

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap aktivitas pergudangan memerlukan koordinasi dan sinkronisasi yang tepat, sehingga yang dikerjakan dapat berjalan baik sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan perusahaan. Menurut Fikri (2023) gudang merupakan komponen utama pada rantai pasokan yang digunakan untuk menangani kegiatan dalam berbagai tahap, baik dalam bentuk bahan baku, diproses *manufacturing*, maupun bahan jadi. Di bidang logistik dan distribusi, salah satu aspek operasional perusahaan yang sangat penting adalah manajemen pergudangan. Kegiatan utama di dalam industri pergudangan, di antaranya adalah *inbound* (penerimaan barang), penyimpanan barang, dan *outbound* (pengeluaran barang).

Pernyataan mengenai gudang juga dipaparkan oleh Siswandi (2017) yang menjelaskan bahwa gudang dalam perusahaan memiliki beberapa tipe sesuai dengan perannya dalam aktivitas *supply chain management*, yakni gudang distribusi, gudang yang ada di pabrik, gudang persediaan, dan gudang pokok. Sementara itu, kebijakan dalam menjalankan sebuah usaha pada bidang industri logistik dan distribusi telah diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan No. 57/M-DAG/PER/12/2017 tentang standar dan tata cara pelaksanaan usaha logistik, termasuk manajemen gudang, pelayanan jasa kepabeanan, serta efektivitas dan efisiensi distribusi barang. Selain itu, efektivitas dan efisiensi

aktivitas pergudangan juga dapat dinilai melalui kinerja pegawai yang sesuai dengan indikator efektivitas dan efisiensi.

Di era yang semakin canggih ini, kegiatan dalam pergudangan dapat dibantu menggunakan teknologi yang canggih supaya bisnis dapat berjalan dengan lebih efektif. Menurut Nurdin (2023), meningkatkan efisiensi operasional penyimpanan menggunakan teknologi canggih menawarkan banyak manfaat bagi keberlangsungan bisnis. Hal ini didukung pernyataan oleh Halawa, et al (2019) yang menjelaskan bahwa merealisasikan operasi pergudangan cerdas dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan keselamatan, yang diintegrasikan ke dalam sistem manajemen gudang seperti *Warehouse Management System* (WMS). Bentuk implementasinya dilakukan melalui tiga tahap, yaitu evaluasi teknologi yang tersedia, implementasi teknologi, serta pasca-implementasi untuk mengatasi masalah keselamatan dan operasional. Dalam sistem tersebut semua kegiatan di dalam gudang dapat dipantau, mulai dari proses penerimaan barang, penyimpanan barang, pelacakan barang, hingga pengeluaran barang. Dikarenakan teknologi ini dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional, maka banyak perusahaan yang telah mengimplementasikannya dalam operasional perusahaan, termasuk PT. Ritra Cargo Indonesia.

PT. Ritra Cargo Indonesia telah memiliki puluhan tahun pengalaman di industri logistik bahkan dalam industri pergudangan. Saat ini perusahaan telah memiliki cakupan yang luas dalam perkembangannya, didukung oleh agen dan jaringan terkemuka di pasar global dan domestik. PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang saat ini telah memiliki 4 gudang yang beroperasi, yaitu

Gudang 1 Diamond, Gudang 2 Cipta, Gudang 3 Ngobo, dan Gudang 4 Tugu. Berdasarkan penjelasan dari Asisten *Branch Manager* bagian logistik, Gudang 1 Diamond merupakan gudang yang memiliki *flow* keluar masuk barang yang tinggi di antara gudang yang lainnya, sehingga cocok untuk dijadikan sebagai lokasi penelitian. Gudang 1 Diamond sendiri digunakan untuk penyimpanan unit barang, seperti berbagai jenis elektronik, *sparepart*, nutrisi hewan, kertas dan oli. Barang ini hanya berasal dari dalam negeri namun, juga barang impor dari negara China.

Berdasarkan pengamatan langsung dan penjelasan dari Asisten *Branch Manager* bagian logistik, divisi gudang merupakan salah satu yang mengalami peningkatan signifikan dalam operasional bisnis perusahaan sehingga dapat menjadikannya strategis dan terjamin. Namun, tidak dipungkiri pula bahwa dalam operasionalnya juga dapat muncul beberapa tantangan dan kendala yang harus dihadapi, khususnya pada saat proses pengeluaran atau pengiriman barang (*outbound*) dari gudang. Kendala-kendala yang sering kali terjadi ini pada akhirnya akan menjadi penghambat bagi aktivitas operasional di dalam gudang, sehingga menimbulkan beberapa dampak bagi pihak perusahaan hingga konsumen. Hambatan yang terjadi ini apabila terjadi terus menerus, maka dapat menurunkan efektivitas dan efisiensi operasional.

Selain itu, menurut keterangan dari Asisten *Branch Manager* bagian logistik saat dilakukan wawancara secara langsung, beberapa kesalahan yang berakibat menjadi kendala saat proses *outbound* barang dari gudang memang tidak dapat sepenuhnya dihindari. Beberapa contoh kendala tersebut, misalnya terdapat kesalahan dalam proses *input* data barang pada sistem WMS, kesalahan pada

saat proses *picking* barang di gudang, dan kesalahan dalam proses *scanning* barang sebelum akhirnya barang tersebut dikirimkan ke *customer*. Proses *outbound* barang ini memiliki beberapa tahapan proses yang dimulai dengan menerima email konfirmasi *delivery order* dari *customer*, dokumen *delivery order* akan di-*print out*. Kemudian dilanjutkan dengan tahapan transaksi melalui WMS pada bagian *picklist*, *picking*, dan *shipment*. Setelah tahapan transaksi selesai, maka dapat dilanjutkan dengan tahapan *scanning* barang dan *scanning barcode* tiap unit barang. Setelah selesai dan semua barang sudah siap, maka dapat dilanjutkan dengan tahapan *loading* barang dan *security check*. Dari tahapan tersebut, berdasarkan pengamatan secara langsung tahapan yang memang sering terjadi hambatan adalah pada proses menerima konfirmasi *delivery order*, transaksi pada WMS, dan *scanning barcode* barang.

Kesalahan-kesalahan tersebut seharusnya bisa saja dihindari, karena penerapan teknologi WMS yang diterapkan oleh PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang sudah cukup canggih. Semua prosesnya dapat dimonitori dengan mudah melalui WMS, misalnya terdapat jumlah barang yang kurang atau bahkan berlebih pada saat proses *picking*, maka pada sistem WMS status *delivery order* (DO) tersebut akan bertuliskan "*incomplete*" yang menandakan bahwa *scanning barcode* pada proses *picking* masih ada yang belum tepat. Apabila, proses *picking* barang sudah sesuai statusnya akan bertuliskan "*complete*". Sementara itu, status akan bertuliskan "*no picking*" jika barang tersebut belum melalui tahapan *scanning barcode*. Di bawah ini merupakan tampilan dari WMS milik PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang yang ada pada Gudang 1 Diamond.

| No | Date       | Order Out No | Order Out Date | Request Arrival | Business Partner | Project | Picking Status |
|----|------------|--------------|----------------|-----------------|------------------|---------|----------------|
| 1  | 26-05-2025 |              |                |                 |                  |         | NO PICKING     |
| 2  | 26-05-2025 |              |                |                 |                  |         | NO PICKING     |
| 3  | 26-05-2025 | DO           | 26-05-2025     |                 |                  |         | NO PICKING     |
| 4  | 26-05-2025 | DO           | 26-05-2025     |                 |                  |         | NO PICKING     |
| 5  | 26-05-2025 | DO           | 26-05-2025     |                 |                  |         | NO PICKING     |
| 6  | 26-05-2025 | DO           | 26-05-2025     |                 |                  |         | NO PICKING     |
| 7  | 26-05-2025 | DO           | 24-05-2025     |                 |                  |         | NO PICKING     |
| 8  | 24-05-2025 | DO           | 24-05-2025     |                 |                  |         | PICKING        |
| 9  | 24-05-2025 | DO           | 24-05-2025     |                 |                  |         | PICKING        |
| 10 | 24-05-2025 | DO           | 24-05-2025     |                 |                  |         | PICKING        |
| 11 | 24-05-2025 | DO           | 24-05-2025     |                 |                  |         | PICKING        |
| 12 | 24-05-2025 | DO           | 24-05-2025     |                 |                  |         | PICKING        |
| 13 | 24-05-2025 | DO           | 24-05-2025     |                 |                  |         | NO PICKING     |
| 14 | 24-05-2025 | DO           | 24-05-2025     |                 |                  |         | PICKING        |
| 15 | 24-05-2025 | DO           | 24-05-2025     |                 |                  |         | PICKING        |
| 16 | 24-05-2025 | DO           | 24-05-2025     |                 |                  |         | PICKING        |
| 17 | 24-05-2025 |              |                |                 |                  |         | NO PICKING     |
| 18 | 24-05-2025 |              |                |                 |                  |         | NO PICKING     |
| 19 | 24-05-2025 |              |                |                 |                  |         | NO PICKING     |
| 20 | 24-05-2025 |              |                |                 |                  |         | NO PICKING     |

**Gambar 1.1 Tampilan WMS Gudang 1 Diamond**

Sumber: Data Perusahaan, 2025

Berdasarkan keterangan dari Kepala Gudang 1 Diamond saat dilakukan wawancara, beberapa kendala yang pernah terjadi di Gudang 1 Diamond di antaranya, yaitu kesalahan dalam proses *input* data barang, unit barang yang tertukar, jumlah barang yang dikirim tidak sesuai, hingga konfirmasi *delivery order* (DO) dari pihak *customer* yang tidak tepat waktu. Setiap proses *outbound* unit barang di gudang memiliki waktu yang berbeda-beda, disesuaikan dengan jenis armada, jumlah barang, dan jumlah *delivery order* (DO) yang didapatkan oleh masing-masing *driver* sesuai dengan yang tertera di sistem WMS.

Apabila terjadi kehilangan unit barang di gudang karena kelalaian pegawai gudang dalam penyimpanan barang maupun kelalaian pada saat proses pengiriman yang disebabkan jumlah barang yang berlebih, perusahaan akan mengalami kerugian karena harus mengganti biaya kehilangan atau kerusakan barang tersebut kepada perusahaan *customer* penyewa gudang. Hal ini juga berdampak pada kepuasan pelanggan yang tidak terpenuhi dengan melakukan komplain kepada perusahaan atas adanya kelalaian tersebut. Selain itu, kendala-

kendala yang terjadi ini akan berdampak pula kepada pegawai gudang yang harus melakukan pelacakan data dan unit barang kembali melalui sistem WMS dan membandingkannya dengan keadaan aktual di dalam gudang. Dengan demikian, akan menurunkan efektivitas dan mengurangi efisiensi kerja karena waktu dan sumber daya terbuang sia-sia.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan cara melakukan analisis faktor-faktor yang menjadi penghambat pada proses *outbound* barang di gudang dengan judul penelitian, yaitu “Analisis Faktor Penghambat Proses *Outbound* Barang Pada Gudang 1 Diamond PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang”. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi dan pengembangan pada sistem operasional di Gudang 1 Diamond PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor penghambat proses *outbound* barang pada Gudang 1 Diamond PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang?
2. Bagaimana faktor-faktor penghambat proses *outbound* barang pada Gudang 1 Diamond PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang berkaitan dengan pemenuhan indikator efektivitas dan efisiensi?
3. Apa saja solusi yang diterapkan Gudang 1 Diamond PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang dalam mengatasi faktor penghambat proses *outbound* barang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat proses *outbound* barang pada Gudang 1 Diamond PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang.
2. Untuk menganalisis keterkaitan faktor-faktor penghambat proses *outbound* barang pada Gudang 1 Diamond PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang dengan pemenuhan indikator efektivitas dan efisiensi.
3. Untuk menganalisis solusi yang diterapkan Gudang 1 Diamond PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang dalam mengatasi faktor penghambat proses *outbound* barang.-

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh bagi peneliti, program studi, serta perusahaan dari penelitian yang telah dilaksanakan, yaitu:

#### 1.4.1 Bagi Peneliti

Manfaat dari penelitian ini bagi peneliti, adalah sebagai berikut:

1. Memanfaatkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan oleh peneliti selama berkuliah di Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Sarana untuk mengembangkan diri menjadi pribadi yang lebih berkualitas dan profesional sebagai bekal dalam dunia kerja.

#### **1.4.2 Bagi Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan**

##### **Administrasi Logistik**

Manfaat dari penelitian ini bagi Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik adalah sebagai berikut:

1. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan di dunia pekerjaan.
2. Menumbuhkan kerjasama dengan saling menguntungkan dan bermanfaat bersama *stakeholder*.

#### **1.4.3 Bagi Perusahaan**

Manfaat dari penelitian ini bagi perusahaan, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Menumbuhkan kerjasama yang menguntungkan untuk satu sama lain dan bermanfaat antara Perusahaan dengan Lembaga Perguruan Tinggi.
2. Diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk evaluasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam efisiensi proses *outbound* barang di Gudang 1 Diamond PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang.