

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk Cabang Padang memegang peranan yang sangat strategis sebagai hub logistik dan distribusi utama dalam menjaga konsistensi mutu produk pakan ternak komersial dan *Day-Old Chick* (DOC) untuk wilayah pemasaran Sumatra Barat. Mengingat karakteristik kedua produk peternakan tersebut tergolong sebagai komoditas industrial yang sensitif dan memiliki risiko penyusutan biologis tinggi (*highly perishable*), fungsi kontrol kualitas dijalankan sebagai garda depan pemenuhan janji produk kepada konsumen. Langkah operasional ini diterapkan tanpa kompromi oleh Departemen QC/Laboratorium guna memastikan standar tinggi manufaktur dari pabrik pusat tetap terjaga seutuhnya, sekaligus sebagai instrumen utama kantor cabang dalam mempertahankan sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Implementasi strategi pengendalian kualitas pada unit Cabang Padang diwujudkan secara sistematis melalui kerangka tiga pilar mutu, yang diawali oleh fase *In-bound Quality Control* sebagai lini pertahanan pertama saat menerima pasokan produk dari pabrik pusat. Pada fase kedatangan ini, tim QC melakukan penyaringan ketat melalui uji organoleptik, uji fisik tingkat kerapuhan pelet atau crumble (*durability test*), serta pemeriksaan fisik sampling yang ketat untuk komoditas DOC. Pengawasan biologis pada anak ayam diaplikasikan secara mendalam dengan mengukur

keseragaman bobot awal (*chick weight uniformity*), tingkat keaktifan, hingga tingkat kekeringan tali pusar demi mengeliminasi risiko infeksi bakteri patogen (*omphalitis*) yang berpotensi memicu kematian massal di kandang peternak B2B.

Setelah lolos dari penyaringan awal, fokus pengendalian kualitas beralih pada fase *Storage Quality Control* yang bertugas mengawal dan mempertahankan stabilitas produk selama mengendap di dalam fasilitas gudang penyimpanan kawasan industri Kasang. Tim QC berkolaborasi dengan Departemen Plant menerapkan prosedur *ventilation control* yang ketat, memantau kelembaban udara menggunakan higrometer, mengintensifkan sanitasi hama (*rodent control*), serta menegaskan sistem rotasi persediaan berbasis FIFO dan FEFO agar nutrisi pakan tidak terdegradasi oleh kapang atau racun aflatoksin. Sementara untuk komoditas DOC, penanganan diarahkan pada prinsip *zero storage time* di area transit yang sejuk guna meminimalkan risiko penurunan energi kuning telur (*yolk sac*) di dalam tubuh anak ayam sebelum didistribusikan.

Mata rantai pengawasan mutu internal ini ditutup oleh fase *Out-bound Quality Control* yang bertindak sebagai gerbang pertahanan akhir (*final screening*) sebelum sarana produksi ternak secara resmi diserahkan kepada para pelanggan mitra maupun mandiri di Sumatra Barat. Pada tahap ini, tim QC melakukan audit kelayakan fungsional terhadap moda transportasi distribusi lokal, di mana truk pengangkut pakan wajib dilengkapi kain terpal tebal bebas bocor untuk mengantisipasi siraman air hujan sepanjang rute perjalanan. Pada armada truk boks pengangkut DOC, regulasi diterapkan secara lebih ketat dengan mewajibkan sistem tata udara (*air circulation*

system) yang berfungsi optimal dan pengaturan celah udara (*space blocking*) agar anak ayam terhindar dari cekaman fatal berupa *heat stress* maupun *chilling*.

Meskipun standardisasi internal telah dikembangkan secara komprehensif, dinamika operasional di lapangan tetap dihadapkan pada hambatan geografis berupa topografi perbukitan terjal dan fluktuasi cuaca ekstrem wilayah Sumatra Barat yang memicu kondensasi uap air, pakan menggumpal (*caking*), serta menjadi *stressor* biologis berat bagi DOC. Kendala tersebut diperumit oleh tantangan pengawasan kedisiplinan pada manajemen logistik pihak ketiga (3PL) yang adakalanya lalai mematuhi SOP pengiriman, serta adanya keterbatasan kontrol kualitas pada manajemen kandang konsumen (*post-delivery loss*). Kerusakan produk akibat buruknya tata kelola mandiri peternak pasca-pengiriman ini sering kali memicu klaim sepihak salah sasaran, sehingga menuntut alokasi waktu ekstra dari tim *Technical Service* (TS) untuk turun langsung melakukan investigasi ilmiah dan edukasi reguler.

Pada akhirnya, kedisiplinan implementasi ketiga pilar QC di tingkat cabang terbukti memberikan dampak positif yang signifikan sebagai instrumen pemasaran defensif (*defensive marketing strategy*) yang tangguh dalam menghadapi agresifnya kompetitor. Dengan minimalisasi produk cacat yang lolos ke pasar, perusahaan tidak hanya mampu mereduksi potensi komplain dan mengefisiensikan biaya pemulihan layanan (*service recovery*), melainkan juga berhasil menciptakan hambatan pengalihan pelanggan (*switching barriers*) yang kokoh. Loyalitas pelanggan B2B di Sumatra Barat berhasil dikunci secara berkelanjutan karena peternak mendapatkan kepastian performa FCR yang rendah, rasa aman operasional, serta kenyamanan bermitra yang

kemudian bermuara pada penguatan efek *positive word of mouth* secara organik dalam komunitas komunal peternak lokal.

5.2 Saran

Berdasarkan seluruh rangkaian analisis terhadap hambatan operasional dan kendala lapangan yang diidentifikasi di PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk Cabang Padang, penulis merumuskan beberapa saran aplikatif-strategis yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen perusahaan demi mengoptimalkan efektivitas pengendalian kualitas dan kepuasan pelanggan B2B secara berkelanjutan:

1. Optimalisasi Pengawasan Mutu dan Pengadaan Sistem Monitoring Digital pada Logistik Pihak Ketiga (3PL): Departemen QC/Laboratorium bersama departemen terkait disarankan untuk memperketat pemberian penalti finansial di dalam klausul *Service Level Agreement* (SLA) bagi vendor logistik eksternal yang terbukti lalai mematuhi standardisasi fisik armada, seperti penggunaan kain terpal yang bocor atau robek. Sebaliknya, pemberian insentif berkala bagi pengemudi vendor yang konsisten mempertahankan status *zero defect* produk hingga ke tangan konsumen perlu diterapkan untuk memotivasi kedisiplinan kerja bersama. Selain itu, perusahaan sangat direkomendasikan untuk mewajibkan pemasangan alat pencatat suhu dan kelembaban digital otomatis (*data logger*) di dalam setiap boks armada pengangkut DOC milik pihak ketiga. Data pergerakan suhu sepanjang jalur perbukitan Sumatra Barat yang fluktuatif ini harus dapat diunduh dan dievaluasi oleh tim QC saat truk tiba di lokasi tujuan guna mendeteksi secara dini kelalaian pengemudi dalam mengoperasikan kipas sirkulasi.

2. Ekspansi Program Edukasi Manajemen Pasca-Pengiriman (*Post-Delivery Handling*) kepada Peternak: Guna mengeliminasi bias klaim sepihak akibat kesalahan tata kelola mandiri peternak (*post-delivery loss*), Departemen Sales bersama tim *Technical Service* (TS) disarankan untuk menyusun dan mendistribusikan panduan praktis berupa media edukasi infografis, pamflet, atau video pendek mengenai standardisasi manajemen gudang peternak. Fokus materi harus menekankan kewajiban penggunaan palet kayu agar karung pakan tidak bersentuhan langsung dengan lantai semen yang lembab, menjaga sirkulasi udara dari paparan amonia kandang, serta teknik penanganan boks DOC saat baru tiba di lokasi sebelum fase *brooding stage* dijalankan. Kunjungan preventif dan layanan konsultasi oleh tim TS juga perlu diintensifkan secara terjadwal, khususnya kepada profil peternak mandiri skala kecil yang memiliki keterbatasan modal, sehingga risiko kerusakan produk di lokasi konsumen dapat ditekan sejak dini.
3. Modernisasi Infrastruktur Transit Area dan Digitalisasi Pelaporan Kerja QC di Kantor Cabang: Menimbang karakteristik cuaca ekstrem dan kelembaban udara yang tinggi di kawasan industri Padang Pariaman, perusahaan disarankan melakukan peningkatan infrastruktur pada area transit khusus komoditas DOC. Pemasangan fasilitas pengondisian udara aktif tambahan, seperti sistem kipas angin industri (*industrial wall fans*) atau sistem pengkabutan pendingin udara (*misting system*) pada area bongkar-muat sangat direkomendasikan. Langkah rekayasa teknis ini krusial untuk mempertahankan iklim mikro transit yang sejuk dan melimpah akan pasokan oksigen, sehingga anak ayam terhindar dari

bahaya dehidrasi atau *heat stress* selama waktu tunggu kliring dokumen selesai.

Bersamaan dengan itu, perusahaan perlu menginisiasi digitalisasi pelaporan alur kerja QC melalui sistem *e-checklist* berbasis aplikasi guna mempercepat proses administrasi, mereduksi penumpukan waktu tunggu pengiriman (*loading time*) di area pabrik Kasang, serta meningkatkan akurasi data pengawasan mutu secara *real-time*.

