

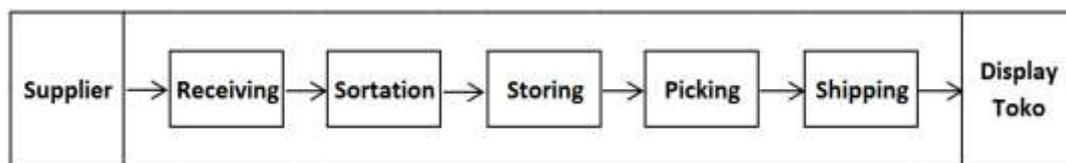
# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Industri *retail* merupakan industri yang bergerak di bidang penjualan barang atau *service* secara langsung kepada konsumen akhir. *Retail* merupakan setiap bisnis yang secara langsung melakukan pemasarannya agar dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen akhir melalui penjualan barang dan jasa sebagai sarana distribusi (Gilbert, 2003). Menurut Asosiasi Perusahaan Ritel Indonesia (Aprindo), pertumbuhan industri *retail* di Indonesia antara 10%-15% per tahun. Jumlah pendapatan terbesar merupakan kontribusi dari *hypermarket*, kemudian disusul oleh minimarket dan supermarket. Pesatnya pertumbuhan industri *retail* tersebut menimbulkan persaingan sesama industri *retail* dan menyebabkan konsumen dapat memilih *retail* yang sesuai dan cocok dengan keinginan konsumen sehingga konsumen dengan mudah bisa berganti *retail* yang dikunjungi, atau tetap loyal dengan satu *retail* karena sudah merasa cocok.

Dalam industri *retail* perputaran penjualan barang berlangsung dengan cepat, terutama untuk produk *Fast Moving Consumer Goods* (FMCG). Produk FMCG merupakan produk-produk konsumsi yang banyak dikonsumsi oleh masyarakat dan pergerakannya sangatlah cepat (Icun & Getty, 2006). Meningkatnya pertumbuhan penduduk di Indonesia tiap tahunnya membuat tingkat penggunaan produk FMCG ini juga menjadi semakin meningkat. Hal tersebut membuat para pengusaha *retail* harus menaikkan tingkat pelayanan agar kepuasan para konsumen tetap terpenuhi. Kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi. Konsumen akan merasa puas bila mereka dilayani sesuai dengan harapannya, tetapi bila tidak sesuai harapan mereka akan memalingkan bisnis ke tempat lain (Gerson, 2010). Industri *retail* membutuhkan gudang untuk tempat penyimpanan setiap persediaan produknya. Gudang harus dipandang sebagai tempat sementara untuk menyimpan persediaan dan sebagai penyangga rantai pasok serta berfungsi untuk memfasilitasi pergerakan barang dari pemasok kepada konsumen agar dapat memenuhi permintaan pada waktu yang tepat dan hemat biaya (Richards, 2014).

PT XYZ merupakan perusahaan *retail* asing yang memiliki beberapa cabang yang tersebar diberbagai negara salah satunya di Indonesia. PT XYZ juga terdaftar sebagai *hypermarket* yang memiliki pangsa pasar besar serta permintaan pasar yang sangat tinggi setiap harinya. PT XYZ harus selalu siap untuk melakukan pemenuhan permintaan tepat pada saat konsumen membutuhkannya, agar tercapai tujuan perusahaan untuk tetap menjaga kepuasan dari konsumen. PT XYZ menggunakan gudang sebagai fasilitas penyimpanan persediaan produk yang dimilikinya sebelum produk tersebut dijual kepada konsumen. Gambar I.1 menunjukkan gambaran aktivitas atau proses yang dilakukan di gudang PT XYZ.



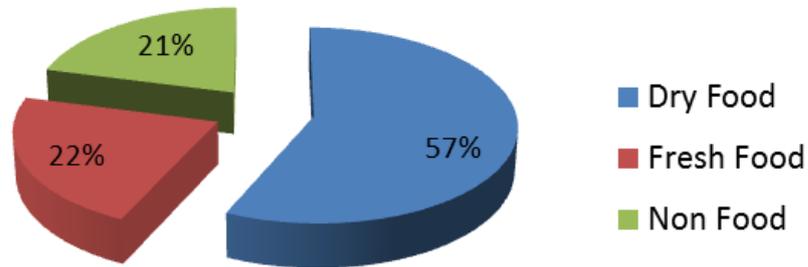
Gambar I. 1 Aktivitas atau Proses Gudang PT XYZ  
( Sumber : PT XYZ, 2014 )

Keterangan aktivitas atau proses gudang PT XYZ pada Gambar I.1 :

1. *Receiving* : proses penerimaan produk-produk FMCG yang dilakukan di *docking zone* PT XYZ.
2. *Sortation* : proses penyortiran terhadap produk-produk FMCG yang diterima oleh PT XYZ sebelum masuk ke gudang.
3. *Storing* : proses penyimpanan produk-produk FMCG ke rak-rak yang tersedia didalam gudang.
4. *Picking* : proses pengambilan produk FMCG dari rak sesuai dengan permintaan.
5. *Shipping* : proses pengiriman produk FMCG ke tempat *display* toko PT XYZ.

Didalam gudang PT XYZ terdapat 3 departemen, yaitu departemen *Dry food*, departemen *Fresh Food* dan departemen *Non Food*. Berdasarkan data terakhir yang didapatkan dari perusahaan, departemen *Dry food* memiliki jumlah permintaan paling tinggi di PT XYZ. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar I.2.

### Presentase Permintaan PT.XYZ

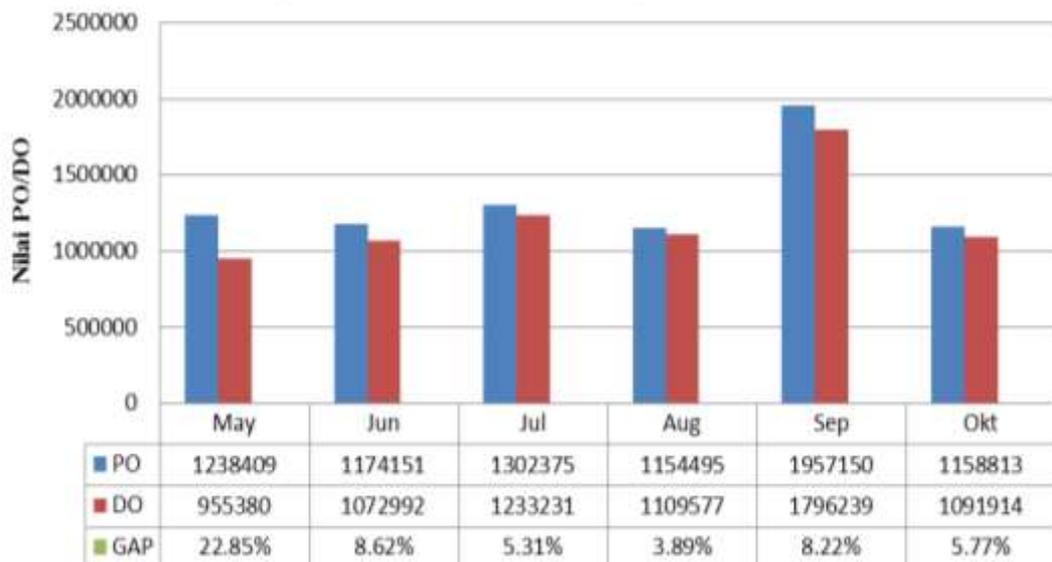


Gambar I. 2 Presentase Permintaan PT XYZ

( Sumber : PT XYZ, 2014 )

Jumlah permintaan tertinggi berdasarkan Gambar I.2 diduduki oleh departemen *Dry food* dengan persentase sebesar 57%. Tingginya permintaan tersebut harus diiringi dengan penanganan gudang yang optimal, dimana gudang harus mampu membantu dalam pemenuhan permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat. Akan tetapi penanganan gudang di PT XYZ belum optimal, hal ini menyebabkan timbulnya gap antara PO (*Purchase Order*) dan DO (*Delivery Order*). Hal ini dapat dilihat pada Gambar I.3.

### Perbandingan PO/DO Pada Gudang Dry Foods PT. XYZ

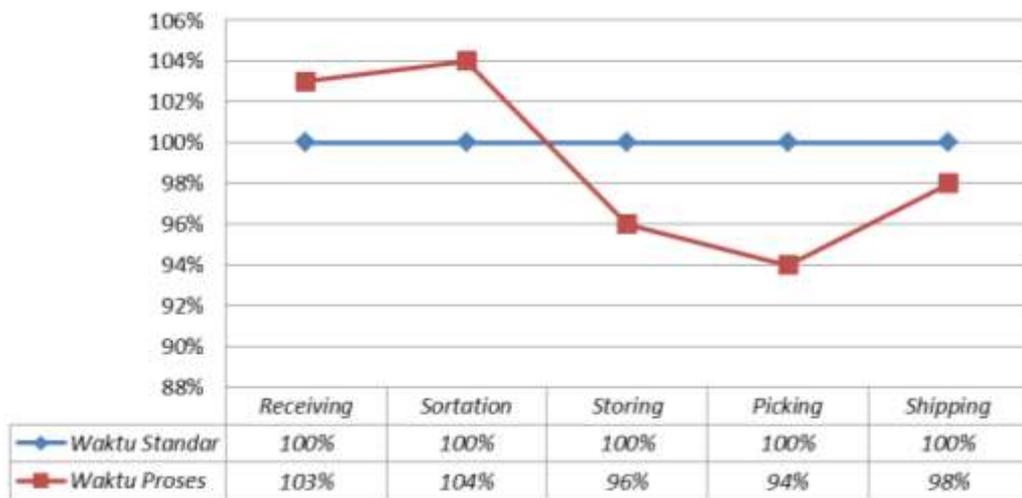


Gambar I. 3 Data Perbandingan Antara PO dan DO Pada Gudang PT XYZ

( Sumber : PT XYZ, 2014 )

Dari data tersebut, terlihat bahwa tingginya PO yang ada tidak diimbangi oleh pemenuhan DO, sehingga presentase barang yang tidak terjual di *display* toko dan menumpuk digudang cukup besar. Salah satu penyebab adanya DO yang tidak terpenuhi dikarenakan adanya waktu *delay* pada aktivitas gudang yang menyebabkan pengiriman barang ke *display* toko tidak dapat berjalan optimal. Waktu *delay* merupakan waktu tunda atau waktu yang terbuang dikarenakan ketidakefektifan dalam melakukan suatu aktivitas (Herjanto, 2012). Berikut presentase perbandingan waktu proses dan waktu standar aktivitas penanganan produk di gudang PT XYZ ditunjukkan pada Gambar I.4.

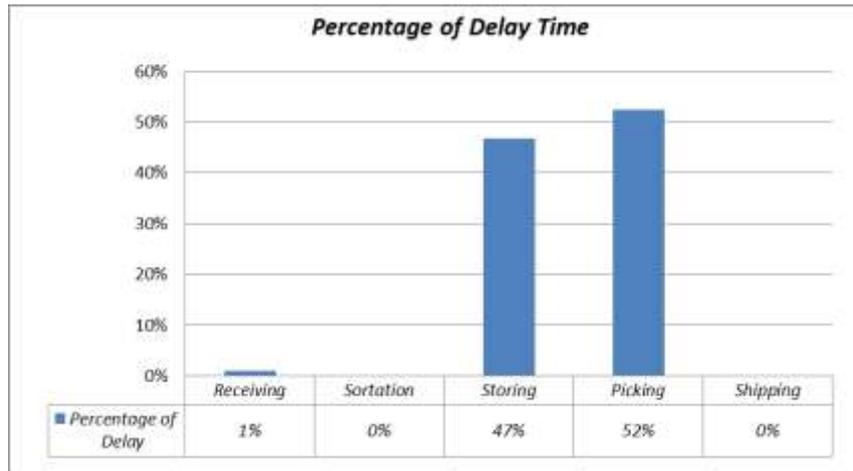
**Grafik perbandingan antara Waktu Proses dan Waktu Standar pada gudang PT XYZ**



Gambar I. 4 Perbandingan Waktu Proses dan Waktu Standar Aktivitas Penanganan Produk

( Sumber : PT XYZ, 2014 )

Dari Gambar I.4 dapat terlihat bahwa aktivitas *storing* dan *picking* memiliki presentase dibawah rata-rata, dimana waktu proses yang ada dibawah waktu standar yaitu sebesar 96% untuk proses *storing* dan 94% untuk proses *picking*. Hal ini dikarenakan adanya *delay* pada kedua aktivitas tersebut. Berikut dijabarkan lebih detail presentase waktu *delay* pada masing-masing aktivitas yang berlangsung di gudang PT XYZ pada Gambar I.5.



Gambar I. 5 Presentase Waktu *Delay* Aktivitas di Gudang PT XYZ

Berdasarkan Gambar I.5, presentase waktu *delay* tertinggi dimiliki oleh aktivitas *picking* sebesar 50% dan aktivitas *storing* sebesar 44%. Waktu *delay* yang terjadi pada aktivitas-aktivitas tersebut disebabkan oleh lamanya aktivitas pencarian SKU's di rak-rak penyimpanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Manager Administration Logistic Center (ALC)*, pada gudang *Dry food* PT XYZ belum ada zonafikasi dan kebijakan dalam penempatan produk sehingga produk yang disimpan menjadi tidak teratur dan tidak teridentifikasi dengan baik lokasi penyimpanannya.

Dengan permasalahan yang telah dipaparkan, maka diusulkan perancangan perbaikan pada gudang *dry food* PT XYZ, yaitu pengalokasian produk dengan mengklasifikasikan berdasarkan karakteristik masing-masing produk. Perbaikan alokasi penyimpanan produk dengan melakukan klasifikasi berdasarkan karakteristik masing-masing produk dapat mengurangi waktu *delay* sebesar 21% (Losmaritim, 2013).

Selain itu, *warehouse slotting* juga dilakukan untuk menyusun atau menata ulang produk di rak penyimpanan sehingga dapat memaksimalkan pemakaian rak-rak penyimpanan serta melakukan zonafikasi sebagai informasi identifikasi lokasi produk-produk yang disimpan di gudang.

Dengan adanya solusi yang diusulkan sebagai *output* dari kegiatan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan perbaikan yang optimal di gudang *dry food* PT XYZ sehingga proses pemenuhan permintaan pelanggan dapat berjalan dengan tepat waktu dan *customer satisfication* pun dapat tercapai dengan maksimal.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, didapatkan rumusan masalah seperti berikut :

1. Bagaimana kebijakan alokasi penyimpanan yang dapat meminimasi waktu *delay* pada proses *storing* dan *picking* sehingga mengoptimalkan kinerja gudang *general dry food* PT XYZ?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari kegiatan penelitian ini adalah :

1. Memberikan klasifikasi produk dan zonafikasi penyimpanan yang dapat meminimasi waktu *delay* pada proses *storing* dan *picking* sehingga mengoptimalkan kinerja gudang *general dry food* PT XYZ.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Agar lebih terfokus dan tercapai tujuan dari penelitian ini, maka penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada gudang *general dry food* milik PT XYZ.
2. Proses bisnis eksisting diasumsikan tetap.
3. *Value* produk diasumsikan stabil.
4. Penelitian tidak mengubah posisi rak penyimpanan, hanya merubah alokasi penyimpanan produk.
5. Penelitian tidak sampai tahap perhitungan biaya.
6. Penelitian hanya pada tahap usulan tidak sampai pada tahap implementasi.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti : Dapat mengetahui penggunaan dan penerapan ilmu yang telah dipelajari dalam melakukan pemecahan masalah dalam industri nyata .
2. Bagi Perusahaan : Dapat menggunakan solusi yang diusulkan sebagai perbaikan untuk permasalahan yang berkaitan.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini dipaparkan latar belakang permasalahan yang terjadi sehingga diusulkan perancangan perbaikan alokasi penyimpanan berdasarkan karakteristik produk. Hal yang terpenting adalah diuraikannya permasalahan dimulai dari area masalah yang luas hingga menuju pertanyaan yang diajukan pada penelitian. Selain itu terdapat perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika dalam penelitian.

### **Bab II Landasan Teori**

Pada bab ini terdapat dasar teori yang berhubungan dengan penelitian perbaikan alokasi penyimpanan berdasarkan karakteristik produk. Tujuan dari bab ini adalah membentuk pola pikir dan landasan teori yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian dan perancangan hasil akhir. Dasar teori yang dibahas meliputi pengetahuan dan metode-metode serta teori lain yang mendukung peneliti untuk melakukan perancangan perbaikan.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini diuraikan konsep penelitian secara rinci meliputi tahap identifikasi dan pendahuluan. Selanjutnya, tahap pengumpulan dan pengolahan data yang terdiri mengembangkan model penelitian yaitu model konseptual dan sistematika penelitian.

### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini, ditampilkan data umum perusahaan dan data-data pendukung lainnya melalui berbagai proses seperti wawancara, pengujian dan observasi dan perolehan data dari perusahaan. Pengolahan data dilakukan sesuai dengan metode-metode yang telah dikonsepskan pada Bab III dan kemudian dianalisis untuk diusulkan suatu solusi perbaikan.

### **Bab V Analisis**

Pada bab ini dilakukan analisis terhadap pengolahan data dan usulan perbaikan yang telah dilakukan pada Bab sebelumnya. Pada Bab ini juga

akan dilakukan analisis perbandingan kondisi eksisting dan kondisi yang telah diberikan usulan perbaikan.

## **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini diberikan kesimpulan terhadap hasil penelitian serta mengajukan saran bagi perusahaan sebagai solusi perbaikan dan penelitian selanjutnya sebagai masukan di masa yang akan datang.