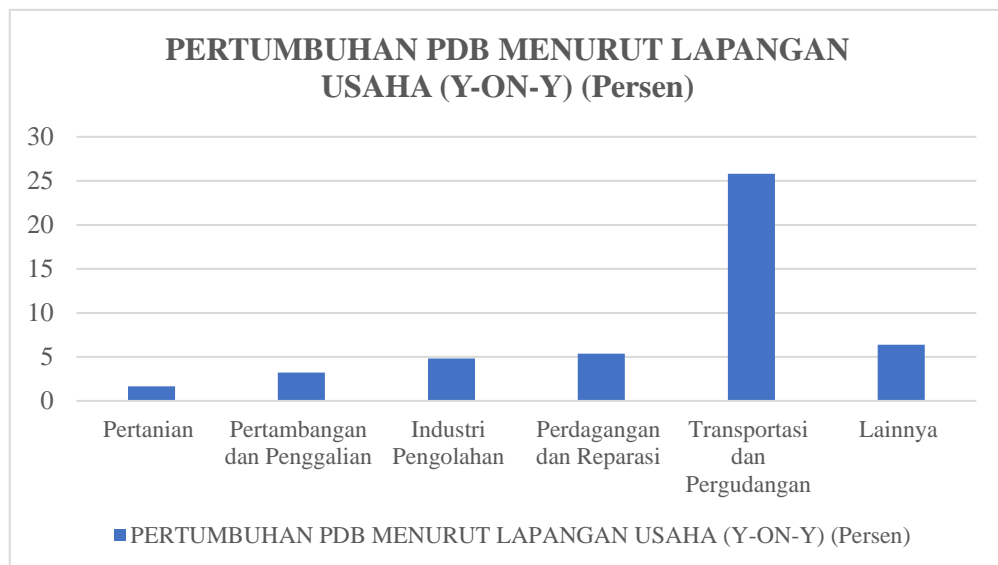


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir perkembangan bisnis semakin melaju pesat diiringi dengan kemajuan teknologi informasi. Oleh sebab itu, membuat peluang bisnis baru terus bermunculan dan persaingan bisnis semakin kompetitif. Logistik merupakan salah satu bidang bisnis yang berkembang cukup pesat dan memiliki pertumbuhan ekonomi yang tinggi dari tahun ketahun, ditandai dengan adanya pertumbuhan dunia digital yaitu maraknya transaksi online menjadi salah satu pemicu utamanya.



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Aktivitas Logistik

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2022

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2022), aktivitas logistik tumbuh paling tinggi hingga menembus 25,81% dibandingkan dengan sektor lainya dan terus menjadi sektor paling tinggi dalam menyumbang pertumbuhan Produk Domestik Bruto, peluang pertumbuhan aktivitas logistik ini diperkirakan tumbuh akibat sektor transportasi dan pergudangan. Pada tahun 2023 diprediksi bahwasanya sektor transportasi dan pergudangan atau lapangan usaha akan menyumbang Produk Domestik Bruto dalam angka Rp 1.245,1 triliun (*Supply Chain Indonesia*, 2023).

Pada sektor pergudangan memiliki dua faktor pendukung terhadap tingginya permintaan gudang yaitu disebabkan oleh maraknya bisnis *e-commerce* yang membutuhkan gudang sebagai tempat penyimpanan, serta banyaknya perusahaan yang berorientasi pada aktivitas ekspor terkendala akibat adanya pandemic dengan pembatasan pengiriman barang keluar negeri sehingga menyebabkan perusahaan menambah gudang sebagai tempat penyimpanan. Sehingga dapat diketahui permintaan aktivitas logistik khususnya transportasi dan pergudangan memiliki peningkatan yang signifikan dan akan terus berlanjut beriringan dengan perkembangan teknologi digital.

Menurut Lambert (2001) definisi gudang yaitu salah satu aktivitas atau bagian dari sistem logistik didalam perusahaan yang memiliki fungsi sebagai tempat penyimpanan produk-produk yaitu *raw material*, *parts*, *goods-in process*, dan *finished goods* pada dan antara titik sumber (*point-of-origin*) dan titik konsumsi (*point-of-cumsumption*), dan aktivitas gudang juga menyediakan informasi kepada majemen perusahaan terkait kondisi produk, status produk dan disposisi produk

yang disimpan. Gudang atau *Warehouse* memiliki beberapa kriteria yang disesuaikan dengan tujuan penggunaannya, sehingga menurut Warman (2012:224) *Warehouse* dapat dibagi menjadi empat tipe, yang pertama gudang operasional dimana memiliki tujuan untuk menyimpan material atau bahan-bahan yang digunakan dalam proses produksi suatu perusahaan. Gudang pemberangkatan yaitu gudang yang memiliki tujuan untuk penyimpanan alat barang/produk dalam bentuk barang jadi atau *finished good*. Gudang perlengkapan yaitu gudang yang bertujuan untuk menyimpan alat perlengkapan yang mendukung kegiatan produksi perusahaan. Dan yang terakhir adalah gudang musiman yaitu gudang yang memiliki tujuan sebagai opsi terakhir apabila gudang operasional maupun gudang pemberangkatan penuh.

PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang yang terletak di Candi Industrial Park Blok XI, Jl. Gatot Subroto No.1, Bambangrejo, Kec. Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50211, Indonesia. Perusahaan ini merupakan perusahaan 3PL (*Third Party Logistic*) yang mana termasuk kedalam perusahaan pihak ketiga dan perusahaan khusus dalam kegiatan logistik, perusahaan ini membantu dan menyediakan layanan jasa *outsourcing* baik kepada individu maupun kelompok perusahaan untuk melakukan atau memberikan lebih dari satu fungsi yang berkaitan dengan *supply chain management*. Didalam aktivitasnya PT YCH *Supply Point* Semarang menyediakan beberapa pelayanan yang berkaitan dengan aktivitas logistik yaitu menyediakan jasa penyewaan *warehouse/gudang* dengan seperangkat sistem yang mendukung layanan dan jasa layanan transportasi serta manajemen distribusi untuk kegiatannya. Berkaitan dengan kegiatan gudang PT

YCH Indonesia *Supply Point* Semarang termasuk kedalam kriteria gudang pemberangkatan dimana perusahaan menyediakan layanan penyimpanan barang dalam kategori produk *finished good*.

PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang termasuk kedalam kategori gudang pemberangkatan, sebab perusahaan tidak hanya menyediakan penyimpanan gudang saja, namun dalam operasional bisnisnya memberikan layanan jasa juga berupa sistem yaitu dikenal dengan Wx3 dan Tx3, sistem tersebut kurang lebih sama dengan *Warehouse Management System (WMS)* yaitu *software* berbasis cloud yang memberikan kemudahan bagi pemantauan setiap produk serta membantu dalam mengetahui persediaan produk secara *real time*. Sistem Wx3 dan Tx3 memiliki fungsi mendukung ketajaman dan keakuratan pelacakan produk untuk memastikan stock barang yang masuk maupun yang keluar dari gudang, memastikan bahwa produk persediaan tetap aman pada gudang PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang, dan memberikan layanan kemudahan bagi customer/klien untuk memantau dan meminta data terkait ketersediaan produk serta report produk yang keluar dari hasil penjualan setiap bulan.

PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang dalam menjalankan kegiatan operasionalnya memiliki dua customer besar yaitu PT Kieveit Indonesia yang bergerak didalam bidang manufaktur produk creamer dan PT Changhong *Electric* Indonesia yang bergerak dibidang elektronik. Kaitannya dengan penggunaan *warehouse* pada PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang untuk PT Kievit Indonesia menggunakan layanan jasa perusahaan sebagai tempat penyimpanan produk barang jadi (*finished good*) dan produk bahan baku (*raw materials*),

sedangkan PT Changhong *Electric* Indonesia menggunakan layanan perusahaan hanya sebagai tempat penyimpanan produk *finished good* saja.

Warehouse/Gudang didalam aktivitasnya memiliki beberapa cangkupan wilayah dalam kegiatan penyimpanan barang, yaitu proses *outbound* dan *inbound* produk, didalam proses ini memiliki setiap kegiatan yang saling berkaitan. *Outbound* adalah proses mengeluarkan barang dari dalam gudang dengan tujuan mengirimkan produk kepada customer. Sedangkan *Inbound* adalah kebalikan dari proses *outbound* yaitu memasukan produk bisa dalam bentuk *raw materials* maupun *finished good* kedalam gudang dengan melakukan inventarisasi. Menurut Rushton, Croucher, dan Baker (2010) dalam buku *The Handbook Of Logistics & Distribution Management* aktivitas gudang memiliki beberapa kegiatan yaitu *Receiving* (proses penerimaan), *Reverse Storage* (proses penyimpanan), *Order Picking* (proses pengambilan barang untuk customer), *Sortation* (proses pengelompokan), *Collation and Added Value Services* (proses pengemasan) dan *Marshalling and Despatch* (proses muat produk).

Kaitanya dengan proses *outbound* dalam aktivitas *warehouse*, *outbound* merupakan aktivitas mengeluarkan aset yang berhubungan dengan pendistribusian produk kepada pembeli dengan cakupan kegiatannya yaitu *finished good warehousing*, *order processing*, *order picking and packing*, *shipping* serta *delivery vehicle operations*. (Handiwidjojo, 2016).

Outbound didalam perusahaan khususnya pada aktivitas *warehousing* memiliki beberapa komponen kegiatan yang terstruktur dan saling berkaitan, didalam pencatatan proses ini pun harus akurat sebab proses ini juga menjadi acuan

bagi customer untuk melakukan evaluasi dari penjualan produk dan bagi perusahaan PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang sebagai acuan dalam perhitungan kapasitas gudang. Proses *outbound* ini khususnya bagi customer PT Changhong *Elektronic* Indonesia memiliki fungsi yang berbeda dengan customer PT Kievit Indonesia, yaitu untuk PT Changhong *Elektronic* Indonesia proses *outbound* yang dilakukan untuk pendistribusian kepada pembeli baik perseorangan maupun perusahaan, sehingga produk yang dikeluarkan pun adalah produk barang jadi/*finished good*.

Ada dua kriteria proses *outbound* yang dilakukan oleh PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang terhadap produk changhong yaitu *outbound* lokal dan *outbound online*, *outbound* lokal yaitu kegiatan mengeluarkan barang/produk sesuai dengan keinginan *customer* lokal yang khusus dipesan oleh pihak toko tertentu untuk memenuhi penjualan mereka, sebab barang tersebut akan dijual kembali. Sedangkan *outbound online* dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan yang memesan produk melalui *website online* seperti Shopee serta Tokopedia, dan biasanya didalam *outbound online* pemesanan dilakukan individu/perseorangan untuk kebutuhan pribadi mereka.

Proses *Outbound* lokal maupun *online* yang dilakukan oleh PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang terhadap produk changhong memiliki struktur yang berbeda, *Outbound* lokal yang dilakukan dalam kegiatannya terdiri dari *delivery schedule* (jadwal pengiriman), *cheks physical condition of product* (pengecekan fisik produk), *create a road letter* (pembuatan surat jalan), *order picking* (pengambilan pemesanan), *load process to customers* (proses muat

produk), *receiving document* (penerimaan dokumen) , dan *storage document outbound* (penyimpanan dokumen *outbound*). Proses ini harus terstruktur dan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ditetapkan oleh perusahaan, sebab setiap alur dalam kegiatan ini dipertanggungjawabkan dan dilakukan pencatatan dalam bentuk report kepada customer yaitu PT Changhong *Elektronic* Indonesia.

Untuk memenuhi kriteria yang ada pada Standard Operasional Perusahaan, PT YCH *Supply Point* Semarang mengacu pada ISO 9001:2015. PT YCH *Supply Point* Semarang ingin memberikan standar manajemen kualitas mutu yang baik serta yang sesuai dengan standar dan berusaha untuk terus meningkatkan efesiensi tingkat perusahaan, PT YCH *Supply Point* Semarang juga memiliki keinginan untuk lebih unggul dalam membangun kepercayaan kepada perusahaan *customer* dan terus meningkatkan pelayanan serta kepuasan bagi perusahaan *customer*.

Work Instruction (WI) merupakan sekumpulan tata cara/langkah-langkah aturan yang disusun secara terperinci dan berurutan, dengan tujuan menyelesaikan suatu proses, yang hanya terdiri dari satu unit kerja dan berfungsi untuk mendampingi Standar Operasional Perusahaan guna memenuhi manajemen mutu serta prosedur kerja. WI juga disebut sebagai bentuk gambaran sistem alur kerja untuk melakukan tugas-tugas tertentu secara tepat dan jelas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan PIC Changhong, PT YCH *Supply Point* Semarang telah bersertifikasi ISO 9001:2015, namun didalam kegiatan operasionalnya ditemukan sebuah permasalahan yang menyangkut pada proses operasional *outbound* produk changhong pada *warehouse* PT YCH *Supply*

Point Semarang yaitu belum adanya instruksi kerja yang sesuai dan sah untuk mendampingi Standar Operasional Perusahaan. Oleh karena itu, pada kegiatan operasional karyawan masih kurang disiplin, dimana karyawan tidak menggunakan syarat keamanan secara lengkap. Sehingga, dapat dikategorikan bahwa untuk memenuhi Standar Operasional Prosedur pada ISO 9001:2015, PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang membutuhkan *Work Instruction* (WI) untuk mendukung penerapannya.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk memberikan usulan perancangan *Work Instruction* (WI) pada *proses* operasional outbound warehouse changhong di PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang yang sebelumnya belum memiliki prosedur yang sah dan belum memenuhi standar prosedur kerja agar lebih sistematis dan terstruktur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya oleh peneliti, maka dapat diketahui rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana *proses operation outbound warehouse changhong* pada PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang ?
2. Bagaimana perancangan *Work Instruction* (WI) pada aktivitas *operation outbound warehouse changhong* pada PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka dapat diperoleh tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses *operation outbound warehouse* changhong pada PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang
2. Untuk merancang *Work Instruction (WI)* pada aktivitas *operation outbound warehouse* changhong pada PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti
 - a) Penelitian ini dibuat dalam rangka menyelesaikan persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Logistik pada jurusan D4 Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
 - b) Penelitian ini memiliki manfaat untuk pengembangan wawasan bagi peneliti dalam melakukan perancangan *Work Instruction (WI)* pada kegiatan operasional perusahaan.
2. Bagi Program Studi
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan usulan dalam proses pembelajaran khususnya dalam ilmu logistik pada Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik.
 - b) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya sebagai referensi lanjutan yang ini melakukan pengkajian

penelitian yang memiliki topik sama yaitu perancangan *Work Instruction*.

3. Bagi Perusahaan

- a) Penelitian ini diharapkan dapat di implementasikan pada PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang khususnya pada kegiatan operasional *outbound* gudang changhong untuk mengoptimalkan kinerja karyawan serta efektifitas waktu.
- b) Dalam penelitian ini *peneliti* ikut serta untuk memberikan masukan dan saran dalam perbaikan kualitas mutu manajemen pada PT YCH Indonesia *Supply Point* Semarang.