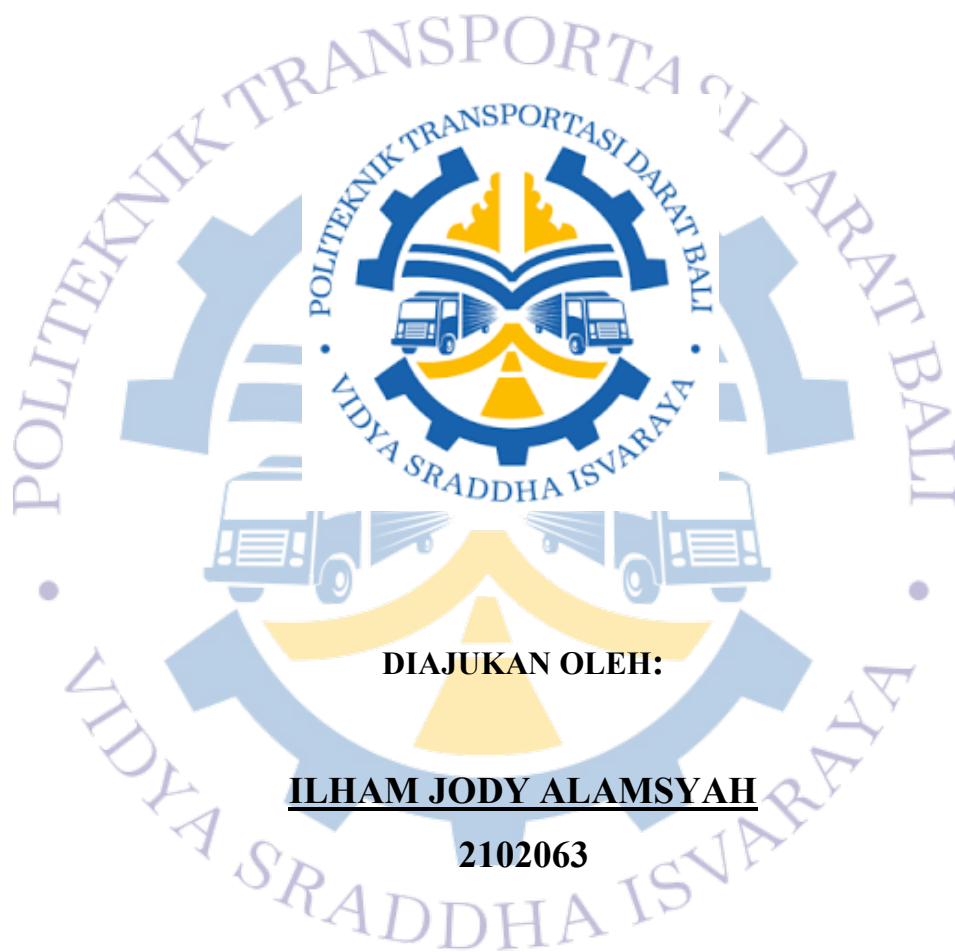


**PENGARUH EFISIENSI PELAYANAN KEPADA
PELANGGAN TERHADAP KEGIATAN OPERASIONAL
GUDANG (STUDI KASUS PT. PANCARAN LOGISTIK)**

TUGAS AKHIR



DIAJUKAN OLEH:

ILHAM JODY ALAMSYAH

2102063

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK**

2024

**PENGARUH EFISIENSI PELAYANAN KEPADA
PELANGGAN TERHADAP KEGIATAN OPERASIONAL
GUDANG (STUDI KASUS PT. PANCARAN LOGISTIK)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Logistik
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Logistik**



DIAJUKAN OLEH:

ILHAM JODY ALAMSYAH

2102063

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK**

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

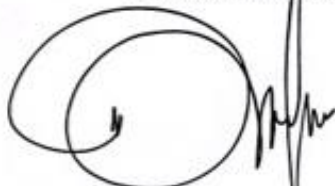
**PENGARUH EFISIENSI PELAYANAN KEPADA PELANGGAN
TERHADAP KEGIATAN OPERASIONAL GUDANG
(STUDI KASUS PT. PANCARAN LOGISTIK)**

Disusun Oleh :
ILHAM JODY ALAMSYAH
2102063

Disetujui untuk diajukan pada
Sidang Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Logistik

Menyetujui


DOSEN PEMBIMBING I



Putu Diva Ariesthana Sadri, ST., M.Sc
NIP. 1986004012010121004

Tanggal : 22 Juli 2024
Ditetapkan di Tabanan

DOSEN PEMBIMBING II



Anggun Gilang Rupaka, S.P., M.Si
NIP. 19870423 201902 1 003

Tanggal : 22 Juli 2024

**HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

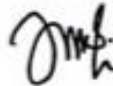
**PENGARUH EFISIENSI PELAYANAN KEPADA PELANGGAN
TERHADAP KEGIATAN OPERASIONAL GUDANG
(STUDI KASUS PT. PANCARAN LOGISTIK)**

Telah dipersiapkan dan disusun Oleh :

ILHAM JODY ALAMSYAH
2102063

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 1 AGUSTUS 2024
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

TIM PENGUJI



Ni Luh Darmavanti, S.Kep., Ns., M.M.
NIP. 19870513 201902 2 001



Putu Diva Ariesthana Sadri, ST., M.Sc
NIP. 1986004012010121004



Hendra Yuda Novianto, S.E., M.AP.
NIP. 19771105 201012 1 001



Anggun Gilang Rupaka, S.P., M.Si
NIP. 19870423 201902 1 003

Mengetahui,

**KETUA PROGRAM STUDI
D-III MANAJEMEN LOGISTIK**



Putu Diva Ariesthana Sadri, ST., M.Sc
NIP. 1986004012010121004

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya Mahasiswa Ilham Jody Alamsyah , Notar 2102063, menyatakan Bahwa tugas akhir saya dengan judul **“PENGARUH EFISIENSI PELAYANAN KEPADA PELANGGAN TERHADAP KEGIATAN OPERASIONAL GUDANG (STUDI KASUS PT. PANCARAN)”** merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau keserjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan diatas terbukti sebaliknya, maka saya menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 31 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Ilham Jody Alamsyah
Notar. 2102063

KATA PENGANTAR

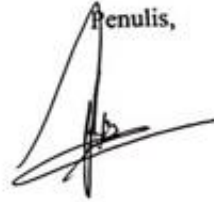
Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran dalam pembuatan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Efisiensi Pelayanan Kepada Pelanggan Terhadap Kegiatan Operasional Gudang (Studi Kasus PT. Pancaran Logistik)” Dalam penulisan tugas akhir ini dilaksanakan untuk memenuhi kewajiban pengumpulan proposal tugas akhir dan juga memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III Manajemen Logistik. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir diantaranya :

1. Orang tua dan keluarga saya yang selalu mendukung dalam proses penyusunan tugas akhir.
2. Bapak Dr. Ir. I Made Suraharta, S.T., S.SiT., MT. IPM selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
3. Bapak Thomas Gunawan selaku Direktur Perusahaan Pancaran Logistik.
4. Bapak Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Sc selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Logistik Politeknik Transportasi Darat Bali dan selaku dosen pembimbing I.
5. Bapak Anggun Gilang Rupaka, S.P., M.Si selaku dosen pembimbing II.
6. Para dosen bidang studi Manajemen Logistik yang senantiasa membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan tugas akhir.
7. Bapak Sanjaya selaku Kepala Cabang Pancaran Logistik Surabaya..
8. Ibu Raizah Selaku *Human Resource Development* Pancaaan Logistik.
9. Seluruh staff karyawan Pancaran Logistik
10. Rekan Mahasiswa/I Polteknik Transportasi Darat Bali Angkatan II
11. Adik Tingkat yang telah memberikan motivasi dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dibutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun bagi perbaikan penulisan. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Tabanan, 31 Juli 2024

Penulis,



ILHAM JODY ALAMSYAH
Notar. 2102063



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM.....	6
2.1 Kondisi Demografis.....	6
2.2 Kondisi Wilayah/Objek.....	6
2.2.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.2.2 Struktur Organisasi.....	10
2.2.3 Kegiatan Umum PT. Pancaran Logistik.....	10
2.2.4 Pergudangan PT. Pancaran Logistik.....	14
2.2.5 Fasilitas.....	14
2.2.6 Jenis-jenis Barang.....	14
2.2.7 Personil Gudang.....	15
2.2.8 Warehouse Management System.....	15
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	16

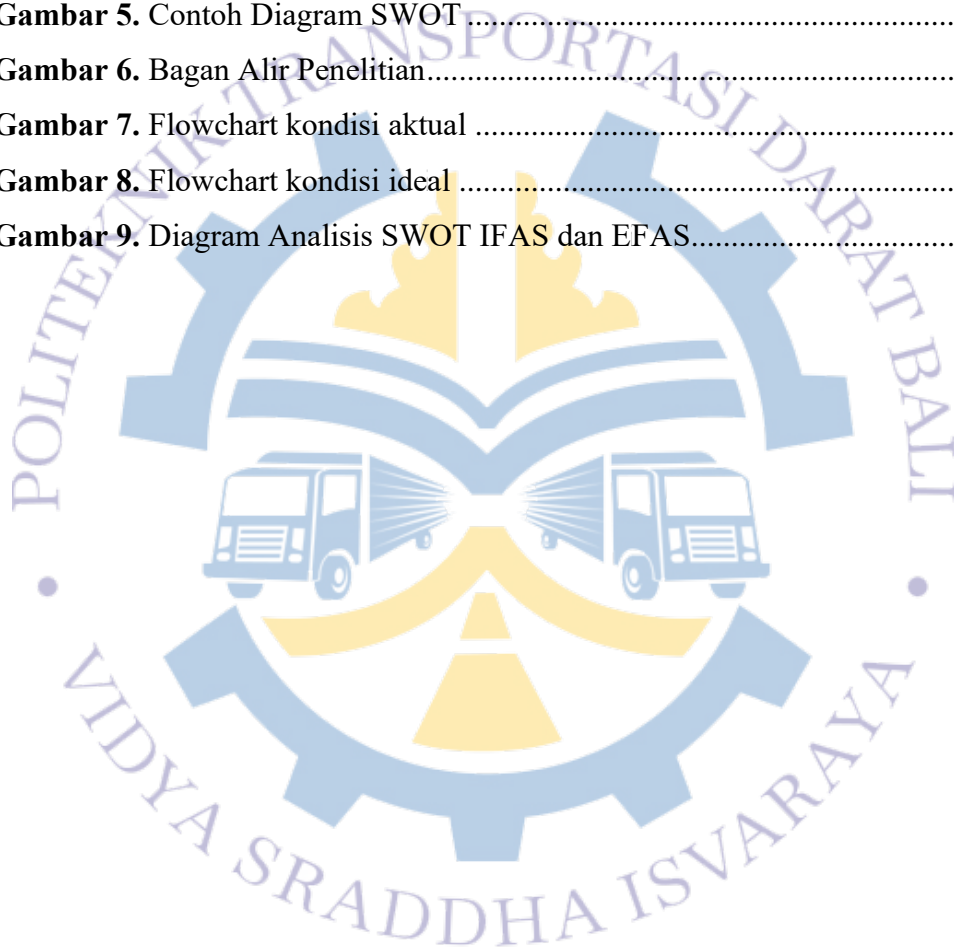
3.1 Pengertian Pergudangan / Warehouse	16
3.2 Jenis - jenis Gudang.....	16
3.3 Penanganan Barang (Handling).....	19
3.4 Barang Masuk (Inbound/Receiving).....	20
3.5 Stok Barang (Storage).....	20
3.6 Barang Keluar (Outbound/Outgoing).....	21
3.7 Tugas dan Tanggung Jawab Fungsi Kerja Karyawan Gudang.....	22
3.8 Analisis SWOT.....	23
3.9 Penelitian Terdahulu.....	26
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	30
4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	30
4.1.1 Teknik Pengumpulan Data	31
4.2 Metode Analisis Data	32
4.2.1 Variabel SWOT	32
4.2.2 Tabel Matriks Penilaian Analisis SWOT	34
4.2.3 Diagram Analisis SWOT	34
4.2.4 Matriks Grand Strategy SWOT	35
4.3 Bagan Alur Penelitian.....	35
4.4 Timeline Kegiatan	37
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
5.1 Pelayanan Dalam Kegiatan Operasional Gudang.....	38
5.1.1 Kondisi aktual.....	38
5.1.2 Indikator efisiensi	39
5.1.3 Kondisi ideal.....	40
5.2 Rangkuman wawancara	40
5.3 Penelitian Hipotesis dan Hasil Wawancara	43
5.4 Karakteristik Responden.....	44
5.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
5.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
5.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
5.4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	45

5.4.5 Karakteristik Berdasarkan Pengalaman	46
5.5 Proses Inbound & Outbound	46
5.6 Efisiensi Pelayanan Kepada Pelanggan Menggunakan Analisis SWOT	47
5.6.1 Matriks Internal Factor Analysis Summary (IFAS)	49
5.6.2 Matriks Eksternal Factor Analysis Summary (EFAS)	51
5.6.3 <i>Grand Strategy</i>	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	60
6.1 Kesimpulan	60
6.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Kota Surabaya.....	6
Gambar 2. Lokasi PT. Pancaran Logistik.....	7
Gambar 3. Struktur Organisasi PT. Pancaran.....	10
Gambar 4. Alur Proses di Pergudangan	19
Gambar 5. Contoh Diagram SWOT	34
Gambar 6. Bagan Alir Penelitian.....	36
Gambar 7. Flowchart kondisi aktual	38
Gambar 8. Flowchart kondisi ideal	40
Gambar 9. Diagram Analisis SWOT IFAS dan EFAS.....	54

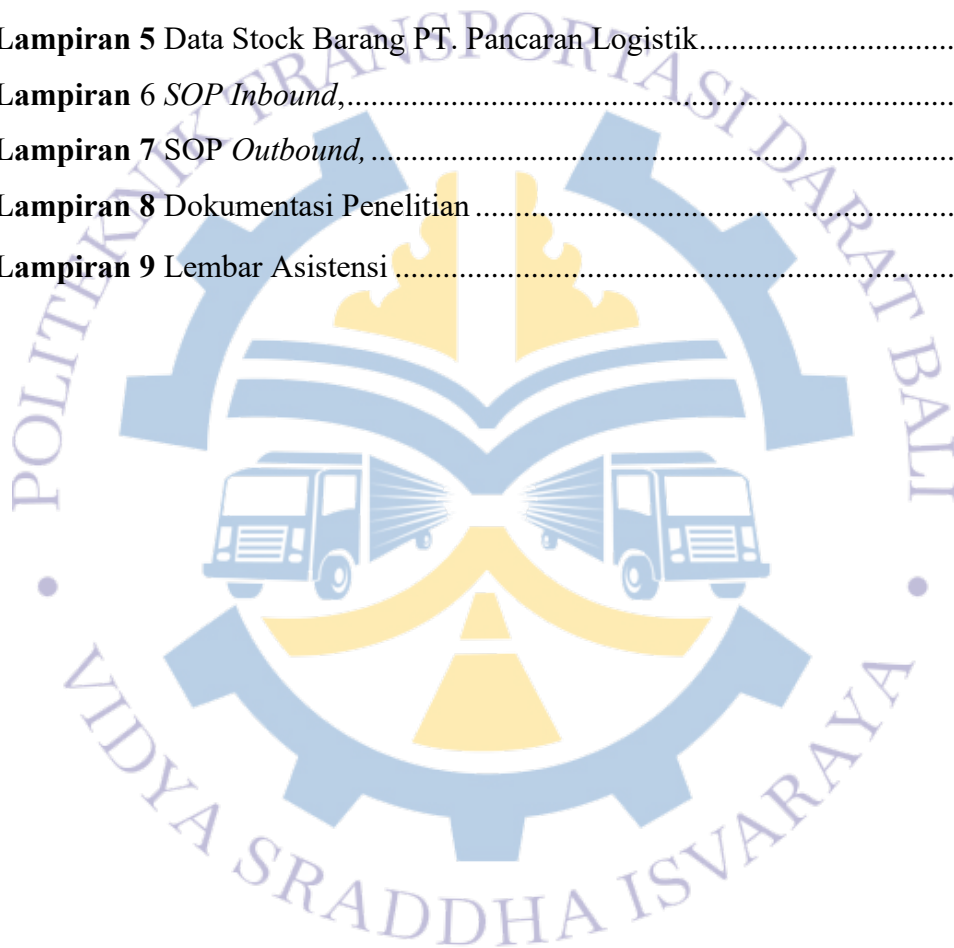


DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Matriks SWOT	25
Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.1 Variabel Swot.....	33
Tabel 4.2 Matriks Penilaian Analisis SWOT	34
Tabel 4.3 Contoh matriks <i>Grand Strategy</i>	35
Tabel 4.4 Timeline Kegiatan	37
Tabel 5.1 Indikator efisiensi	39
Tabel 5.2 Rangkuman Hasil Wawancara	41
Tabel 5.3 Efisiensi operasional.....	43
Tabel 5.4 Jenis kelamin responden.....	44
Tabel 5.5 Usia responden	45
Tabel 5.6 Pendidikan Responden	45
Tabel 5.7 Pekerjaan responden.....	45
Tabel 5.8 Pengalaman responden.....	46
Tabel 5.9 Proses <i>Inbound</i>	46
Tabel 5.10 Proses <i>Outbound</i>	47
Tabel 5.11 Analisis SWOT	48
Tabel 5.12 <i>Internal Factor Analysis Summary</i> (IFAS).....	49
Tabel 5.13 <i>Eksternal Factor Analysis Summary</i> (EFAS).....	52
Tabel 5.14 Rekap skor pemilihan strategi	53
Tabel 5.15 Matriks <i>Grand Strategy</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumen pertanyaan Wawancara	64
Lampiran 2 Dokumen Daftar kuisisioner	66
Lampiran 3 Data Barang Masuk PT. Pancaran Logistik.....	69
Lampiran 4 Data Keluar Barang PT. Pancaran Logistik.....	70
Lampiran 5 Data Stock Barang PT. Pancaran Logistik.....	71
Lampiran 6 <i>SOP Inbound</i> ,.....	72
Lampiran 7 <i>SOP Outbound</i> ,.....	73
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian	74
Lampiran 9 Lembar Asistensi	77



INTISARI

PENGARUH EFISIENSI PELAYANAN KEPADA PELANGGAN TERHADAP KEGIATAN OPERASIONAL GUDANG (STUDI KASUS PT. PANCARAN LOGISTIK)

Oleh

ILHAM JODY ALAMSYAH

2102063

Perkembangan industri logistik yang pesat menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan efisiensi operasional, khususnya dalam manajemen gudang. PT. Pancaran Logistik menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan proses bongkar muat dan manajemen stok, dengan waktu tunggu yang lama dan sistem informasi yang kompleks. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi operasional gudang PT. Pancaran Logistik dengan menggunakan analisis SWOT dan metode penilaian kinerja. Metode penelitian yang digunakan meliputi observasi langsung, wawancara dengan staf, dan analisis dokumen terkait untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi operasional gudang PT. Pancaran Logistik masih belum optimal, dengan kelemahan di sistem informasi dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Meskipun memiliki kekuatan dalam tim operasional dan manajemen stok, serta peluang untuk meningkatkan efisiensi melalui adopsi teknologi baru, perusahaan harus menghadapi ancaman dari persaingan pasar dan risiko keamanan data. Analisis *Internal Factor Analysis Summary* (IFAS) menunjukkan nilai 3,41, sementara *External Factor Analysis Summary* (EFAS) menunjukkan nilai 3,60, yang mengindikasikan bahwa perusahaan memiliki posisi yang kuat untuk memanfaatkan peluang yang ada dan perlu menerapkan strategi pertumbuhan agresif. Kesimpulan dari penelitian ini menyarankan bahwa PT. Pancaran Logistik perlu mengoptimalkan proses inbound dan outbound, mengadopsi sistem manajemen gudang yang lebih canggih, dan meningkatkan kompetensi SDM untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan penerapan strategi pertumbuhan agresif guna memanfaatkan peluang yang ada dan mengatasi ancaman yang mungkin timbul.

Kata kunci: Manajemen Gudang, Analisis SWOT, IFAS, EFAS, Kinerja Logistik

ABSTRACT

THE IMPACT OF SERVICE EFFICIENCY ON WAREHOUSE OPERATIONS: A CASE STUDY OF PT. PANCARAN LOGISTIK

By

ILHAM JODY ALAMSYAH

2102063

The rapid development of the logistics industry demands that companies continually enhance operational efficiency, particularly in warehouse management. PT. Pancaran Logistik faces challenges in optimizing loading and unloading processes and stock management, with long waiting times and complex information systems. This study aims to evaluate the operational efficiency of PT. Pancaran Logistik's warehouse using SWOT analysis and performance assessment methods. The research methods employed include direct observation, staff interviews, and document analysis to evaluate the company's strengths, weaknesses, opportunities, and threats. The findings indicate that the operational efficiency of PT. Pancaran Logistik's warehouse is still suboptimal, with weaknesses in the information system and limitations in technological infrastructure. Although the company has strengths in its operational team and stock management, as well as opportunities to improve efficiency through the adoption of new technologies, it faces threats from market competition and data security risks. The Internal Factor Analysis Summary (IFAS) shows a score of 3.41, while the External Factor Analysis Summary (EFAS) shows a score of 3.60, indicating that the company is in a strong position to leverage existing opportunities and needs to implement an aggressive growth strategy. The conclusion of this study recommends that PT. Pancaran Logistik optimize inbound and outbound processes, adopt more advanced warehouse management systems, and enhance human resource competencies to improve efficiency and customer satisfaction. The study suggests implementing aggressive growth strategies to capitalize on available opportunities and address potential threats.

Keyword: Warehouse Management, SWOT Analysis, IFAS, EFAS, Logistics Performance

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efisiensi merupakan memaksimalkan hasil dari sebuah pekerjaan dengan sedikit proses, tenaga dan biaya. Melihat dari pengertian tersebut, dalam hal ini berarti semakin sedikit proses atau biaya yang digunakan dalam suatu usaha atau proses, maka akan dikatakan semakin efisien, Tujuan dari efisiensi adalah agar pekerjaan menjadi tepat, cermat dan berdaya guna, Namun untuk mencapai tingkat efisiensi itu harus diimbangi dengan memanfaatkan teknologi informasi (Yudhistira, 2023).

Menurut Utami (2010) perkembangan teknologi informasi dari tahun ke tahun selalu mengalami perkembangan yang sangat pesat. Banyaknya fasilitas kemudahan-kemudahan yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi informasi secara langsung berdampak kepada kegiatan perusahaan. Dampak dari perkembangan teknologi informasi yang terjadi memacu perusahaan-perusahaan untuk tetap eksis serta dapat meningkatkan prestasi yang dijalankannya. Peran teknologi informasi menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi, selain itu teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan organisasi dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat.

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah mulai merambah ke berbagai bidang kehidupan dan tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja suatu perusahaan. Oleh karena itu, sebelum mengimplementasikannya, sebaiknya pengembang sistem memiliki pemahaman mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pemakai dalam memanfaatkan teknologi informasi (Utami, 2010).

PT Pancaran Logistik Indonesia adalah Perusahaan jasa swasta yang bergerak dibidang logistik salah satunya yaitu Jasa Gudang, yang berlokasi bisnisnya di Jakarta dan Surabaya. Saat ini PT Pancaran Logistik Indonesia sudah

menggunakan teknologi informasi dengan menggunakan system WMS (*Warehouse Management system*) berbasis Web.

Warehouse Management System (WMS) adalah suatu platform yang bertujuan untuk mempermudah proses transaksi barang dan pengaturan barang yang tersimpan di dalam gudang. Teknologi informasi yang membuat semua proses menjadi lebih lancar, cepat, dan efisien. Dengan menggunakan WMS tersebut bukan berarti segala sesuatu sudah efisien seterusnya, tetap harus di analisa proses di sistem tersebut terutama dalam menghadapi perubahan zaman yang terus meningkat perkembangannya (Maulana *et al.*, 2023).

Jika kita bicara Efisiensi tentunya tidak akan selesai pada satu masa saja, seperti yang terjadi di PT Pancaran Logistik Indonesia. Walaupun sudah menggunakan WMS, tetap masih ada yang perlu dilakukan efisiensi, misalnya masih ada penggunaan kertas saat proses pengambilan barang, Tentunya ada proses yang harus dihitung waktunya dan biaya yang cukup banyak. Seperti saat pengeluaran barang, bagian admin harus mencetak form instruksi pengeluaran barang, lalu hasil cetakan di kirim ke bagian pengeluaran barang, lalu di proses dan diverifikasi setelah pengeluaran barang telah selesai, proses berikutnya mengembalikan lagi ke bagian admin. Setelah aktifitas pengeluaran barang selesai, *form* pengeluaran tersebut difilling. Tentunya haru menyediakan tempat *filling*. Hal ini terus menerus dijalankan, bisa dibayangkan jika transaksi sampai bertahun-tahun, berapa luas tempat yang harus disediakan, dan juga akan membutuhkan biaya kertas yang cukup banyak. Bagaimana dengan proses dilapangan ? tentunya membutuhkan efisiensi juga. Hal ini juga sangat sangat berpengaruh dengan pelayanan ke pelanggan, terutama terkait proses di lapangan, kecepatan dan akurasi akan mempengaruhi persaingan pasar di dunia logistik, khususnya jasa pergudangan (Sari, 2012).

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang dialami oleh PT. Pancaran Logistik terhadap efisiensi kerja terhadap kegiatan operasional gudang, penulis mengambil judul penelitian "**Pengaruh Efisiensi Pelayanan Kepada Pelanggan Terhadap Kegiatan Operasional Gudang (Studi Kasus PT. Pancaran Logistik)**". Penelitian ini menggunakan analisis SWOT (*Streght, Waekness*.

Opportunity and Threat) dengan menggunakan teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah wawancara, kuesioner dan kepustakaan untuk memberikan pengaruh yang efisien pada *warehousing* PT. Pancaran Logistik.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efisiensi kerja yang dilakukan saat ini pada operasional gudang di PT. Pancaran Logistik?
2. Bagaimana melakukan efisiensi pelayanan pelanggan kepada gudang PT Pancaran Logistik dengan analisis SWOT?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi kinerja operasional gudang yang terjadi saat ini di PT. Pancaran Logistik.
2. Untuk mengetahui efisiensi pelayanan pelanggan pada gudang PT Pancaran Logistik dalam analisis SWOT.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa/I
 - a. Sebagai syarat mendapatkan gelar ahli madya pada program studi Diploma III Manajemen Logistik Politeknik Transportasi Darat Bali.
 - b. Sebagai referensi dalam melakukan penelitian lanjutan ke depannya dan sebagai alat untuk memenuhi kewajiban sebagai seorang pelajar dalam menyelesaikan pembelajaran di tingkat akhir.

2. Bagi PT. Pancaran Logistik

Dapat sebagai bahan dasar evaluasi, pertimbangan dan informasi yang berharga untuk pengembangan perusahaan kedepannya dalam rangka efisiensi kerja terhadap kegiatan operasional gudang dan pelayanan kepada pelanggan.

3. Bagi kampus Politeknik Transportasi Darat Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, referensi dan/atau acuan kepada seluruh civitas akademika dan Mahasiswa/I Politeknik Transportasi Darat pada kasus yang terjadi di lapangan.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai masalah yang ada dalam perusahaan, dan mengingat keterbatasan yang ada seperti: penggunaan kertas, waktu, dan biaya, maka penulis akan memberikan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada bagian *werehouse* PT. Pancaran Logistik.
2. Penelitian ini menggunakan analisis SWOT
3. Data yang didapatkan dalam peneltian ini merupakan data dari *werehouse* PT. Pancaran Logistik.
4. Penelitian ini berfokus pada pembuatan system pencatatan barang di *werehouse* PT. Pancaran Logistik.

BAB II

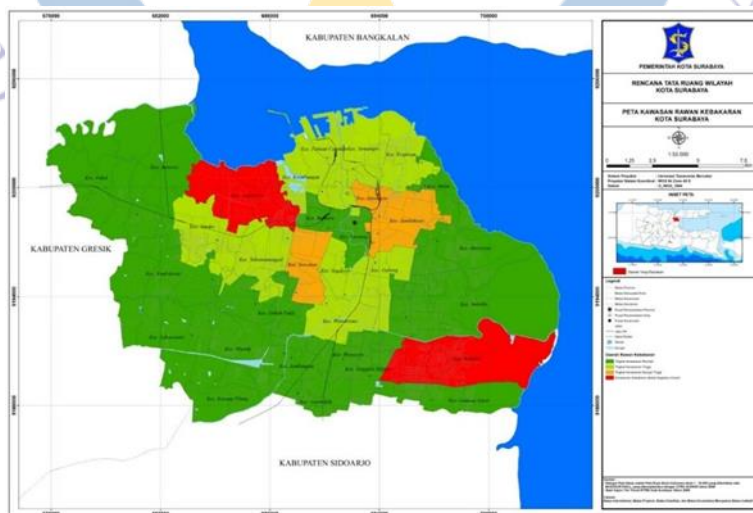
GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Demografis

Jumlah penduduk Kota Surabaya pada bulan September 2020 menurut hasil SP2020 adalah sebanyak 2,87 juta jiwa. Jumlah penduduk laki-laki lebih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk perempuan yaitu 1,42 juta jiwa untuk jumlah penduduk laki-laki dan 1,45 juta jiwa untuk jumlah penduduk perempuan dengan rasio jenis kelamin sebesar 98. Dengan luas wilayah 326,81 km persegi, kepadatan penduduk Kota Surabaya berdasarkan hasil sensus penduduk 2020 sebanyak 8.795 jiwa per km persegi.

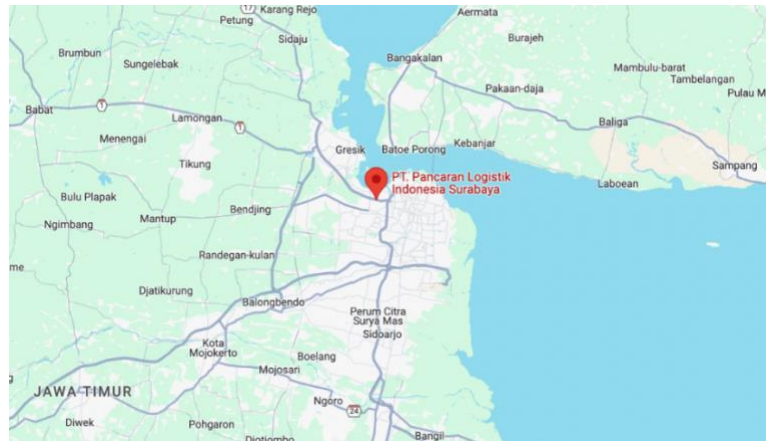
2.2 Kondisi Wilayah/Objek

Penelitian ini dilakukan di PT. Pancaran Logistik yang berlokasi di Jl. Pergudangan Suri Mulia No.16 Blok K, Greges, Kec. Asem Rowo, Surabaya, Jawa Timur 60183. Berikut merupakan gambaran Peta Kota Surabaya yang dimuat dalam Gambar dan Gambar merupakan lokasi PT. Pancaran Logistik.



Sumbeir : Pemerintah Kota Surabaya (2021)

Gambar 1. Peta Kota Surabaya



Sumber : GoogleMaps

Gambar 2. Lokasi PT. Pancaran Logistik

Objek pada penelitian ini adalah terletak pada gudang PT. Pancaran Logistik. Dimana gudang merupakan tempat penyimpanan barang dengan *inbound* dan *outbound* sehingga dapat memberikan efisiensi kerja terhadap kegiatan operasional gudang dan pelayanan kepada pelanggan.

2.2.1 Sejarah Perusahaan

PT. Pancaran Logistik Indonesia adalah perusahaan swasta yang didirikan pada Juni 2012 dan berlokasi di Surabaya, Indonesia. Sebagai bagian dari komitmen Pancaran Group untuk pertumbuhan dan peningkatan yang berkelanjutan guna memenuhi kebutuhan pelanggan, manajemen Pancaran Group memutuskan untuk membentuk PT. Pancaran Logistik Indonesia.

Pancaran Group, yang memiliki PT. Pancaran Logistik Indonesia, telah berhasil mengintegrasikan ketidakseimbangan rantai pasokan domestik dan internasional dengan memberikan solusi lengkap yang disesuaikan khusus untuk klien mereka. Mereka telah mencapai prestasi gemilang di berbagai sektor dan dikenal sebagai perusahaan yang memenuhi tantangan pengiriman global dengan kesempurnaan, terutama dalam hal keselamatan dan pengendalian kualitas serta kesadaran lingkungan.

PT Pancaran Logistik Indonesia menyediakan berbagai jasa logistik yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Beberapa jasa yang ditawarkan oleh PT Pancaran Logistik Indonesia antara lain :

1. Jasa pengangkutan barang
2. Jasa pengiriman domestik dan internasional
3. Jasa manajemen rantai pasok
4. Jasa pergudangan
5. Jasa logistik proyek
6. Jasa konsultasi logistic
7. Pengurusan jasa dokumen kepabeanan

PT. Pancaran Logistik Indonesia merupakan bagian dari Perusahaan Pancaran Group, sebagai Perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang jasa pelayanan logistik, yang terpusat di Jakarta. Diawali dengan jasa transportasi lalu dikembangkan bisnis unitnya menjadi *multi service*, seperti Jasa Gudang dan EMKL (Expedisi Muatan Kapal Laut). Selain di Jakarta, PT Pancaran Logistik Indonesia memiliki berbagai cabang di antaranya cabang Surabaya, cabang Makassar, cabang Medan. Ada pun produk-produknya sebagai berikut :

1. Transportasi (*Domestik, Export & Import*)
2. Gudang (pelayanan jasa penyimpanan)
3. EMKL (*Domestic, Eksport & Import*)

Dari ke-3 bisnis unit tersebut, peneliti mengambil produk Jasa Gudang, yang berada di cabang Surabaya, dan telah dilakukan penelitian terkait jasa gudang di PT. Pancaran Logistik Indonesia, diantaranya adalah :

1. Jenis pelayanannya
2. Proses pelayanan di gudang.

PT Pancaran Logistik Indonesia berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan mengutamakan kepuasan pelanggan. Mereka terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tren industri logistik untuk memberikan solusi logistik yang terbaik.

Visi

Visi PT Pancaran Logistik Indonesia adalah menjadi perusahaan logistik terkemuka yang menyediakan solusi logistik terbaik dan inovatif di Indonesia. Mereka berkomitmen untuk menjadi mitra yang andal bagi pelanggan mereka dalam memenuhi kebutuhan logistik mereka. Dengan fokus pada efisiensi, keandalan, dan

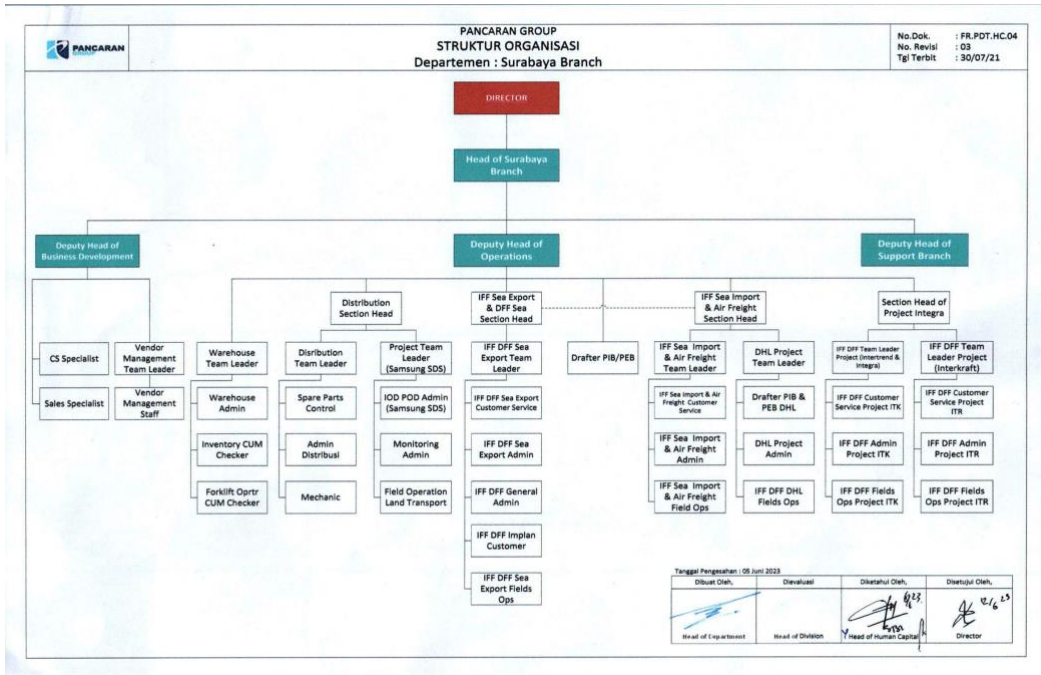
kepuasan pelanggan, PT Pancaran Logistik Indonesia bertujuan untuk menjadi pemimpin dalam industri logistik di Indonesia.

Misi

1. Memberikan solusi logistik yang luar biasa : Kami berkomitmen untuk memberikan layanan logistik yang komprehensif dan andal di sektor angkutan truk, pelayaran, dan manajemen rantai pasokan. Kami bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi transportasi, memastikan pengiriman tepat waktu, dan melampaui harapan pelanggan.
2. Mengutamakan kepuasan pelanggan : Kami berdedikasi untuk memahami dan memenuhi kebutuhan unik pelanggan kami. Kami berusaha keras untuk memberikan solusi yang dipersonalisasi, layanan pelanggan yang unggul, dan komunikasi yang transparan, membangun hubungan jangka panjang berdasarkan kepercayaan dan kesuksesan bersama.
3. Berdayakan karyawan kami : Kami menghargai karyawan kami sebagai aset kami yang paling berharga. Kami memupuk budaya inklusi, rasa hormat, dan pertumbuhan pribadi, memberikan mereka peluang untuk pengembangan, pelatihan, dan kemajuan karier. Kami memberdayakan karyawan kami untuk memberikan kontribusi terbaik mereka demi kesuksesan kolektif kami.
4. Merangkul transformasi digital : Kami memanfaatkan teknologi digital dan wawasan berbasis data untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan proses, dan memberikan pengalaman yang lancar. Kami menerapkan transformasi digital di semua aspek bisnis kami untuk tetap menjadi yang terdepan dalam industri yang berkembang pesat.
5. Menjalin kemitraan strategis : Kami secara aktif mencari kemitraan dengan para pemimpin industri, penyedia teknologi, dan pemangku kepentingan untuk memanfaatkan keahlian, mengakses pasar baru, dan meningkatkan kemampuan kami. Kemitraan kolaboratif memungkinkan kami mendorong inovasi, memperluas penawaran, dan memberikan nilai lebih baik kepada pelanggan kami.

2.2.2 Struktur Organisasi

PT. Pancaran Logistik Indonesia memiliki struktur organisasi yang terbagi atas beberapa divisi sebagai berikut :



Sumber : Arsip Perusahaan

Gambar 3. Struktur Organisasi PT. Pancaran

2.2.3 Kegiatan Umum PT. Pancaran Logistik

Berdasarkan Pedoman Manajemen PT. Pancaran Logistik revisi 03 Tahun 2023 tentang Struktur Organisasi PT. Pancaran Logistik, berikut merupakan deskripsi kegiatan umum terkait jabatan pada struktur organisasi:

1. HRD (*Human Resources Development*)
 - a. Menjalankan proses rekrutmen penerimaan karyawan baru serta mitra kerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
 - b. Melakukan pengecekan data BPJS ketenagakerjaan.
 - c. Melakukan pengecekan absensi karyawan mingguan dan membuat daftar upah mingguan setiap hari Sabtu dan bulanan di setiap akhir bulan.
 - d. Melakukan pengenalan kepada *Driver* dan *Co-Driver*.
 - e. Melakukan pengecekan pengaduan staf dan mitra kerja.
 - f. Memberikan *feedback* performa kepada setiap anggota perusahaan.

2. Operasional

- a. Menerima DO (*Delivery Order*) melalui *e-mail*, telepon/ WA, dan aplikasi dari *customer*.
- b. Mencari dan menyiapkan armada pengemudi yang diminta *customer* sesuai dengan urutan kedatangan pengemudi dan keinginan *customer* dan memberikan respon kepada *customer* maksimal 1 jam.
- c. Membuat Daftar Muat, surat jalan, *voucher* solar dan uang jalan untuk keberangkatan.
- d. Memastikan kendala operasional dapat tertangani dengan baik seperti kendala inap sopir, klaim barang, bongkar, dsb. sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Control Room

- a. Mengecek perjalanan *driver* dan memastikan sudah berhenti di *stop point* yang sudah ditentukan untuk keperluan uang PP-an.
- b. Memastikan GPS berfungsi dengan baik untuk pemantauan armada.
- c. Memantau pergerakan truk sesuai dengan jalur dan stop point yang ditentukan hingga kembali ke *pool* mendapatkan orderan berikutnya.
- d. Menegur dan memberikan peringatan kepada sopir yang berjalan di luar jalur dan sopir yang berhenti terlalu lama.

4. Admin Ekspedisi

- a. Menginput list kiriman barang (DM kota) untuk sopir kota-kota.
- b. Menyiapkan uang jalan untuk pengemudi kota-kota dan berkoordinasi dengan pihak pom bensin untuk pengisian BBM.
- c. Menghubungi *customer* untuk jam dan hari pengiriman barang.
- d. Mengecek kembali barang yang sudah terkirim dan yang tidak sempat terkirim.

5. Tax

- a. Melakukan pemeriksaan postingan Buku Besar.
- b. Melakukan penyesuaian jurnal jika diperlukan sesuai dengan aturan Perpajakan.
- c. Melakukan daftar aktivasi tetap dan membuat perhitungannya.

- d. Melakukan *cross check* dengan buku besar.
- e. Mengumpulkan bukti penjualan.
- f. Membuat *voucher* kas besar/kecil sesuai dengan buku besar *Tax*.
- g. Melakukan *follow up* arsip penjualan ke bagian piutang.

6. *Account Receivable*

- a. Bersikap proaktif dalam mengumpulkan Nota Faktur, mencocokkan dengan rekap keberangkatan *customer* di program dan memastikan surat yang diterima lengkap.
- b. Melakukan monitoring atas Nota Faktur mulai dari keberangkatan truk hingga pelunasan dan pengarsipan.
- c. Mengikuti alur proses penagihan sesuai dengan *customer* masing masing.
- d. Memfollow-up semua tagihan yang sudah tertagih dan sudah melewati *term of payment* (TOP) tetapi belum dilakukan pembayaran.

7. *Account Payable*

- a. Menerima dan memeriksa kelengkapan dan kebenaran dokumen hutang yaitu *Purchase Order*, Surat Jalan *Supplier*, Bukti Penerimaan Barang dan *Invoice Supplier* dari bagian *Purchasing* dan menyimpannya per *supplier* denganurut tanggal jatuh tempo.
- b. Membuat tanda terima atas tagihan yang diterima dari *supplier* untuk tagihan yang datang di kantor pusat.
- c. Mengajukan Pembayaran yang didukung dengan kelengkapan dokumen transaksi yang telah diotorisasi dan telah di jurnal secara benar.
- d. Melakukan pelunasan di program komputer berdasarkan dokumen hutang yang sudah diajukan dan dibayar.

8. Kasir

- a. Melakukan pencatatan transaksi keuangan yang telah *ditransfer* oleh pimpinan.

- b. Menerima dan mengecek semua bukti transaksi keuangan yang dilakukan secara *cash* atau *transfer* sesuai dengan kepentingan dan sudah terotorisasi.
 - c. Melakukan penginputan mutasi keuangan secara program.
 - d. Membuat laporan harian kas untuk diajukan ke kabag Keuangan.
 - e. Memastikan saldo uang kas/bank sesuai dengan Laporan Harian Kas/bank (rekening Koran).
 - f. Memastikan pengeluaran dana yang dikeluarkan sudah sesuai dengan ketentuan perusahaan.
9. *Accounting & Finance*
- a. Memeriksa bukti kas dan bank yang terdiri dari kesamaan bukti dengan transaksi, kelengkapan otorisasi, memberikan pada bagian terkait apabila ada yang perlu dikoreksi, misal :
 - 1) Bukti ongkos sopir dan tambahan dengan Daftar Muat.
 - 2) Pembayaran *customer* kontan dengan nota dan Daftar Muat.
 - 3) Transaksi-transaksi rutin terkait biaya yang nilainya signifikan.
 - b. Memeriksa saldo bon sementara yang menggantung lama dan cek fisik bukti bon sementara.
 - c. Memeriksa saldo bon sementara yang menggantung lama dan cek fisik bukti bon sementara.
10. *Asset*
- a. Mengurus perpanjangan STNK/PKB (Pajak Kendaraan Bermotor).
 - b. Mengurus perpanjangan KIR.
 - c. Membeli perlengkapan ATK.
 - d. Memastikan dan mengendalikan pemeliharaan asset.
 - e. Mengupdate riwayat asset.
 - f. Membeli *Asset* Inventaris.
11. *Security*
- a. Mengatur proses keluar masuk kendaraan.
 - b. Mengatur parkir kendaraan tamu, staff dan kendaraan lainnya.

- c. Melakukan penjagaan dan pengawasan untuk mengantisipasi adanya gangguan kejahatan oleh pihak internal maupun eksternal.
- d. Memastikan karyawan datang dengan memakai atribut sesuai dengan aturan perusahaan.

2.2.4 Pergudangan PT. Pancaran Logistik

PT. Pancaran Logistik Indonesia cabang Surabaya, mengolah jasa pergudangan non pengawasan bea cukai atau bisa di bilang gudang umum, yang berlokasi di margomulyo dengan posisi sangat strategis, karena berada diantara 2 pelabuhan besar di Surabaya, yaitu Tanjung Perak & Teluk Lamong. Total Luas lahan yang dimiliki adalah +/- 10,000 m² terdiri dari lahan garasi, dan 8 gudang.

Pelayanan yang ditawarkan adalah jasa penyimpanan gudang *Dry*, mulai dari penyimpanan *dedicated* atau *sharing*. Jasa pergudangan ini meliputi akurasi stok, laporan - laporan, *handling* dan lain-lain tergantung kebutuhan pelanggan. Adapun jenis jasa pelayanannya memiliki durasi harian, bulanan dan tahunan, tergantung dari kebutuhan pelanggan.

2.2.5 Fasilitas

PT Pancaran Logistik Indonesia selain memiliki gudang, juga memiliki beberapa fasilitas, diantaranya :

1. Forklift Electric
2. Hand Pallet
3. CCTV & Security (24 jam)
4. Pallet
5. WMS

Dengan aset-aset tersebut akan semakin menambah nilai dan memudahkan pelayanan terhadap pelanggan.

2.2.6 Jenis-jenis Barang

Dari beberapa pelanggan di PT Pancaran Logistik Indonesia memiliki barang yang berbeda-beda, seperti barang *Raw Material* (Biji Plastik, tepung, *Chemical*, juga ada jenis barang Makanan, *electronic* dan *electric*. Dari jenis-jenis

barang yang berbeda tersebut tentunya pelayanan terhadap barangnya pun berbeda, contohnya untuk penanganan barang makanan dengan barang *electronic*.

2.2.7 Personil Gudang

Personil gudang di PT Pancaran Logistik Indonesia terdiri dari :

1. *Head Warehouse* (Kepala Gudang)

Bertanggung jawab memonitor dan kontrol terhadap seluruh aktifitas gudang, mulai dari barang masuk, barang keluar, stok barang dan keamanan gudang.

2. *Admin Warehouse*

Bertanggung jawab terhadap admistrasi di gudang input pencatatan aktifitas barang masuk, barang keluar, stok dan laporan.

3. *Operator cum Checker*

Bertanggung jawab untuk aktifitas barang masuk ataupun barang keluar, mulai dari pengecekan hingga penempatan barang.

4. TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat)

Bertanggung jawab terhadap proses bongkar muat barang

2.2.8 Warehouse Management System

Setiap aktifitas gudang di PT Pancaran Logistik Indonesia tercatat kedalam system pengolahan, dengan berbasis web yang disebut WMS. Tercatat mulai dari Inbound, Stock hingga Outbound. Dengan berbasis *Web* bisa di gunakan pula sebagai aplikasi di *Handphone*. Tentu sangat berguna, untuk memudahkan proses secara *online*. Saat ini aplikasi WMS tersebut sudah bisa digunakan di *handphone*.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Pengertian Pergudangan / Warehouse

Menurut Richard (2014), gudang adalah fasilitas untuk yang bertujuan untuk menyimpan barang sebagai penyangga permintaan sehingga permintaan yang terjadi dapat dipenuhi. Selain itu, gudang juga berfungsi menjadi titik pengiriman barang dimana semua barang diterima dan dikirim secara cepat, efektif dan seefisien mungkin.

Menurut Purnomo (2004) gudang atau storage merupakan tempat menyimpan barang baik bahan baku yang akan dilakukan proses *manufacturing* maupun barang jadi yang siap dipasarkan. Sedangkan pergudangan tidak hanya kegiatan penyimpanan barang saja melainkan proses penanganan barang mulai dari penerimaan barang, pencatatan, penyimpanan, pemilihan, penyortiran, pebelan, sampai dengan proses pengiriman.

3.2 Jenis - jenis Gudang

Terdapat beberapa jenis gudang yang dikenal secara umum, diantaranya:

1. Gudang Tertutup

Gudang tertutup adalah gudang dengan struktur bangunan dengan kondisi tertutup atau terlindungi dari kondisi luar seperti hujan & terik matahari. Barang-barang yang disimpan seperti makanan, Minuman, *electronic*, *spare part*, Barang mentah, barang produksi. Yang termasuk gudang tertutup diantaranya adalah Gudang *Dry*, Gudang *Chiller*, Gudang *Cold Storage*.

2. Gudang Terbuka

Gudang terbuka adalah lahan datar tanpa struktur bangunan atau lapang. Barang-barang yang disimpan adalah barang yang kuat dan aman dari kondisi luar seperti *Container*, Cor-coran, Beton, Barang tambang

(Batu bara, silika, nikel, Pasir dll). Yang termasuk jenis gudang ini diantaranya Depo *Container*, *Open yard* dan lain-lain.

Dari semua jenis gudang-gudang tersebut bisa dikelompokkan berdasarkan fungsinya, misalnya;

a. Gudang Umum

Gudang umum adalah gudang milik pemerintah atau swasta yang bisa disewakan untuk keperluan bisnis swasta atau pribadi. Gudang umum digunakan untuk menyimpan inventaris produk sementara waktu karena harganya lebih terjangkau dibanding menyewa gudang dengan sewa kontrak atau permanen.

Gudang umum biasanya dipakai oleh perusahaan baru atau yang sedang berkembang, seperti: UKM, *e-commerce*, atau *startup*. Gudang umum juga sangat simpel dikelola, tidak butuh teknologi khusus seperti gudang pribadi. Fungsi gudang umum adalah untuk mengatasi melimpahnya stok barang sampai semua bisa terjual atau gudang tambahan sudah siap digunakan.

b. Gudang Pribadi

Jenis gudang yang sering ditemukan adalah gudang pribadi. Gudang ini dimiliki langsung oleh pemilik bisnis atau perusahaan. Gudang pribadi memerlukan investasi awal untuk pembangunan, menyediakan keamanan gudang, menyiapkan tim manajemen gudang, memelihara fasilitas gudang, bayar asuransi, dan lain sebagainya. Gudang pribadi umumnya digunakan oleh perusahaan besar. Gudang pribadi biasanya dimiliki oleh perusahaan grosir, distributor, dan produsen. Biaya yang dikeluarkan lebih mahal dibanding gudang umum, karena mulai pembangunan hingga operasional dibiayai sendiri. Jika ingin sewa pun lebih mahal karena operasional gudang tetap ditanggung oleh penyewa. Keuntungan gudang pribadi adalah pemilik atau penyewa punya kendali penuh atas gudang.

3. Gudang Berikat

Gudang berikat adalah jenis gudang yang dimiliki atau dikelola oleh pemerintah dan swasta. Gudang berikat digunakan untuk menyimpan barang impor sebelum dipungut bea masuk. Perusahaan menyimpan barang impor di gudang ini karena belum membayar bea masuk dan baru bisa dikeluarkan setelah dibayar. Gudang yang dikelola oleh swasta harus mendapatkan izin dari pemerintah setempat.

Melalui bantuan gudang berikat, pemerintah bisa memastikan importir membayar pajak untuk setiap barang dimasukkan ke dalam negara. Alasan terbaik untuk menyewa gudang berikat adalah karena proses perizinan bea cukai yang panjang sehingga barang yang masuk bisa lebih aman. Gudang berikat sangat bermanfaat untuk simpan barang yang sifatnya terbatas dalam jangka panjang atau pendek.

4. Gudang Konsolidasi

Gudang konsolidasi adalah gudang yang berfungsi sebagai penyimpanan pihak ketiga yang mengumpulkan berbagai kiriman kecil dari berbagai pemasok berbeda untuk digabung jadi muatan besar lalu dikirim ke satu lokasi atau area geografis. Pengelompokan barang-barang kecil ini menguntungkan perusahaan yang tidak memiliki banyak barang untuk dikirim ke luar daerah atau negeri. Keuntungan dari gudang konsolidasi adalah biaya pengiriman lebih ekonomis. Ibaratnya biaya untuk mengirim barang ke suatu tempat dibagi ke banyak orang sehingga akan lebih murah. Perusahaan yang hanya mengirim sedikit inventaris juga tidak rugi karena biaya pengiriman bisa ditekan.

5. Gudang Distribusi

Gudang distribusi adalah jenis gudang yang bertujuan menampung persediaan barang dalam jumlah besar lalu mendistribusikannya ke pengecer atau pedagang *retail* dengan cepat. Berbagai macam produk dari produsen disimpan dalam gudang lalu didistribusikan dengan cepat dalam rantai pasokan.

Gudang distribusi memang sangat penting dalam rantai pasokan. Gudang ini memastikan pemasok bisa langsung memenuhi permintaan pelanggan dengan cepat. Oleh karena itu, gudang ini bukan hanya sebagai tempat menaruh persediaan, namun juga untuk pemenuhan pesanan dan persiapan pengiriman.

6. Gudang *On-Demand*

Gudang *on-demand* adalah gudang yang ditujukan untuk menyimpan sementara produk yang sedang populer. Untuk menangani lonjakan permintaan mendadak, produsen biasanya menyewa gudang khusus untuk simpan stok barang yang diproduksi lebih banyak. Perusahaan yang menggunakan gudang biasanya untuk memenuhi berbagai permintaan yang datang melonjak secara musiman.

7. Gudang AI (Kecerdasan Buatan)

Gudang pintar yang didukung teknologi canggih AI adalah gudang penyimpanan biasa. Bedanya, gudang sudah dilengkapi teknologi otomatisasi seperti robot atau drone. Teknologi AI bertanggung jawab untuk mengemas, mengangkut, mengelola inventaris produk, dan menyimpan (Yudhistira, 2023).

3.3 Penanganan Barang (Handling)

Aktifitas-aktifitas gudang tidak hanya untuk penyimpanan saja, tetapi ada kegiatan lain seperti penanganan barang masuk, barang keluar, *packing* dan lain-lain tergantung kebutuhan pengolah gudang tersebut. Pada dasarnya aktifitas utama didalam gudang hanya ada 3 alur kerja saja, yaitu :



Sumber : Pribadi

Gambar 4. Alur Proses di Pergudangan

Selain 3 aktifitas di atas hanyalah bagian-bagian *supporting* saja, tergantung jenis barang yang ada di dalam gudang tersebut, sedangkan alurnya tidak bisa tertukar, urutan harus sesuai gambar 7 di atas.

3.4 Barang Masuk (Inbound/Receiving)

Dalam dunia logistik, *inbound/receiving* adalah proses logistik barang masuk gudang yang mencakup pergerakan bahan mentah, barang jadi, dan pasokan dari produsen atau saluran distribusi lainnya ke pusat pemenuhan, gudang, atau toko ritel tergantung pada model bisnisnya. Singkatnya, logistik *inbound* mengacu pada tugas dan aktivitas logistik internal yang harus diselesaikan oleh bisnis agar dapat beroperasi. *Inbound* artinya kegiatan yang mengacu pada operasi logistik perusahaan yang beroperasi cukup hulu atau sifatnya bisnis ke bisnis (B2B).

Dalam hal rantai pasokan, ini melibatkan hubungan dengan pihak-pihak yang beroperasi lebih jauh ke hulu daripada bisnis yang diberikan. Tergantung pada bisnisnya, pihak-pihak yang beroperasi di hulu dapat bervariasi dalam operasi masing-masing. Misalnya, untuk industri produsen mobil. Logistik *inbound* pabrikan akan memerlukan sumber input bahan mentah (lembaran logam, kaca, kabel, plastik, dll.), bagaimana menyimpan bahan dalam persiapan untuk dan selama proses perakitan, dan bagaimana mengelola aliran mobil manufaktur yang meninggalkan pabrik. Barang-barang *inbound* bisa berupa barang lokal atau barang dari *import*.

3.5 Stok Barang (Storage)

Barang yang sudah masuk ke dalam gudang disebut stok barang, setiap barang harus di kontrol dan di monitor ketersediaanya. Dalam penanganan stok perlu *Inventory control* yang merupakan salah satu hal yang penting dalam sistem pergudangan. Sebab, *inventory control* berkaitan dengan penyimpanan dan persediaan stok barang. *Inventory control* yang baik akan memberikan keuntungan bagi perusahaan sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan. *Inventory control* merupakan proses yang dilakukan untuk memaksimalkan penyimpanan dan persediaan stok barang pada suatu perusahaan. Tujuannya, untuk memastikan

bahwa persediaan stok barang yang dimiliki perusahaan dapat diketahui dan mencukupi permintaan pasar. Untuk memastikan persediaan stok barang tetap tercukupi, perusahaan perlu selalu mengecek dan mencatat secara rinci setiap persediaan yang masuk, keluar, dan tersisa. Dengan melakukan pengontrolan ini, persediaan stok barang menjadi lebih terorganisir, sehingga pengeluaran dalam operasional perusahaan dapat diminimalisir. Untuk memastikan dan memonitor stok gudang, ada 2 cara yang bisa digunakan, yaitu :

1. *Daily cycle count* , yaitu aktifitas penghitungan stok yang dilakukan setiap hari setelah transaksi barang masuk atau barang keluar sudah selesai
2. *Stock Opname/Stock Take* yaitu aktifitas penghitungan stok yang dilakukan setiap akhir bulan, setiap per semester atau pun setiap tahun, sebelum dilakukan penghitungan, harus dipastikan semua kegiatan berhenti atau diselesaikan.

3.6 Barang Keluar (Outbound/Outgoing)

Logistik *outbound* artinya mengacu pada tugas dan aktivitas yang terkait dengan pemindahan atau pengiriman barang ke pengguna akhir. Tugas logistik seperti ini biasanya berlaku untuk pemain yang beroperasi relatif hilir, yang biasanya merupakan pihak terakhir dalam rantai pasokan. Tugas logistik *outbound* adalah penyimpanan inventaris manufaktur, pengangkutan barang manufaktur ke titik penjualan, dan terkadang, pengiriman dan penanganan yang terlibat untuk mengirimkan produk tertentu ke pengguna akhir.

Masih dengan contoh yang sama, produsen mobil, pihak-pihak yang terlibat dengan logistik *outbound* dari rantai pasokan itu adalah grosir dan dealer. Operasi pabrik akan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa jumlah yang tepat dari persediaan yang dipesan tiba di dealer pada waktu tertentu. Pada gilirannya, dealer akan bertanggung jawab untuk mengoordinasikan penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan di lotnya, serta pengiriman dan penanganan kendaraan yang dipesan oleh pelanggan yang tinggal di daerah yang jauh. Barang keluar berlaku untuk lokal/domestik dan juga *Export*, tergantung kebutuhan pemesan barang (Kargo, 2022).

3.7 Tugas dan Tanggung Jawab Fungsi Kerja Karyawan Gudang

Pembagian tugas karyawan gudang mengikuti alur prosesnya yaitu *Inbound*, *Storage* dan *Outbound*.

1. *Inbound*

Petugas yang bertanggung jawab untuk menangani barang masuk adalah *Admin Inbound*, yaitu orang yang bertugas melayani pelanggan, terkait barang yang masuk gudang., memiliki tugas sebagai berikut ;

- a. Mengecek rencana kedatangan barang sesuai informasi yang didapat dari pelanggan.
- b. Membuat dan menyiapkan dokumen pendukung sebagai acuan pengecekan, seperti *Packing List* dan surat jalan Membuat laporan barang masuk.

Checker Inbound, yaitu orang yang bertugas melakukan pengecekan barang (*Checking*) yang masuk, dan memastikan hasil pengecekannya sesuai aktual barang dan daftar barang (*Packing list*). Setelah proses ini dinyatakan sudah sesuai, maka *Checker Inbound* akan menyerahkan barang *inbound* ke tim *Putaway* untuk dilakukan lokalisasi barang sesuai lokasi yang sudah ditentukan.

Operator Forklift, yaitu orang yang bertugas membantu proses bongkar muat khususnya barang yang besar atau barang yang berat. Juga membantu dalam proses *Putaway* ke lokasi penyimpanan.

Kuli Bongkar, yaitu orang yang bertanggung jawab proses bongkar barang dari truk khusus barang yang kemasan curah.

2. *Storage*

Petugas yang bertanggung jawab untuk menangani stok barang adalah *Admin Inventory/Inventory Control*, yaitu orang yang bertugas menangani dan memastikan akurasi stok, antara stok *system* dan aktual, seperti mengatur skedul *daily cycle count* atau pun *stock opname*. *Checker Counter*, yaitu yang bertugas menghitung stok saat *cycle count* mau pun *stock opname*.

3. *Outbound*

Petugas yang bertanggung jawab untuk menangani stok barang adalah Admin *Outbound*, yaitu orang yang bertugas melayani pelanggan, terkait barang yang keluar gudang., memiliki tugas sebagai berikut ;

- a. Mengecek rencana pengeluaran barang sesuai instruksi yang didapat dari pelanggan.
- b. Membuat dan menyiapkan dokumen sebagai acuan dan instruksi untuk pengambilan (*Picking Plan*) ,Instruksi pengeluaran barang (*Outbond Plan*) dan menyiapkan surat jalan keluar (*Delivery order*)
- c. Membuat laporan barang keluar

Picker, adalah orang yang bertugas menyiapkan dan mengambil barang sesuai intruksi *Picking Plan*. Di dalam *picking plan* di sebutkan beberapa acuan untuk pengambilan barang yaitu Nama barang, Jumlah barang, *Batch/Expired date/Lot*, lokasi barang. Setelah barang yang diambil sudah sesuai antara aktual dan *Picking plan*, maka *Picker* menempatkan di tempat lokasi muat (*staging area loading*) dan serah terima dengan *checker Outbound*.

- *Checker Outbound*, adalah orang yang melakukan pengecekan barang yang akan keluar dari gudang. Pengecekan harus mengacu pada *Outbound plan* yaitu lembar instruksi pengeluaran barang. Yang harus di cek adalah Nama barang, Jumlah barang, *Batch/Expired date/Lot*, jika sudah sesuai *checker outbound* melakukan pengecekan kondisi truk yang akan digunakan untuk pengiriman. Setelah prose muat selesai, *checker* mengembalikan form *outbound plan* ke admin *outbound* untuk dicetak *Delivery order* sebagai dokumen untuk pengemudi truk.

3.8 Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai factor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Metode perencanaan strategi yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam suatu proyek atau suatu spekuansi bisnis. Keempat factor itulah yang membentuk akronim SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, threats*). SWOT adalah singkatan dari kekuatan

internal strengths dan *weaknesses* serta lingkungan eksternal *opportunities* dan *threats* yang dihadapi dunia bisnis (Rangkuti, 2018:19)

Analisis SWOT (*SWOT analysis*) yakni mencakup upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang menentukan kinerja perusahaan. Informasi eksternal mengenai peluang dan ancaman dapat diperoleh dari sumber banyak sumber, termasuk pelanggan, dokumen pemerintah, pemasok, kalangan perbankan, rekan perusahaan lain. Banyak perusahaan lain. Banyak perusahaan menggunakan jasa Lembaga pemindaian untuk memperoleh keliping surat kabar, riset di internet dan analisis tren-tren domestic dan global yang relevan (Nisak, 2013). Menurut David (2008) semua organisasi memiliki kekuatan dan kelemahan dalam area fungsional bisnis. Tidak ada perusahaan yang sama kuatnya atau lemahnya dalam bisnis (Rangkuti, 2018). Selanjutnya menurut Wiswasta *et al.* (2018) faktor-faktor terkait pada analisis SWOT dapat dibedakan menjadi 4 yaitu :

1. Kekuatan (*streaight*)

Keadaan dalam suatu organisasi yang bertindak sebagai kelebihan atau nilai tambah yang memiliki pengaruh positif untuk organisasi

2. Kelamahan (*Weakness*)

Kekurangan atau limitasi yang masih terdapat dalam suatu organisasi, umumnya dapat dilihat dari bagian sarana dan prasarana, sehingga diperlukan beberapa keputusan oleh pihak manajerial guna menihilkan kelemahan yang dimiliki.

3. Peluang (*Oppurtunities*)

Suatu keadaan kepemilikan kesempatan-kesempatan baik untuk mengembangkan atau memperluas jaringan dari organisasi tentunya setelah menganalisis adanya peluang yang dimiliki kembali lagi kepada organisasi untuk memanfaatkan peluang-peluang tersebut.

4. Ancaman (*thread*)

Tantangan atau ancaman merupakan oposisi dari adanya peluang (*oppurtunities*). Ancaman-ancaman ini harus dimitagasi risiko-risikonya dikarenakan dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi, oleh karena itu harus anttisipasi dengan cara yang tepat.

Adapun dua pendekatan dalam analisis SWOT dapat dilakukan dengan pendekatan kuantitatif maupaun kualitatif, pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif Kualitatif Matriks SWOT. Dalam penerapannya, terdapat delapan kotak yang disusun menjadi tabel untuk menggambarkan sumber internal dan eksternal. Masing-masing komponen ini kemudian digabungkan sehingga menghasilkan empat titik temu. Sebagai contoh, kekuatan bertemu dengan peluang menghasilkan Keunggulan Komparatif, kekuatan dengan ancaman menghasilkan Mobilisasi, kelemahan dengan peluang menghasilkan Investasi/Penjualan, dan kelemahan dengan ancaman menghasilkan Pengendalian Kerusakan. Berikut adalah contoh dari Matriks SWOT dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Tabel 3.1 Matriks SWOT

	Eksternal		
Internal		<i>Oppurtunity</i>	<i>Threat</i>
<i>Strength</i>		<i>Comparative Advantages</i>	<i>Mobilization</i>
<i>Weakness</i>		<i>Investment/ Divestment</i>	<i>Damage Control</i>

Menurut Wiswasta *et al.* (2018), adapun penjelasan atau keterangan tabel diatas sebagai berikut:

1. *Comparative Advantages*
 Pertemuan antara *strength* dan *oppurtunity* yang menandakan bahwa perkembangan dari suatu organisasi dapat berlangsung secara cepat.
2. *Mobilization*
 Pertemuan antara *strength* dan *threats* sebagai penanda bahwa wajib dilakukan usaha mobilisasi dari sumber daya pada organisasi. Adanya mobilisasi mampu meringankan suatu ancaman atau bahkan mengubahnya menjadi suatu peluang.
3. *Divestment/Investment*
 Pertemuan antara *weakness* dan *oppurtunity* yang menunjukkan suatu pilihan pada situasi yang kurang jelas. Disini peluang yang ada cukup meyakinkan namun tidak dapat digunakan karena terbatasnya kekuatan, sehingga

memunculkan dua pilihan keputusan yakni melepas peluang atau memaksakan peluang tersebut (investasi).

4. *Demage Control*

Pertemuan antara *weakness* dan *threat* sebagai tanda bahwa keputusan yang diambil akan berdampak besar bagi organisasi sehingga diharapkan pengambilan keputusan (*decision making*) yang tepat dan sesuai agar tidak memperburuk dari kondisi yang telah diprediksikan.

3.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang efisien ditunjukkan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu

No	Penerbit & Tahun	Judul	Tujuan	Metode Analisis	Hasil
1.	(Putra, Soimun and Novianto, 2020)	Evaluasi Sistem Monitoring Dalam Pengawasan Kegiatan Bongkar Muat Di Pelabuhan Tanjung Emas	Untuk mengoptimal kan penerapan SIMON TKBM di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dengan memberikan evaluasi dan	Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SWOT (<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis faktor eksternal dalam penerapan SIMON TKBM menghasilkan nilai pada sumbu y sebesar 1,23,

No	Penerbit & Tahun	Judul	Tujuan	Metode Analisis	Hasil
			<p>strategi terbaik.</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (analisis SWOT) yang terkait dengan penerapan SIMON TKBM, sehingga dapat menghasilkan strategi yang mendukung pengoptimalan sistem dalam kegiatan bongkar muat</p>		<p>yang diperoleh dari selisih antara jumlah peluang dan ancaman. Ini menunjukkan bahwa jumlah kekuatan yang dimiliki lebih besar dibandingkan dengan kelemahan yang ada. Penelitian ini juga menemukan bahwa SIMON TKBM berada di Kuadran I (Pertumbuhan), yang berarti ada potensi untuk memaksimalkan kekuatan dan peluang yang ada untuk terus berkembang</p>

No	Penerbit & Tahun	Judul	Tujuan	Metode Analisis	Hasil
					dan meningkatkan penerapan sistem.
2.	(Mashuri and Nurjannah, 2020)	Analisis Swot Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing	Untuk menganalisis dan menentukan strategi yang dapat meningkatkan daya saing bank melalui pendekatan analisis SWOT.	Metode penelitian yang digunakan dalam analisis IFAS dan EFAS menggunakan metode SWOT pada perguruan tinggi swasta, seperti yang dijelaskan dalam dokumen.	Hasil dari penelitian yang dilakukan dengan menggunakan analisis SWOT pada STMIK Jabar mencakup beberapa temuan penting yang berkaitan dengan faktor internal dan eksternal.
3.	(Kosidin and Wibbowo, 2022)	Analisis IFAS dan EFAS Menggunakan Metode SWOT Pada Perguruan Tinggi Swasta	Tujuan penelitian dalam analisis IFAS dan EFAS adalah untuk Mengidentifikasi	Metode penelitian yang digunakan dalam analisis IFAS dan EFAS menggunakan	Hasil dari penelitian yang dilakukan dengan menggunakan analisis SWOT pada STMIK Jabar

No	Penerbit & Tahun	Judul	Tujuan	Metode Analisis	Hasil
			Permasalahan, Menganalisis Kekuatan dan Kelemahan, Memberikan Rekomendasi, Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	n metode SWOT pada perguruan tinggi swasta, seperti yang dijelaskan dalam dokumen, ad	mencakup beberapa temuan penting yang berkaitan dengan faktor internal dan eksternal.

