

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu indikator yang dapat membantu perusahaan dapat berjalan dengan baik adalah proses operasional perusahaan (Pitoy dkk., 2020). Proses ini diharapkan mampu dijalankan secara efisien dengan tujuan untuk memaksimalkan laba, nilai, dan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya (Emam, 2017). Kegiatan yang dapat dilakukan untuk menciptakan sistem operasional yang efisien adalah mengurangi adanya pemborosan (*waste*) kegiatan yang tidak menyebabkan penambahan nilai pada suatu perusahaan (Qowim dkk., 2020). Dalam sistem operasional perusahaan, gudang memiliki salah satu peran yang cukup penting karena adanya proses perubahan *input* menjadi *output* (Ikhwana dkk., 2022)

Gudang dikatakan sebagai aspek penting dalam sebuah perusahaan karena berfungsi sebagai pusat penyimpanan yang akan mendukung kelancaran perusahaan (Agustina & Vikaliana, 2021). Apabila sistem penyimpanan di gudang kurang baik akan berdampak pada pendapatan perusahaan seperti adanya barang *dead stock* akibat kadaluarsa, kerusakan barang, dan juga kehilangan barang (Kemklyano dkk., 2021). Selain berfungsi sebagai penyimpanan, gudang juga berfungsi sebagai tempat untuk mempersiapkan barang yang akan dikirimkan kepada konsumen, hal ini dapat dikatakan pihak gudang akan berkaitan langsung dengan pihak pengiriman dan juga konsumen (Kemklyano dkk., 2021). Jika gudang memberikan pelayanan yang tidak baik kepada konsumen seperti adanya keterlambatan, kerusakan produk, dan jumlah produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan pesanan, maka akan mengakibatkan menurunnya kepuasan konsumen kepada perusahaan (Lamanto dkk., 2019). Menurunnya kepuasan pelanggan akan memungkinkan pelanggan akan beralih ke perusahaan lainnya dan akan berdampak juga pada profit perusahaan (Somadi, 2020). Dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan konsumen harus ditangani oleh sistem pelayanan gudang yang baik, namun pada kenyataannya pelayanan kepada konsumen masih menjadi permasalahan yang sering dialami perusahaan (Somadi, 2020). Masalah ini juga menjadi suatu permasalahan yang terjadi di gudang perusahaan distribusi Indonesia yaitu PT Natural Nusantara.

PT Natural Nusantara merupakan salah satu perusahaan distribusi produk agrokomples seperti produk pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan. Selain produk agrokomples, PT Natural Nusantara juga menyediakan produk kosmetik, kesehatan, keperluan rumah tangga, dan teknologi inovasi yang semua berbahan herbal. Perusahaan ini hadir dari sebuah keprihatinan terhadap penggunaan bahan kimia yang tidak bijak, sehingga berdampak pada baik bagi lingkungan dan juga kesehatan manusia. Dari kondisi tersebut, PT Natural Nusantara hadir dan berdiri sejak Oktober 2002 berlokasi di Yogyakarta untuk menghadirkan produk berbahan organik yang ramah lingkungan dan tetap aman bagi kesehatan manusia. PT Natural Nusantara memiliki visi yaitu hidup bahagia dan sejahtera selaras alam. Untuk menjalankan visi tersebut, perusahaan juga memiliki misi yaitu bersama menuju masa depan lebih baik. Tujuan dari pendirian perusahaan ini adalah pemberdayaan potensi sumber daya alam (SDA) dan sumber daya manusia (SDM) yang berkelanjutan.

PT Natural Nusantara berpusat di Jalan Ringroad, No 72, Gamping, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Produk yang didistribusikan oleh PT Natural Nusantara dilakukan dengan sistem *Multi-Level Marketing* murni. Sistem penjualan ini menyebabkan PT Natural Nusantara menyalurkan produk melalui mitra usaha dalam bentuk *Stockist* yang sudah tersebar di seluruh wilayah Indonesia. *Stockist* Nasa ini berfungsi sebagai pusat informasi dan pendistribusian barang bagi distributor atau *downline* dari *Stockist*, yang artinya pihak PT Natural Nusantara harus menyediakan persediaan produk yang dapat memenuhi kebutuhan jaringan penjualan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Seperti perusahaan lainnya, PT Natural Nusantara juga bergantung pada fasilitas gudang yang dimilikinya. Untuk mempercepat proses pengiriman barang ke mitra usaha, PT Natural Nusantara memiliki 6 gudang pelayanan yang tersebar di wilayah Sumatera, Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat. Untuk dilokasi pusat yaitu di Daerah Istimewa Yogyakarta PT Natural Nusantara memiliki 3 gudang dengan fungsi yang berbeda.

Gudang yang satu lokasi dengan kantor administrasi berfungsi untuk proses administrasi penerimaan pesanan, penjualan, pembayaran, dan juga pengambilan barang dalam jumlah yang kecil, terdapat juga gudang yang berfungsi untuk melayani pengambilan barang dalam jumlah yang besar. Sedangkan gudang terakhir adalah gudang yang berfungsi untuk melayani pengiriman barang ke area mitra usaha yang ada di Pulau Jawa ataupun di luar Pulau Jawa dan pemenuhan

kebutuhan stok di gudang pelayanan dan *Stockist*. Selain itu, gudang terakhir ini juga berfungsi sebagai gudang penerimaan barang dari *supplier*. Gudang yang digunakan sebagai pengiriman barang ini berlokasi di Jl. Siliwangi, Area Sawah, Banyuraden, Kec. Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Ketiga gudang PT Natural Nusantara pusat terpisah di lokasi yang berbeda namun masih satu wilayah yang sama.

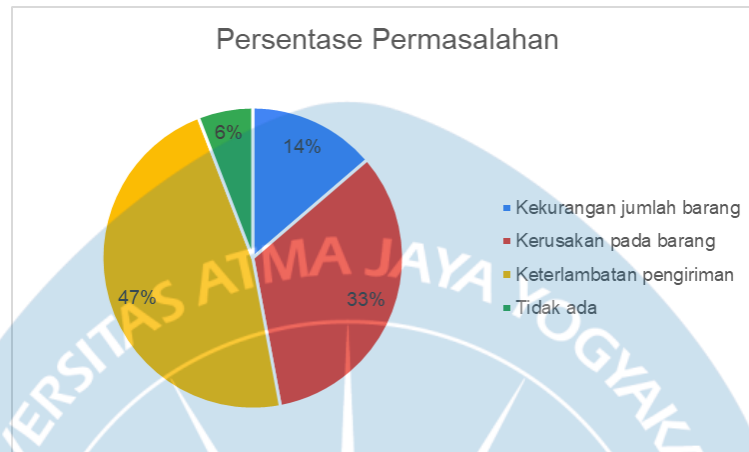
Diketahui bahwa lokasi gudang pusat PT Natural Nusantara berada di lokasi yang berbeda, sehingga pada sistem pengelolaan gudang tidak akan terhindar dari suatu permasalahan. Sama seperti perusahaan lainnya, permasalahan kepuasan konsumen selalu menjadi permasalahan yang tidak bisa dihindarkan. Beberapa komplain berkaitan dengan produk sering dialami pihak perusahaan, baik dalam permasalahan produk rusak, jumlah pengiriman tidak sesuai dengan pesanan, dan permasalahan keterlambatan. Dari ketiga permasalahan yang dialami oleh pihak gudang tersebut, perlu dilakukan analisis awal untuk mengetahui masalah apa yang mejadi masalah utama dari pihak mitra usaha. Hal ini dilakukan untuk mengurangi komplain dan meningkatkan kepuasan pihak mitra kepada perusahaan. Untuk mengetahui permasalahan yang sering dialami oleh pihak mitra usaha perlu dilakukan proses pemetaan masalah yang lebih lanjut.

1.2. Pemetaan Masalah

1.2.1. Penentuan Masalah Utama

Permasalahan yang akan menjadi topik dan akan diangkat pada penelitian tugas akhir ini diperoleh dari kondisi yang sering terjadi pada departemen Gudang di PT Natural Nusantara. Selain itu, masalah juga ditentukan dari permasalahan yang sering dialami oleh pihak mitra usaha. Hal ini dikarenakan gudang dan pihak mitra usaha memiliki kaitan yang sangat erat dan saling berhubungan. Seperti pelayanan yang baik dari gudang akan meningkatkan kepuasan pihak mitra usaha dan hal ini akan dapat mempertahankan sistem bisnis di perusahaan tetap berjalan. Untuk mengetahui masalah apa saja yang paling dominan dialami langsung oleh pihak mitra usaha dilakukan survei dengan menggunakan *google form* kepada pihak mitra usaha. Survei dilakukan dengan cara mengambil sampel acak dari pihak mitra usaha yang pernah atau sering menerima barang dari gudang pusat. Pada survei ini diperoleh 51 orang responden yang menggambarkan kondisi permasalahan dan kebutuhan yang diinginkan pihak mitra usaha. Pertanyaan yang ditampilkan hanya yang berkaitan dengan permasalahan

perusahaan, hasil lebih lengkap ada di dalam lampiran. Berikut salah satu pertanyaan yang diajukan untuk mengetahui permasalahan apa paling dominan yang sering dialami oleh pihak mitra usaha yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut ini.



Gambar 1. 1. Visualisasi Survei Pertanyaan 2

Berdasarkan Gambar 1.1 terlihat bahwa 47% dari 51 responden yang mengisi survei tersebut mengalami masalah keterlambatan. Dari hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar permasalahan pengiriman barang yang sering dialami pihak mitra usaha adalah keterlambatan pengiriman barang.

Setelah dilakukan survei kepada pihak mitra usaha, diketahui bahwa permasalahan yang paling dominan dialami oleh pihak mitra usaha adalah masalah keterlambatan pengiriman. Hasil ini sudah dijelaskan dan diperoleh dari pertanyaan survei kedua. Dari pertanyaan tersebut diperoleh 47% responden menyatakan masalah yang dialami adalah masalah keterlambatan. Untuk mengetahui apakah masalah keterlambatan ini merupakan masalah yang paling penting di perusahaan PT Natural Nusantara dilakukan kajian dan pengumpulan data keterlambatan yang diberikan pihak gudang. Data keterlambatan yang diperoleh menggambarkan jumlah keterlambatan faktur dari bulan Januari 2022 sampai dengan Februari 2023, data akan ditampilkan pada Tabel 1.1. berikut ini.

Tabel 1. 1. Data Keterlambatan Pengiriman Faktur

Tahun	Bulan	Total faktur	Faktur terlambat	(%)
2022	Jan	397	65	17%
	Feb	335	50	15%

Tabel 1.1. Lanjutan

Tahun	Bulan	Total faktur	Faktur terlambat	(%)
	Mar	478	56	12%
	Apr	364	40	11%
	Mei	303	47	16%
	Jun	527	66	13%
	Jul	321	55	17%
	Ags	257	59	24%
	Sep	286	57	21%
	Okt	258	57	23%
	Nov	256	58	23%
	Des	198	33	17%
2023	Jan	276	59	22%
	Feb	399	55	12%

Bedasarkan data jumlah keterlambatan pengiriman faktur, diketahui bahwa rata-rata jumlah faktur yang terlambat dikirimkan dalam satu bulan sebanyak 54 faktur pesanan. Diketahui juga faktur yang terlambat dikirim pada hari faktur tersebut dicetak, akan dikirim dan diproses tidak melebihi 1 hari. Jadi apabila ada faktur yang tidak diproses hari yang sama, maka faktur tersebut akan diproses di keesokan harinya. Namun hal ini tidak berlaku pada hari libur. Diketahui juga rata-rata jumlah barang pada satu buah faktur sebanyak 6 kardus. Hal ini dapat membuktikan bahwa keterlambatan ini menghambat penjualan sebanyak 324 kardus. Meskipun dalam data keterlambatan terlihat persentase keterlambatan hanya mencapai 23%, kondisi tersebut masih berdampak baik dari mitra usaha yang tidak dapat menerima barang sampai 324 kardus perbulannya, dan perusahaan yang tidak optimal dalam penjualan serta akan mengalami komplain dari pihak mitra usaha. Jika kondisi ini terus terjadi dalam jangka waktu yang panjang maka akan berakibat buruk bagi sistem bisnis perusahaan.

1.2.2. Penentuan Stakeholder

Stakeholder yang terlibat pada penelitian ini ditentukan dari permasalahan yang terjadi di perusahaan. Permasalahan yang terjadi di gudang PT Natural Nusantara adalah mengenai masalah keterlambatan barang pesanan yang sampai pada pihak mitra usaha khususnya *Stockist*. Pengiriman barang ini sangat erat kaitannya dengan gudang, hal ini dikarenakan departemen gudang yang melayani

baik dalam penerimaan barang dari *supplier* dan pengiriman barang. Selain itu, pemilihan *stakeholder* didasari oleh proses bisnis dalam penyiapan barang. Proses yang terjadi dalam penyiapan barang dimulai dari pihak mitra usaha melakukan pemesanan yang akan di proses oleh kasir, lalu akan menghasilkan faktur pemesanan dan akan disiapkan oleh pihak gudang, proses bisnis secara lengkap telah tercantum pada lampiran. *Stakeholder* yang terpilih merupakan pihak yang terlibat dalam proses penyiapan barang setelah faktur tercetak. Sehingga *stakeholder* yang terlibat dalam penelitian tugas akhir ini adalah supervisor gudang, staf gudang (faktur *delivery*), staf gudang (penyiapan barang), dan pihak mitra usaha.

Setelah ditentukan *stakeholder* yang terlibat pada masalah, selanjutnya dilakukan wawancara kepada masing-masing *stakeholder* untuk mengetahui penyebab keterlambatan dan kebutuhan solusi yang diinginkan oleh stakeholder. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa adanya beberapa penyebab terjadinya masalah keterlambatan antara lain, prosedur yang dijalankan tidak efektif yang menyebabkan pembagian beban kerja yang tidak merata bagi staf, kondisi ini disampaikan oleh staf gudang penyiapan barang. Selain itu, dari pihak supervisor gudang menyampaikan solusi dari permasalahan diharapkan masih berjalan pada sistem yang semi konvensional, hal ini dikarenakan adanya kendala biaya dalam pengembangan sistem yang lebih modern. Dari pihak mitra usaha juga membutuhkan solusi agar tidak terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang agar proses bisnis yang dijalankan tetap berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada *stakeholder* yang berkaitan dengan permasalahan, diketahui bahwa setiap *stakeholder* memiliki kebutuhan yang berbeda. Dari kebutuhan tersebut akan menjadi sesuatu pertimbangan dalam penentuan solusi terkait masalah yang akan diselesaikan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pemetaan masalah yang sudah dipaparkan pada sub bab sebelumnya, maka akan dirancang suatu rumusan masalah. Diketahui bahwa terjadinya masalah keterlambatan di gudang PT Natural Nusantara yang memiliki dampak langsung pada pihak mitra usahanya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diperoleh bahwa potensi munculnya permasalahan ini karena, lokasi gudang yang berada dilokasi yang berbeda, proses pengiriman faktur pesanan yang masih manual, adanya prosedur penyiapan barang yang tidak

efektif, serta adanya permasalahan beban pekerjaan yang berat. Pada permasalahan ini juga melibatkan 4 *stakeholder* dengan kebutuhan yang berbeda. Dari kondisi tersebut dapat dirumuskan bagaimana cara untuk mengurangi potensi penyebab keterlambatan pengiriman barang di PT Natural Nusantara dengan mempertimbangkan kebutuhan *stakeholder* yang berkaitan langsung dengan permasalahan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian tugas akhir ini adalah memberikan solusi untuk mereduksi keterlambatan pengiriman barang dengan menurunkan waktu proses sebesar 10% dan mengurangi jumlah keterlambatan menjadi 10 faktur dalam 1 bulan.

1.5. Batasan masalah

Batasan masalah pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

- a. Observasi dan pengujian solusi penyelesaian hanya dilakukan di gudang yang berfungsi melayani pengiriman barang kepada mitra usaha.
- b. Data pengamatan waktu proses yang digunakan pada penelitian diperoleh dari hasil pengamatan pada bulan Maret 2023 sampai Mei 2023.
- c. Hasil penelitian bersifat usulan yang dapat bisa diterapkan di perusahaan pada kondisi mendatang.