

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Gudang bukan hanya digunakan dan dibutuhkan oleh industri besar seperti pabrik untuk menyimpan material ataupun *finish good*, namun juga digunakan oleh retailer untuk menyimpan produk sebelum sampai ke tangan konsumen akhir. Gudang retailer yang berukuran besar maupun kecil diharapkan memiliki sistem penyimpanan produk yang baik, dan juga sistem transportasi produk yang baik. Sistem penyimpanan produk dapat dilihat dari pengaturan tata letak pada gudang. Tata letak yang kurang baik pada dasarnya akan mempengaruhi proses keluar – masuk produk. Pengaturan tata letak gudang retail yang baik akan mempengaruhi kelancaran dalam transportasi produk (dalam proses *restock* ataupun pengambilan produk), dapat menjaga produk tetap dalam kondisi baik, meningkatkan kapasitas gudang dan waktu pengambilan produk menjadi lebih singkat. Fungsi tersebut pada akhirnya memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan (konsumen).



Gambar 1.1. Retail Harapan

Pemilik Retail Harapan mengeluhkan waktu pelayanan yang terlalu lama sehingga terdapat konsumen yang memilih mencari toko retail lain. Setelah dilakukan proses pengamatan dan observasi, terlihat bahwa proses pengambilan produk yang terletak di dalam gudang membutuhkan waktu yang panjang.

Waktu pengambilan produk pada gudang retail Harapan yang lama, dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Permintaan konsumen tinggi
Merupakan faktor eksternal yang timbul karena permintaan produk yang banyak dari pelanggan.
- b. Mencari produk
Merupakan faktor internal yang dapat terjadi karena produk yang tertumpuk, atau stok produk sedikit sehingga tidak terlihat.
- c. Produk yang memiliki frekuensi *inbound* dan *outbound* tinggi terletak pada bagian belakang gudang.

Faktor – faktor yang dijabarkan tersebut dapat terjadi karena beberapa alasan, misalnya permintaan konsumen yang tinggi disebabkan oleh harga yang lebih murah dibandingkan toko retail lain. Pemilik Retail Harapan mendapatkan *supply* produk langsung dari distributor sehingga harga produk relatif lebih murah dibandingkan retail lain, sedangkan untuk retail lain yang berada di dekat retail harapan sering mendapatkan stok produknya dari retail Harapan sehingga harga pada retail lain relatif lebih tinggi. Hal lain yang menyebabkan Retail Harapan dapat menjual produk dengan harga lebih murah juga disebabkan Retail Harapan tidak menambah stok dengan membeli dari retail lain yang berdekatan. Retail harapan selain mendapatkan *supply* langsung dari distributor juga mendapatkan stok dengan cara membeli di luar kota, sehingga harga menjadi lebih murah dibandingkan retail lain disekitarnya. Pemilihan supplier yang berada di luar kota karena untuk produk – produk tertentu harga produk diluar kota relatif lebih murah, bahkan dapat dikatakan terpaut jauh dan dapat menutup biaya transportasi. Biaya transportasi juga dapat tertutup karena retail harapan juga mengirimkan produk ke retail lain yang berada di luar kota dalam jangka waktu seminggu sekali sehingga truk tidak kosong pada saat proses transport produk.

Proses pencarian terjadi pada produk – produk yang memiliki kuantitas penyimpanan sedikit. Produk seringkali menjadi tertutup dan tertumpuk produk lain. Proses pencarian juga menimbulkan lebih banyak produk yang tertumpuk karena proses pengambilan dilakukan dengan cara mengambil produk yang terletak di atasnya atau dengan membongkar tumpukan produk yang terletak disebelahnya dan meletakkannya di atas produk lain yang berbeda jenis. Penumpukan produk dalam proses pengambilan dimaksudkan oleh karyawan

agar tidak menutup jalan (*aisle*) namun pada kenyataannya masih terdapat ruang yang cukup untuk dilakukan penataan. Karyawan tidak menggunakan waktu luang untuk menata produk – produk yang bertumpuk karena mereka beranggapan bahwa penataan merupakan kegiatan yang percuma untuk dilakukan. Karyawan merasa bahwa tidak ada aturan yang dapat diikuti untuk menata produk – produk yang berserakan, sehingga seringkali karyawan merasa terbebani dengan kegiatan tersebut.

Penataan produk pada awal pemakaian gudang baru dilakukan secara acak dengan urutan pemindahan dimulai dari produk yang lebih dekat pada pintu gudang lama. Penataan produk pada gudang baru hanya memperhatikan tentang produk yang terlebih dahulu dipindahkan akan diletakkan pada gudang bagian belakang, sehingga produk -produk yang memiliki frekuensi *inbound* dan *outbound* tinggi dapat terletak pada bagian belakang gudang. Penataan pada gudang lama juga tidak menggunakan aturan yang jelas. Bangunan gudang lama dibuat bersekat sekat dengan batas dinding tanpa pintu. Tempat produk diatur hanya dengan tujuan semua jenis produk dapat disimpan pada ruang – ruang dalam gudang. Pada saat gudang lama digunakan, pemilik tidak mengetahui bahwa pengaturan gudang juga dapat membantu pekerjaan karyawan. Pemilik merasa bahwa karyawan dapat menyesuaikan diri dengan pekerjaan – pekerjaan yang ada, misalnya pemilik beranggapan bahwa letak – letak produk akan diingat oleh karyawan apabila sudah bekerja dalam jangka waktu 1 – 2 minggu. Pengaturan posisi produk pada gudang baru hanya memperhatikan kemudahan dalam proses transportasi produk awal dari gudang lama. Gudang baru diisi pada bagian belakang terlebih dahulu dengan tujuan memudahkan dalam proses transportasi produk dari gudang lama, mudah dalam arti tidak menutup jalan pada saat pemindahan produk pertama kali dilakukan dari gudang lama.

Proses pengambilan memperhatikan aturan FIFO pada semua jenis produk, tanpa terkecuali produk yang memiliki *expired date* lebih dari 1 tahun. Pada gudang retail harapan, apabila terdapat kegiatan *restock*, produk lama akan diletakkan pada tumpukan paling atas. Proses pengambilan produk dilakukan oleh karyawan tanpa adanya alat bantu. Urutan pengambilan produk juga dilakukan secara acak sesuai keinginan karyawan. Alat bantu yang dahulu dipakai adalah *trolley*, namun karena tidak dipakai maka *trolley* menjadi berkarat dan telah rusak. Karyawan menganggap bahwa alat bantu akan menghambat pekerjaan karena sempitnya *aisle*.

Setelah dilakukan pengamatan, dan pengambilan data untuk melakukan proses identifikasi permasalahan, ditemukan bahwa permasalahan muncul ketika pegawai mengambil produk di gudang. Retail Harapan melayani pembelian grosir dan eceran sehingga frekuensi pengambilan produk menjadi tinggi. Kondisi gudang yang belum tertata dengan baik menghambat kerja karyawan dalam mengambil produk yang diminta oleh pelanggan baik yang membeli produk secara grosir maupun pengambilan produk untuk pelanggan yang membeli secara eceran. Kerja karyawan yang terhambat disebabkan oleh kondisi tumpukan produk yang terlalu tinggi, keterbatasan postur karyawan, dan tidak terdapat alat bantu, mengakibatkan waktu pengambilan produk bertambah. Bertambahnya waktu pengambilan ini diakibatkan oleh adanya waktu tidak produktif dalam mencari produk. Selain itu produk yang tertutup / tertumpuk oleh produk yang berbeda, juga menambah waktu pencarian. Tidak adanya pengaturan penempatan produk yang baku mengakibatkan produk sulit untuk dibawa. Tidak adanya pengaturan penempatan produk yang baku seringkali menyebabkan jalan (*aisle*) menjadi tertutup atau terhalangi sehingga waktu pengambilan produk menjadi lebih lama, ditambah lagi dengan tidak adanya alat bantu untuk memindahkan produk atau untuk membawa produk kepada konsumen. Kondisi gudang retail Harapan saat ini terlihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2. Kondisi Gudang Saat Ini

Faktor – faktor tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan kepada pelayanan yang diberikan oleh Retail Harapan. Penyebab ketidakpuasan pelanggan sebagian besar disebabkan oleh pelayanan yang terlalu lama. Sedangkan untuk tingkat kepuasan yang muncul dari pelanggan disebabkan oleh keramahan karyawan dan harga yang relatif lebih murah dari toko retail lain.

Gudang yang dimiliki oleh retail Harapan merupakan gudang *make to stock*, yaitu gudang yang memiliki fungsi untuk menyimpan sejumlah *stock* produk untuk memenuhi *demand* dari pembeli (konsumen). Proses pengambilan produk dilakukan sesuai *demand* dari konsumen tanpa adanya pencatatan, proses *restock* dilakukan dengan menempatkan produk pada tempat yang tersedia. Penyediaan tempat untuk produk yang datang dilakukan dengan cara memindahkan produk lain yang memiliki *stock* sedikit ke lain tempat, dan seringkali diletakkan di atas tumpukan produk yang berbeda. Kapasitas gudang masih mencukupi terlihat dari banyaknya ruang kosong di gudang bagian belakang dan juga terdapat bangunan baru yang terletak dibagian belakang Gudang yang sekarang terpakai. Lebar *aisle* pada gudang bagian belakang mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang yang cukup untuk penataan produk.

Penyimpanan dan pengambilan produk yang belum memiliki aturan yang pasti terlihat dari tidak adanya standar *operational* dalam gudang. Standar *operational* pada awalnya memang belum terbentuk dengan baik karena kurangnya pengetahuan pemilik mengenai standar *operational* yang baik dalam penanganan produk. Proses pengambilan produk belum melalui proses pencatatan yang baik sehingga perlu untuk mencari jumlah produk di gudang secara langsung ketika terdapat konsumen yang akan membeli produk tertentu atau ketika *salesman* produk tertentu datang dan melakukan penawaran. Proses penghitungan *stock* juga dilakukan oleh *salesman* sendiri tanpa didampingi oleh karyawan maupun pemilik, sehingga seringkali pemilik tidak mengetahui secara pasti produk yang masih tersedia, telah mencapai level *reorder* ataupun telah habis. Pada gudang retail harapan belum terdapat pegawai yang khusus bertanggung jawab mengatur gudang, hal ini juga menyebabkan gudang tidak memiliki standar *operational* yang baku. Pemilik menganggap hal tersebut bukan merupakan hal yang penting dan juga memerlukan biaya tambahan untuk penambahan karyawan, sehingga hal tersebut tidak dilakukan.

Jumlah produk yang bermacam – macam menjadi kendala dalam perancangan tata letak gudang retail Harapan, oleh karena itu metode *Class Based Storage (CBS)* akan mengelompokkan berdasarkan jumlah produk yang keluar. Metode *CBS* juga akan dipakai untuk mengatur produk – produk yang tidak dapat dikonsumsi. Produk – produk yang memiliki *ratio T/S (throughput dan storage)* tinggi akan berada pada kelompok yang sama. Sehingga dalam proses pengambilan produk nantinya jarak yang ditempuh dalam pengambilan produk

yang memiliki *ratio T/S* tinggi akan menjadi pendek. CBS juga mengatur letak kelompok produk secara *dedicated* / tetap, sehingga walau letak produk berpindah namun masih dalam satu kelompok di tempat yang sama. Sedangkan untuk produk *fast moving* dan produk – produk yang memiliki perlakuan khusus seperti kelompok produk yang mudah terbakar dan kelompok produk tembakau akan menggunakan *Dedicated Storage (DS)* sehingga dapat diatur dan dijauhkan dari produk – produk lainnya.

Gudang pada retail harapan tidak menggunakan sistem yang pasti namun sedikit mengadaptasi sistem *randomized*. Menurut Heragu (2006), *Randomized Storage (RS)* merupakan sistem penyimpanan yang tidak memiliki lokasi yang tetap untuk suatu produk, sehingga apabila produk datang (*restock*) produk akan ditempatkan di sembarang tempat yang sekiranya cukup untuk jumlah produk yang datang. Pada gudang Retail Harapan produk yang datang dari *supplier* ditempatkan pada tempat yang tersedia dan tidak ada tempat yang tetap untuk suatu produk tertentu. Hal ini menyebabkan produk banyak menumpuk pada tempat yang paling dekat dengan pintu dan menyebabkan utilisasi gudang menjadi rendah. Utilisasi yang rendah terlihat dari ruang kosong yang masih tersedia pada bagian belakang gudang. Permasalahan yang terjadi pada gudang retail Harapan antara lain, dibutuhkan waktu yang lama untuk menemukan produk, banyak produk yang tertutup produk lain sehingga proses pengambilan produk menjadi lebih lama. Tidak adanya standar penataan yang baik pada gudang menyebabkan letak posisi produk dapat berubah terutama setelah dilakukan proses *restock*. Pengaturan tata letak yang kurang baik pada Retail Harapan menyebabkan *aisle* menjadi sempit dan menyulitkan pegawai dalam membawa produk. Permasalahan yang lain adalah belum adanya sistem pencatatan keluar masuk produk yang baik dan belum adanya material handling yang dapat membantu pegawai dalam membawa produk.

1.2. Perumusan Masalah

Waktu pengambilan produk yang lama diakibatkan oleh proses pencarian dan ketidaksesuaian tempat produk yang memiliki frekuensi inbound dan outbound yang tinggi.

1.3. Tujuan Penelitian

Masalah waktu pencarian dan ketidaksesuaian penempatan produk akan diatasi dengan merancang tata letak gudang retail Harapan.

1.4. Batasan Masalah

Analisis dan perancangan tata letak pada gudang Retail Harapan memiliki beberapa batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Analisis hanya dilakukan untuk tata letak gudang yang berada pada bangunan yang sama dengan tempat transaksi dengan konsumen
- b. Rancangan tata letak berlaku untuk bulan biasa, yaitu selain bulan lebaran dan bulan Desember
- c. Tidak ada penambahan luas gudang retail Harapan
- d. Tidak ada penggunaan rak penyimpanan