inilah *seven tools quality control* pertama kali diusulkan. *Seven tools* yang diperkenalkan oleh Dr. Ishikawa adalah: 1) *Check sheets*; 2) *Graphs* (Tren Analisis); 3) *Histogram*; 4) *Pareto charts*; 5) *Causeand-effect diagram*; 6) *Scatter diagram*; 7) *Control charts* (Neyestani B, 2017).

Penelitian sebelumnya telah banyak yang menyinggung tentang *quality control* dengan menggunakan *seven tools*. Penelitian yang dilakukan oleh Sari, M (2016) yang berjudul "*Factors Causing The Irregularities of Airplane Medical Evacuation Handling in Halim Perdanakusuma Airport*" penelitian ini menganalisis penyebab penyimpangan pada evakuasi medis pesawat (medevac) penanganan dan mencari solusi serta tindakan yang efektif.

Dengan bantuan referensi yang ada maka akan dilakukan pengukuran dengan menggunakan metode *seven tools* untuk mengetahui penyebab *irregularity*, serta memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas *handling* di perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, dalam skripsi ini penulis akan menganalisa *Irregularity cargo* pada kegiatan operasional *cargo export* pada PT. Gapura

Angkasa terhadap kegiatan penanganan proses pengiriman. Maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Penerapan Metode *Seven tools Of Quality control* Dalam Mengurangi *Irregularity cargo* Pada Pos Operasional *cargo Export PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar*”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana penerapan *Seven tools of Quality control* dalam menganalisa *irregularity cargo* pada Pos Operasional *cargo Export PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar*?
- b. Bagaimana cara mengurangi *irregularity cargo* pada Pos Operasional *cargo Export PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui penerapan *Seven tools of Quality control* dalam menganalisa *irregularity cargo* pada Pos Operasional *cargo Export PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar*.
- b. Untuk mengetahui cara mengurangi *irregularity cargo* pada Pos Operasional *cargo Export PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar*.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan pengetahuan bagi para pembaca, termasuk instansi terkait dan diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dalam mengurangi *irregularity cargo* yang terjadi dan menjadikannya sebagai perbaikan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

- a) Dapat mengetahui lebih mendalam mengenai praktek pribadi pada dunia kerja, dan dapat membandingkan dan memahami konsep-konsep, teori, dan penerapan mata kuliah.
- b) Melalui penelitian ini diperlukan bisa menambah kemampuan dan wawasan praktik mahasiswa sebagai akibatnya pada gilirannya akan menghasilkan kualitas lulusan yang makin mendekati pada menghadapi dunia kerja
- c) Melalui penelitian ini diharapkan penulis bisa memberikan solusi serta kontribusi dalam penyelesaian persoalan yang terjadi pada perusahaan. dengan kalangan perusahaan swasta maupun instansi pemerintahan.

2) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sedikit masukan dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam proses penanganan kargo untuk menimalisir terjadinya *irregularity* pada PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar dimasa yang akan datang.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini untuk mendapatkan gambaran singkat mengenai materi yang dibahas dalam penulisan skripsi, dapat diuraikan sebagai berikut :

#### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan mengurai mengenai latar belakang masalah mengapa peneliti memilih tema ini. Rumusan masalah bertujuan agar pembahasan dalam skripsi tidak meluar dari topik yang sudah ditentukan. Tujuan dan manfaat penelitian. Dan yang terakhir sistematika penelitian.

#### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan penjabaran mengenai teori-teori dan konsep yang relevan dengan model yang digunakan untuk pemecahan masalah dan digunakan sebagai pedoman berpikir seperti manajemen mutu, teori mengenai metode pengumpulan data dan analisis data menggunakan *Seven tools*, jenis-jenis *cargo* , *irregularity cargo* , dan *work instruction*. Penelitian ini menggunakan sumber jurnal, skripsi dan buku yang membahas tentang Metode *Seven tools* dan *irregularity cargo* .

### BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan metode penelitian terdiri dari waktu dan tempat data, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, objek dan instrumen data, dan metode analisis data

### BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjabarkan penerapan metode *seven tools of quality control* dalam *irregularity cargo* dari data yang diperoleh ddi lapangan, mulai dari hasil penelitian, dan pembahasan.

### BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan uraian singkat hasil penelitian, dan atas dasar. Kesimpulan itu kemudian diajukan saran sebagai sumbangan pemikiran penelitian bagiii pemecahan masalah

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 2.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis terhadap *irregularity cargo* outbound di PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. data dari *irregularity cargo* yang diperoleh dari bulan Agustus 2021 sampai dengan bulan Desember 2021 mencapai 479 unit. Dari hasil pengolahan data dari grafik diagram *histogram*, pada bulan oktober menyentuh *irregularity cargo* dengan angka tertinggi sebanyak 155 unit. pada diagram pareto ada 4 jenis *irregularity* yang paling dominan atau yang paling besar selama proses produksi yaitu jenis *irregularity* mencapai angka 61,2% yaitu sebanyak 293 unit. selanjutnya dilihat dengan Diagram Kendali tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar belum berhasil dimana berada di batas bawah kendali. dari Diagram pencar didapat bahwa terdapat 2 korelasi positif lemah pada *missing cargo* dan *damage cargo* . terakhir dengan menggunakan alat bantu *seven tools* pada diagram *fishbone* akhirnya

ditemukan bahwa penyebab cacat yang paling dominan pada jenis *irregularity* dengan faktor faktor *man, method, machine, dan material*.

2. Tindakan yang harus diambil oleh perusahaan dalam mengurangi terjadinya *irregularity* pada pengiriman kargo dengan *matrix* solusi dimana dengan memberikan pelatihan terhadap seluruh karyawan agar memahami cara penanganan kargo sesuai dengan standar operasi prosedur .juga memberikan tingkat pengawasan dan keamanan didalam gudang maupun luar gudang untuk menimalisir kejadian yang tidak diinginkan.

## 2.2 Saran

- a. Bagi PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar

Penerapan dengan metode *Seven tools of Quality control* untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik perusahaan dimana harus diimbangi dengan pengetahuan atas pekerjaannya yang baik dan sangat mendukung untuk menunjang kinerja dalam menangani barang kargo yang diterima melalui pergudangan, Serta tenaga kerja yang cukup ahli dan berpengalaman dibidangnya, maka dapat bekerja secara baik untuk menjaga meningkatkan kualitas pelayanannya. Keselamatan dan keamanan barang yang datang merupakan hal yang harus diperhatikan oleh karyawan secara baik, terutama dalam hal penerimaan barang, oleh karena itu semua karyawan harus memiliki pengetahuan dalam hal penanganan cargo. Agar proses penerimaan barang secara terlaksana dengan baik dan benar sesuai prosedur yang berlaku. Prosedur kerja dalam menangani barang kargo yang diterima melalui pergudangan dan dapat mendukung kegiatan dalam proses

penanganan penerimaan barang dapat berjalan dengan baik dan lancar. Proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar sudah cukup baik karena sudah memenuhi *Work Intruction* yang mengacu pada peraturan-peraturan penerbangan yang berlaku. Dengan adanya penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk pertimbangan bagi PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar dengan mengimplementasikan solusi dari akar permasalahan yang diberikan penulis yang terdapat pada Matriks diagram solusi yang terdapat pada penelitian ini agar bisa menimalisir *irregularity* dikemudian hari. Dengan demikian kinerja yang dihasilkan oleh PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar dapat berjalan sebagaimana mana mestinya tanpa ada hambatan yang dapat mengganggu jalannya kinerja.

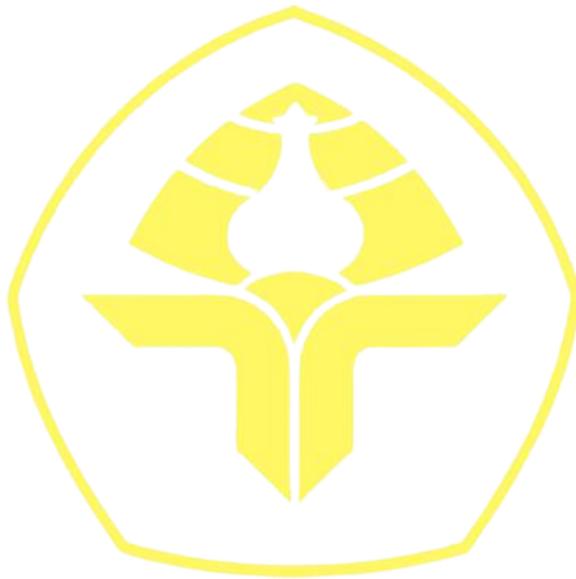
b. Saran bagi peneliti selanjutnya

Adapun bagi yang ingin melakukan penelitian selanjutnya, maka dapat menggunakan metode lain sehingga menghasilkan penelitian yang lebih detail dan meyakinkan kembali terhadap hasil penelitian. Selain itu juga, diharapkan melakukan pengujian untuk mengetahui korelasi secara statistik guna mengetahui faktor yang dominan dan tidak dominan yang menyebabkan *irregularity cargo*. Sehingga strategi yang diusulkan dapat difokuskan kepada permasalahan yang dianggap paling dominan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdel-Hamid, M. (2019). Improving the Construction Industry Quality Using the Seven Basic Quality Control Tools. *Journal of Minerals and Materials Characterization and Engineering*, 412-420.
- Benny, J. (2013). Ekspor Impor dan Pengaruhnya Terhadap Cadangan Devisa Indonesia. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Sam Ratulangi Manado*, Vol.1 No.4 : 1406-1415.
- Bungin, & Burhan. (2021). *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Edisi Keitga Jakarta: Prenada Media Group.
- Feriyanto, A. (2015). *Perdagangan Internasional "Kupas Tuntas Prosedur Ekspor Impor"*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Ginting, R. (2020). Production quality control with new seven tools for defect minimizationon PT. Dirgantara Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 452.
- Handoko, A. (2017). Implementasi Pengendalian Kualitas Dengan Menggunakan Pendekatan PDCA Dan Seven Tools Pada PT. Rosandex Putra Perkasa Di Surabaya. *Calypra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.6 No.2*, 1329-1345.
- Haryanto, I. I. (2019). Penerapan Metode SQC (Statistical Quality Control) Penerapan Metode SQC (Statistical Quality Control) UD. Ardiel Shuttlecock.
- Lim, S. (2015). Quality improvement strategy to defect reduction with seven tools method: Case in food field company in Indonesia. *International Business Management* 9, 445-450.
- Nasution, M. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neyestani, B. (2017). Seven Basic Tools of Quality Control: TheAppropriate Techniques for Solving QualityProblems in the Organizations.
- Prabaswari, A. D. (2020). Analysis of quality control of chippendale furniture (case study of PT. Bothwell Indonesia). *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*.

- Sanny, L. (2015). nalisis Kecacatan Produk Fillet Skin On Red Mullet Dengan The Basic Seven Tools Of Quality Dan Usulan Perbaikannya Menggunakan Metode Fmea (Failure Modes And Effect Analysis) Pada PT. Holi Mina Jaya. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 8. No. 1*, 9-22.
- Sari, M. (2016). Faktor Penyebab Irregularities Penanganan Operasional Pesawat Medical Evacuation Di Bandara Halim Perdanakusuma.
- Sheriff, A. (2017). Implementation Of Seven Tools Of Quality In Educational Arena: A Case Study. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET)*, 882-890.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyanto, Herlina, R., & Mulyana, A. (2022). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Waring Dengan Metode Seven Tools Di Cv. Kas Sumedang. *Jurnal TEDC*, 37 - 49.
- Suryoputro, M. R. (2017). Quality Control System using Simple Implementation of Seven Tools for Batik Textile Manufacturing. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*.
- Ulkhag, M. M. (2016). Aplikasi Seven Tools Dan Analisis 5w+1h Untuk Mengurangi Cacat Produk Galon: Studi Kasus Di Pt. Berlina, Tbk. *Work Intruction Penanganan Cargo & Mail International (Export) Wi-Dps-Mo-03*. (2021). Denpasar.
- Yuwono. (2013). *Mekanisme Molekuler Resistensi Methicillin Resistant Staphylococcus aureus (MRSA)* (Vols. 1-7).



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI