

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sektor jasa logistik memiliki peran krusial dalam mendukung proses distribusi barang dan aktivitas perdagangan, terutama dalam memenuhi kebutuhan pokok masyarakat seperti sandang, pangan, dan papan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Kementerian Perdagangan bertanggung jawab atas pembinaan sarana perdagangan, termasuk pengelolaan gudang. Dalam konteks infrastruktur logistik nasional, fungsi pergudangan sangat penting untuk memastikan ketersediaan serta kelancaran arus distribusi barang (Surahman et al., 2022).

Aktivitas berupa penyimpanan barang disebut dengan pergudangan, sementara ruang yang digunakan untuk menyimpan barang disebut dengan gudang. Kegiatan menyimpan barang di gudang diawali dengan pemasukan, penerimaan, penyimpanan, pencatatan, pengaturan, pemeliharaan, pengeluaran, dan tahapan akhir pada distribusi. Pada proses distribusi, dilakukan juga kegiatan berupa pembuatan laporan sebagai bentuk pertanggung jawaban terkait pengelola gudang. Tujuan dari serangkaian kegiatan tersebut ialah tercapainya keseluruhan efektivitas dan efisiensi organisasi guna mendukung suatu sistem unit kerja. Dengan demikian, kegiatan yang terjadi pada pergudangan bukan hanya sekadar memasukkan barang ke dalam ruang penyimpanan pada gudang, tetapi lebih dari itu,

pergudangan memiliki makna yang meluas yakni diperlukannya suatu perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian barang (Adawiyah, 2022).

Pesatnya perkembangan kebutuhan ruang penyimpanan, membuat fungsi gudang tidak lagi menjadi terbatas hanya pada penyimpanan barang fisik seperti bahan baku, bahan setengah jadi, maupun barang jadi. Peranan gudang juga digunakan sebagai fasilitas penyimpanan yang penting untuk dokumen-dokumen dan informasi kritikal yang menyangkut kegiatan operasional suatu organisasi. Terlebih, di era informasi yang semakin maju seperti saat ini, peranan arsip dokumen menjadi suatu peran yang fundamental dalam sebuah institusi, yang mana dalam kegiatan operasionalnya unsur pokok yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan fungsi manajemen merupakan informasi, sementara arsip menjadi sumber yang memiliki guna mendukung kelancaran kegiatan operasional tersebut (Husnita & Kesuma, 2020).

Dokumen arsip juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan yang menyatakan bahwa arsip memiliki arti sebagai rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga Negara, lembaga pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Menurut Akmal & Rahmah, (2020) adalah catatan dari suatu aktivitas yang dapat dibutuhkan sewaktu-waktu sebagai sumber informasi, memiliki kegunaan di masa mendatang, dan dapat dijadikan sebagai alat bukti untuk suatu tindakan dan keputusan. Menurut (Wati et al., 2024) segala data, dokumen, warkat, dan jenis informasi lainnya yang memiliki nilai guna dalam kearsipan ini perlu disimpan dan diatur dengan akurat agar arsip dapat dengan mudah ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Penyimpanan atas keseluruhan bentuk dokumen perusahaan perlu dilakukan di ruangan atau bangunan yang telah diatur dan dikelola dengan baik (Susanti & Puspasari, 2020).

Dengan demikian, untuk mendukung kelancaran pengelolaan arsip maka dibutuhkan ruangan khusus menyimpan dan mengelola kearsipan atau dapat disebut sebagai gudang arsip. Penempatan arsip di gudang mesti dikelola dengan optimal sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Pengelolaan gudang secara optimal tentunya dapat memberikan dampak positif terhadap efektivitas operasional, seperti kelancaran proses penerimaan dan pengeluaran barang, administrasi yang tertib, terjaminnya keamanan barang, serta penataan barang yang rapi sehingga memudahkan pencarian dan perawatannya (Adawiyah, 2022).

Penempatan barang di gudang arsip tentunya perlu pengelolaan yang baik dan benar. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Dalam pengelolaannya, bagi setiap badan usaha dituntut untuk menjamin keberadaan arsip yang memiliki

keautentikan dan kredibilitas tinggi sebagai landasan dalam pengambilan keputusan serta pemenuhan aspek legal dan administratif. Oleh karena itu, peran gudang arsip tidak dapat dipandang sebelah mata sebagai ruang penyimpanan fisik, melainkan sebagai pusat pengelolaan arsip yang berfungsi untuk menata, menjaga, dan memelihara integritas serta keterlacakan informasi arsip secara sistematis. Dengan demikian, ketersediaan gudang arsip yang terstruktur dan terkelola secara profesional menjadi elemen esensial dan tidak terpisahkan dalam mendukung efisiensi operasional dan akuntabilitas institusi (Akmal & Rahmah, 2020).

Dalam pengelolaannya, gudang arsip perlu menempatkan kualitas sebagai hal utama dalam keseluruhan aktivitasnya. Kualitas layanan dalam setiap perusahaan menjadi sebuah bentuk keunggulan yang dapat diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan bentuk yang berdasarkan dampak dari mutu layanan yang disediakan oleh perusahaan, hal ini dikarenakan kualitas layanan yang diterima pelanggan menunjukkan hubungan yang erat. Hal ini berarti bahwa, apabila kinerja layanan tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, maka ketidakpuasan akan timbul. Sebaliknya, apabila kinerja sesuai dengan harapannya, pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu, kualitas layanan memegang peranan yang sangat krusial bagi keberlangsungan perusahaan, mengingat rendahnya mutu layanan dapat berdampak secara langsung pada penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Perusahaan harus terlebih dahulu memahami

kebutuhan dan harapan pelanggan sebelum melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan (Uzir et al., 2021).

Menurut (Hayati, 2020) dalam setiap perusahaan, gudang arsip memegang peranan yang penting sebagai pusat tempat penyimpanan berbagai dokumen vital yang berkaitan dengan lingkup aktivitas administrasi, hukum, dan operasional. Jika pengelolaan gudang arsip tidak dilakukan dengan baik, hal ini dapat menyebabkan berbagai permasalahan yang kompleks bagi perusahaan. Hal ini menjadikan gudang arsip sebagai pusat penyimpanan informasi menuntut penerapan manajemen yang terstruktur secara sistematis agar nantinya dapat meningkatkan keseluruhan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas lembaga. Sistem pengarsipan di gudang yang tertata dengan baik dapat mempercepat proses pelayanan, sementara pengelolaan arsip yang kurang optimal justru berpotensi menghambat pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Banyak perusahaan yang mengalami berbagai kendala yang seringkali menyebabkan turunnya kualitas pelayanan bagi pelanggan.

Menurut Sedarmayanti (2003, dalam Hayati, 2020) kendala yang dialami oleh setiap perusahaan dalam pengelolaan arsip yang buruk ialah, minimnya pemahaman terkait kepentingan arsip, dalam hal ini mengakibatkan fungsi arsip sebagai pusat ingatan organisasi tidak dapat berjalan dengan optimal yang akhirnya tugas-tugas di masing-masing kearsipan dipandang rendah. Ketidacukupan kualifikasi pegawai yang bekerja tidak terpenuhi, hal ini diketahui adanya penempatan yang

seringkali tidak didasarkan pada kompetensi yang diperlukan. Pertumbuhan volume arsip yang secara berkelanjutan meningkat yang berakibat pada ruangan dan peralatan yang tersedia tidak diimbangi dengan penambahan ruang sehingga arsip tidak sanggup untuk ditampung lagi. Belum maksimalnya buku pedoman atau SOP terkait tata kerja kearsipan yang diterapkan di kantor atau organisasi. Serta, proses pencarian arsip yang tidak efektif, yang membuat arsip sulit untuk dapat ditemukan kembali dengan cepat dan tepat ketika dibutuhkan, hal ini disebabkan oleh sistem yang belum sempurna atau kurang terampilnya petugas dalam menjalankan tugas.

Terganggunya segala kegiatan di gudang arsip merupakan bentuk akibat dari banyaknya permasalahan yang dihadapi pada gudang arsip. Beragam permasalahan ini dapat berpengaruh pada kualitas layanan yang dihasilkan oleh kinerja pegawai perusahaan menjadi tidak optimal. Dengan demikian, perusahaan yang bergerak pada bidang *warehousing* penting untuk memastikan keseluruhan proses penyimpanan dan pencarian dokumennya dengan efektif dan efisien untuk menyelesaikan permasalahan penyebab belum optimalnya gudang arsip yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan (Hayati, 2020).

PT BGR Logistik Indonesia merupakan salah satu perusahaan aktif yang bergerak di bidang jasa *warehousing*, dan terhitung lebih dari 500 unit gudang di seluruh Indonesia mampu dikelolanya termasuk gudang arsip. Sejak 2021, PT BGR Logistik Indonesia bergabung

menjadi bagian dari anak Perusahaan Perdagangan Indonesia (PPI), sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang membuat usaha bisnis perusahaan semakin dikenal dan berkembang di pasaran luas.

Beragamnya jenis layanan gudang yang ditawarkan perusahaan membuat perusahaan juga memiliki beragam jenis mitra yang senantiasa mengandalkan layanannya. Hampir keseluruhan jasa layanan gudang yang diberikan PT BGR Logistik Indonesia telah terintegrasi oleh *warehouse management system* (wms), tersedianya berbagai *material handling* sebagai bentuk penanganan barang, dan sumber daya manusia yang mencukupi dengan standar operasional yang ditetapkan. Hal ini tentunya membuat perusahaan dianggap menjadi perusahaan yang andal dan terpercaya sesuai dengan *taglinenya*.

Namun, berdasarkan sumber informan perusahaan, dari total keseluruhan gudang yang mampu dioperasikan oleh PT BGR Logistik Indonesia cabang DKI Jakarta, masih terdapat jasa layanan gudang yang diberikan oleh perusahaan dianggap belum optimal dalam pengelolaannya yaitu terletak pada gudang arsip. Belum optimalnya pengelolaan gudang arsip PT BGR Logistik Indonesia dipengaruhi oleh minimnya manajemen kualitas pada sistem kerja di gudang arsip.

Menurut hasil observasi yang dilakukan, peneliti hadir langsung di gudang arsip PT BGR Logistik Indonesia Cabang DKI Jakarta untuk

mengamati kegiatan. Observasi dilakukan secara sistematis terhadap penataan dokumen, alur kerja arsip, kondisi fasilitas, dan perilaku kerja karyawan. Hal ini juga didukung dengan kegiatan wawancara dengan PT BGR Logistik Cabang DKI Jakarta. Hasil observasi diketahui bahwa perusahaan mengelola beragam jenis gudang berdasarkan isi muatan di dalamnya, dimulai dari jenis gudang yang berisikan bahan baku, sampai jenis barang jadi, bahkan gudang arsip sekalipun, membuat rangkaian setiap proses kerja di gudang arsip memakan waktu lama yang diantaranya disebabkan oleh; pengelolaan gudang tidak terintegrasi pada sistem manajemen gudang, lingkungan kerja yang masih tidak tertata dengan baik, kurangnya standarisasi dan budaya disiplin, adanya kesalahan dalam pencarian dan penempatan arsip, gudang arsip PT BGR Logistik Indonesia saat ini masih menggunakan teknologi semi manual, teknologi yang dimanfaatkan oleh perusahaan pada kegiatan gudang arsip hanya sebatas bantuan layanan *Microsoft Office* untuk kegiatan penginputan data terkait dokumen yang akan disimpan dan di di gudang.

Selain itu, belum tersedianya *material handling* untuk *receiving*, *put away*, dan *picking* untuk pengambilan boks dokumen. Selanjutnya, keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang tersedia juga menjadi hambatan lainnya yang berkontribusi atas penurunan jumlah pelanggan, karena ketika dokumen arsip akan dikirimkan oleh PT BGR Logistik Indonesia ke pelanggan, dokumen tidak dapat sampai sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dalam *service level agreement*, ditambah

dengan adanya pergantian dalam pengiriman barang di *lift*, adanya batasan jam pengiriman, terjadinya kecelakaan, dan sulitnya akses di jalan memperburuk terjadinya keterlambatan pengiriman. Berikut merupakan tabel perbandingan waktu kerja harapan dan realisasi kegiatan terkait boks dokumen pada gudang arsip:

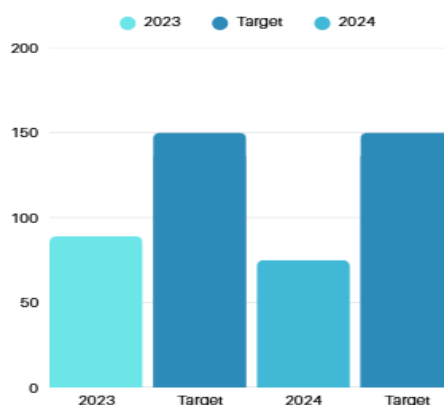
**Tabel 1.1 Perbandingan Waktu Target dan Realisasi Kegiatan**

| <b>Aktivitas</b>                                   | <b>Target</b>                       | <b>Realisasi</b>                     | <b>Selisih</b> |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|----------------|
| Pengambilan dokumen baru dari pelanggan            | 180 menit /boks                     | 195 menit/boks                       | 15 menit       |
| Pengangkutan dokumen dari pelanggan                | 15 menit/boks                       | 25 menit/boks                        | 10 menit       |
| Pembongkaran dokumen dari mobil boks ke gudang RMC | 15 menit/trolley                    | 20 menit/trolley                     | 5 menit        |
| <i>Reboxing</i> dokumen                            | 60 menit/boks                       | 75 menit/boks                        | 15 menit       |
| <i>Listing</i> dokumen                             | 5 menit/boks                        | 30 menit/boks                        | 25 menit       |
| Penempatan boks dokumen di rak                     | 120 menit/boks                      | 130 menit/boks                       | 10 menit       |
| <i>Entry</i> data <i>listing</i> rak di komputer   | 5 menit /dokumen <i>listing</i> rak | 15 menit /dokumen <i>listing</i> rak | 10 menit       |
| Pengambilan boks dokumen pelanggan dari rak        | 60 menit/boks                       | 75 menit/boks                        | 15 menit       |
| Pemuatan dokumen ke pelanggan                      | 60 menit/boks                       | 75 menit/boks                        | 15 menit       |
| Pembongkaran dokumen di pelanggan                  | 60 menit/boks                       | 70 menit/boks                        | 10 menit       |

Sumber: Data sekunder yang diolah penulis, 2024

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT BGR Logistik Indonesia berbagai persoalan yang terjadi pada gudang arsip tentunya mengakibatkan arsip sering sulit ditemukan atau bahkan tidak dapat ditemukan, faktor permasalahan tersebut diketahui membuat perusahaan mengalami degradasi kinerja yang berimplikasi pada

efisiensi kerja yang mana hal tersebut berdampak pada penurunan performa perusahaan karena produktivitas proses kerja kian menurun, serta mengancam keselamatan pekerja. Kondisi ini tentunya berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, dan apabila tidak segera ditangani dapat menimbulkan konsekuensi buruk terhadap reputasi perusahaan, dan menghambat stabilitas operasional perusahaan secara berkelanjutan (PT BGR Logistik Indonesia, 2024). Kepuasan pelanggan pada jasa layanan gudang arsip berhubungan erat dengan penurunan jumlah pelanggan di perusahaan. Diketahui bahwa perusahaan mengalami kenaikan dan penurunan jumlah pelanggan gudang arsip yang cukup signifikan. Berikut merupakan jumlah data pelanggan gudang arsip PT BGR Logistik Indonesia Cabang DKI Jakarta.



**Gambar 1.1 Data Pelanggan  
PT BGR Logistik Indonesia Tahun 2023 – 2024**  
Sumber: Data sekunder yang diolah penulis, 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT BGR Logistik Indonesia, jumlah penurunan ini disebabkan karena belum optimalnya pengelolaan pada gudang arsip yang membuat beberapa pelanggan

menghentikan sewa gudang dan mulai memilih jasa sewa gudang lainnya karena menganggap jasa sewa layanan milik PT BGR Logistik Indonesia masih belum maksimal. Ketiadaan penetapan target jumlah pelanggan oleh PT BGR Logistik Indonesia juga menjadi penyebab perusahaan kian menghadapi tantangan yang signifikan dalam aspek pengelolaan bisnisnya. Hal ini tentu saja akan berdampak pada sulitnya perusahaan dalam menentukan tolok ukur kinerja yang terukur serta melakukan evaluasi yang komprehensif terhadap efektivitas strategi yang diterapkan, termasuk bagian sejauh mana setrategi tersebut akan mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam bagian operasional, ketidakjelasan estimasi jumlah pelanggan yang harus dilayani juga berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan dalam kapasitas penyediaan layanan yang pada akhirnya dapat berdampak terhadap penurunan kualitas pelayanan dan berujung pada ketidakpuasan pelanggan.

Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan gudang arsip yang belum optimal, perusahaan perlu untuk melakukan upaya perbaikan yang sistematis, dengan fokus utama keandalan pengelolaan arsip melalui keandalan sumber daya manusia. Sebagai bagian dari perencanaan, pelaksana, dan pengendali, sumber daya manusia turut berperan aktif demi mewujudkan tujuan perusahaan (Kusuma et al., 2022).

Penyelesaian masalah menjadi metode yang berisikan serangkaian langkah dengan proses terstruktur yang dirancang secara bertahap untuk menyelesaikan persoalan, dengan tujuan meningkatkan

keterampilan dan pengetahuan individu dalam menghadapi situasi. Untuk mendukung penyelesaian permasalahan dalam optimalisasi gudang arsip, penelitian ini dapat dilakukan dengan beberapa metode yang dirancang untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan merumuskan solusi yang sesuai, seperti *Total Quality Management (TQM)*, *lean warehousing*, *six sigma*, PDCA, dan 5S.

Salah satu langkah yang dapat ditempuh oleh setiap perusahaan agar mampu bersaing unggul di pasaran adalah dengan mengoptimalkan pengelolaan gudang arsip, karena manajemen gudang arsip yang efektif menjadi kunci keberhasilan dalam mendukung keunggulan operasional perusahaan. Oleh karena itu, peneliti memilih untuk menggunakan metode 5S, terlebih hal ini dianggap mampu untuk menjamin efektivitas dan efisiensi kinerja pada lingkungan kerja.

Metode 5S berfokus pada penataan ruang kerja secara sistematis melalui lima langkah utama, yakni *seiri* (ringkas), *seiton* (rapi), *seiso* (resik), *seiketsu* (rawat), dan *shitsuke* (disiplin). Penerapan 5S pada gudang arsip diyakini dapat meminimalisir pemborosan waktu dan tenaga, khususnya dalam menyusun sistem penyimpanan yang lebih sistematis, untuk meningkatkan kecepatan pencarian dokumen, mengurangi kesalahan administrasi yang seringkali terjadi saat pencatatan pencatatan manual, serta menciptakan budaya kerja yang lebih tertib dan disiplin. Mengingat kondisi gudang arsip yang belum tertata dengan optimal, penerapan 5S sebagai solusi yang tepat untuk mendorong perbaikan secara berkelanjutan dan meningkatkan kualitas

pelayanan kepada pelanggan.

Dengan latar belakang yang telah penulis tulis diatas, maka diperlukan adanya rumusan masalah untuk menjawab permasalahan, yakni:

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa pokok bahasan penting yang akan menjadi fokus penelitian penulis yaitu:

1. Bagaimana kondisi aktual sistem pengelolaan gudang arsip saat ini pada PT BGR Logistik Indonesia?
2. Bagaimana optimalisasi pada sistem pengelolaan gudang arsip menggunakan metode 5S pada PT BGR Logistik Indonesia untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja?
3. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam optimalisasi gudang arsip sebagai bagian dari penerapan 5S?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kondisi aktual sistem pengelolaan gudang arsip di PT BGR Logistik Indonesia.
2. Mengetahui dan merancang strategi gudang arsip dengan menggunakan metode 5S pada PT BGR Logistik Indonesia untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja.
3. Menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam optimalisasi gudang arsip sebagai bagian dari penerapan 5S.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

- a. Memperluas basis pengetahuan penulis dalam meneliti yang lebih mendalam mengenai pengelolaan gudang arsip serta penerapan metode 5S.
- b. Melatih kemampuan peneliti dalam menganalisis serta memecahkan masalah melalui berpikir kritis dan sistematis.
- c. Sebagai bekal peneliti dalam memberikan pengalaman langsung yang menerapkan konsep manajemen di dunia kerja.

### **2. Bagi program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik**

- a. Terjalinnya kolaborasi yang menjadi jembatan antara program studi dengan dunia industri untuk menjalin kerja sama riset.
- b. Menjadi penambah referensi ilmiah untuk mahasiswa lainnya dalam melakukan kaji terkait manajemen gudang arsip dengan pendekatan 5S.
- c. Menunjukkan dorongan atas penerapan langsung mengenai teori manajemen kualitas di lingkungan kerja, sehingga memperkuat relevansi teori dan praktik.

### **3. Bagi PT BGR Logistik Indonesia Cabang DKI Jakarta**

- a. Membantu perusahaan dalam mengidentifikasi permasalahan mengenai proses pengelolaan pada gudang arsip
- b. Menawarkan pendekatan sistematis berupa solusi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja.

- c. Memberikan bentuk budaya kerja pada organisasi yang disiplin dan terorganisir dalam perilaku kerja karyawan.