

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan platform bisnis berbasis digital beberapa tahun terakhir ini sangat cepat, ditandai dengan bermunculannya platform bisnis yang menyediakan fasilitas-fasilitas untuk para pelaku bisnis melakukan kegiatan jual beli. Sebagai contohnya, ada beberapa *marketplace* yang paling populer di Indonesia, antara lain Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, dan Blibli. Tokopedia mencatatkan diri sebagai platform yang paling banyak digunakan, dengan 157,2 juta pengguna aktif pada tahun 2022, diikuti oleh Shopee yang memiliki sekitar 132,8 juta pengguna aktif pada tahun yang sama (Manurung, 2024:77).

Bisnis online atau *e-commerce* ini telah menciptakan peluang bisnis baru di bidang logistik, di antaranya yaitu jasa layanan pengelolaan gudang dan distribusi yang memudahkan para penjual atau seller untuk fokus kepada pemasaran produk. Menurut Zaroni (2018:1), dalam *e-commerce*, pengiriman barang dilakukan dalam *volume* per kiriman (*shipment*) kecil, namun alamat tujuan sangat banyak. Umumnya, transaksi ritel *e-commerce* dilakukan secara *business-to-consumer (B2C)*. Penjual melayani *order* penjualan yang dilakukan dalam *marketplace*. Pengiriman barang sesuai alamat pemesanan dilakukan setelah proses *order* penjualan dan verifikasi pembayaran selesai dilakukan. Bisnis ritel dengan menggunakan platform *e-commerce* menuntut pemenuhan pesanan penjualan (*sales order*) secara cepat dan akurat

Penyedia jasa gudang pada saat ini umumnya tidak hanya sebatas menyediakan tempat penyimpanan, melainkan juga menyediakan jasa layanan pengelolaan *warehouse* yang meliputi penanganan barang masuk (*inbound*) dan penanganan barang keluar (*outbound*), serta penyimpanan dan pengelolaan *inventory*, dimana dalam prosesnya sangat di perlukan kecepatan. Menurut Zaroni (2018:2) untuk mendukung proses *order fulfillment* dalam *e-commerce* diperlukan operasional *warehouse* yang fleksibel, akurat, cepat dan efisien. Kecepatan dan akurasi di dalam pengelolaan

warehouse merupakan keunggulan utama bagi penyedia jasa *warehouse* agar bisa selaras dengan kebutuhan para pebisnis *online* dalam memenuhi kebutuhan *customer*. Produktivitas, efisiensi, dan kecepatan proses pengambilan dan pengiriman di dalam pengelolaan gudang tentunya bisa di capai ketika gudang dikelola dengan baik, memiliki alur proses yang jelas serta di dukung oleh tata letak gudang yang baik dan infrastruktur yang memadai (Semnasti (2023:472).

Menurut Hezer & Render (2009:450) tata letak merupakan satu keputusan penting yang menentukan efisiensi sebuah operasi dalam jangka panjang. Dengan tata letak yang baik, akan berdampak strategis karena tata letak menentukan daya saing perusahaan dalam segi kapasitas, proses, fleksibilitas, dan biaya, serta kualitas lingkungan kerja, kontak pelanggan, dan citra perusahaan. Tata letak yang efektif dapat membantu organisasi mencapai suatu strategi yang menunjang diferensiasi, biaya rendah, atau respon cepat. Tujuan strategi tata letak adalah untuk membangun tata letak yang ekonomis yang memenuhi kebutuhan persaingan perusahaan. Kondisi dan pengaturan yang baik dalam gudang diharapkan dapat menghindari kerugian perusahaan dan meminimalisasi biaya yang terjadi serta mempercepat operasional dan pelayanan pada gudang (Zaenuri, 2015:21).

Penyedia jasa pengelolaan gudang salah satunya adalah PT. Jalur Nugraha Eka *Logistics* atau yang biasa di kenal dengan JNE *Logistics*, adalah anak perusahaan dari PT. Jalur Nugraha Eka Kurir atau biasa di kenal dengan JNE *Express*. PT. JNE *Logistics* di harapkan mampu menjawab tantangan atas kebutuhan jasa layanan pergudangan yang mumpuni, tidak hanya akurat, namun juga *warehouse* yang mampu memenuhi kebutuhan *customer* dengan cepat. Salah satu jasa layanan pergudangan JNE *Logistics* adalah “JNE *Fulfillment Centre*” yang saat ini berlokasi di Jl. Tole Iskandar No. 62, Sukamaju, Cilodong, Depok. PT. JNE *Logistics* menangkap peluang untuk kebutuhan pengelolaan barang atau produk dan juga distribusi, sehingga PT JNE *logistics* cukup aktif untuk menawarkan kerjasama dengan berbagai *platform* tersebut. Untuk saat ini gudang “JNE *Fulfillment Centre*” sepenuhnya didedikasikan untuk penanganan produk-produk dari *platform* langsung ataupun dari perusahaan lain yang proses penjualan produk mereka juga menggunakan *platform* tersebut. JNE *Logistics*

peneliti pilih sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan bahwa berdasarkan hasil diskusi peneliti dengan manajer *warehouse* PT. JNE *logistics*, saat ini masih memiliki kendala terkait *performance* penanganan barang *inbound*, *outbound* dan juga pengelolaan *inventory* yang belum maksimal, dimana target yang di tetapkan terutama berkaitan dengan kecepatan proses masih terkendala, sehingga memotivasi peneliti untuk bisa melakukan penelitian untuk bisa memberikan kontribusi berupa masukan untuk perbaikannya.

Salah satu *customer* JNE *Logistics* di pergudangan “JNE *Fulfillment Centre*” yang cukup besar adalah PT. Eigerindo Multi Produk Industri, atau biasa di sebut PT. Eiger. Adapun produk yang di simpan di gudang JNE *Fulfillment* di antaranya adalah produk untuk kegiatan mendaki gunung, berkemah, dan panjat tebing seperti tas tenda, dan jaket, selain itu juga ada produk-produk *fashion* seperti produk pakaian, sepatu/sandal dan kelengkapannya, serta hiasan kepala/Topi.

Untuk membatasi pembahasan penulis akan fokus kepada permasalahan yang di hadapi JNE *Logistics* dalam mengelola gudang *fulfillment* dengan *customer* PT. Eiger. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan manajer *warehouse* JNE *Logistics*, di informasikan bahwa tantangan yang sering di hadapi oleh PT. JNE *Logistics* dalam menangani *customer* Eiger adalah *volume order* yang meningkat signifikan terutama pada saat *event/promosi*, terutama *event/promosi* yang terjadi setiap bulan yang di sebut dengan “*Promo Double Date*”, yaitu promosi yang di lakukan oleh *customer* JNE *Logistics* pada periode dimana tanggal dan bulan angkanya sama, Promo tanggal kembar umumnya menawarkan berbagai diskon-diskon besar yang ditawarkan pada tanggal dan bulan yang sama, seperti tanggal 10 Oktober (10.10), 11 November (11.11), dan puncaknya yaitu pada tanggal 12 Desember (12.12). Tanggal kembar ini menjadi sebuah strategi digital marketing yang sampai saat ini memiliki banyak peminatnya (Zaenuri, 2015:2). Berdasarkan wawancara penulis dengan koordinator *warehouse* JNE *Logistics* bapak. M. Zailani di informasikan bahwa kondisi pada saat *event/promosi* tersebut biasanya menyebabkan peningkatan *order* yang cukup tinggi, bahkan bisa sampai 2 kali lipat dari biasanya, dimana hari-hari biasa rata-rata *order*

adalah sekitar 700 sampai dengan 800 *order*, namun pada tanggal-tanggal promo *double date* tersebut *order* bisa mencapai 1500 *order*.

Sementara permasalahan yang terjadi di gudang PT. JNE *Logistics* yang hasil wawancara dengan manajer dan koordinator *warehouse* serta pengamatan dilapangan, dugaan sementara permasalahan tersebut di sebabkan oleh penempatan barang yang tidak di kelompokkan berdasarkan jenis/kategori barang, dan tidak mempertimbangkan kecepatan pergerakan barang, mana kelompok barang yang masuk kategori pergerakan barangnya cepat (*Fast Moving*), pergerakan barangnya masuk kategori sedang (*Medium Moving*), atau kelompok barang yang pergerakan barangnya lambat (*Slow Moving*), selain itu penempatan rak dan area kerja atau *work station* yang di rasa kurang tepat di mana area kerja atau *work station* di tempatkan di area paling depan dekat dengan pintu masuk gudang, kondisi ini membuat cukup banyak waktu yang terbuang untuk “perjalanan *picking* barang.

Salah satu aktivitas penting dalam operasional gudang adalah *picking*, karena proses ini sangat menentukan kecepatan dan akurasi pemenuhan pesanan. *Picking* merupakan proses pengambilan barang dari lokasi penyimpanan di gudang untuk memenuhi pesanan pelanggan atau kebutuhan produksi. Keberhasilan proses *picking* bergantung pada tiga faktor utama, yaitu waktu, kecepatan, dan ketepatan. Waktu yang dihabiskan oleh operator dalam aktivitas *picking* secara langsung memengaruhi kecepatan pengiriman barang (Zaenuri, 2015:1). Dengan merujuk kepada pendapat tersebut tentang keberhasilan proses *picking*, dengan mempertimbangan waktu, kecepatan, dan jarak, kondisi layout gudang saat ini dirasa menjadi kurang efektif dimana posisi area proses berada cukup jauh jika lokasi *picking* berada di area belakang, kondisi ini bisa di buat lebih efektif dengan mengurangi jarak lokasi *work station* dengan menempatkannya di area tengah gudang.

Berdasarkan informasi yang di berikan oleh koordinator *warehouse* bapak. M. Zailani, kondisi saat ini produktifitas tim didalam menangani *inbound* maupun *outbound* masih di bawah target yang sudah di tetapkan, produktifitas untuk *inbound* saat ini rata-rata adalah sekitar 246,3 pcs, sementara target yang di tetapkan oleh PT JNE *Logistics* adalah untuk *Inbound* adalah 262 Pcs per orang, atau 1,6 menit per pcs.

Selain itu produktifitas *outbound* saat ini adalah 142,9 order per orang, sementara target produktifitas untuk *outbound* adalah 145 Order per orang atau 2,9 menit per order.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan manajer *warehouse* bapak Arie Fajriansyah, di jelaskan bahwa kesepakatan terkait penilaian kinerja dari PT. JNE *Logistics Departement warehouse* meliputi 4 poin penilaian kinerja, dan hampir rata-rata 4 poin penilaian kinerja tersebut masih di bawah target yang di tetap kan diantaranya: kinerja penerimaan barang masuk (*Inbound*), kinerja laporan akurasi persediaan, kinerja proses pengambilan dan persiapan barang keluar (*Outbound*), dan kinerja laporan akurasi pengiriman.

Menurut manajer *warehouse* JNE yaitu bapak Arie Fajriyansyah, tidak tercapainya target produktifitas di atas berdasarkan detail data laporan operasional *warehouse*, terjadi terutama pada saat *event* promo yang rutin setiap bulannya, misal promo “*Double Date*” di mana biasanya terjadi lonjakan *order* yang sangat signifikan, sementara penambahan petugas gudang pada saat peningkatan *order* yang sangat tinggi di rasa belum sepenuhnya membantu meningkatkan kinerja, selain penambahan biaya yang cukup signifikan, penambahan petugas gudang dirasa belum menjadi solusi terkait dengan peningkatan kinerja gudang, selain karena mereka adalah orang baru yang butuh penyesuaian terkait alur kerja dan diharapkan mampu mempercepat proses, seringkali justru kemudian proses di gudang menjadi tidak teratur/*crowded*, yang pada akhirnya kecepatan proses yang di harapkan tidak maksimal.

Dengan merujuk kepada akar masalah yang terjadi, yaitu belum tercapainya target produktifitas karena penggunaan waktu didalam proses kerja yang masih belum efektif dan efisien, peneliti termotifasi untuk mencoba melakukan penelitian dengan menggunakan referensi yang berkaitan dengan efisiensi waktu dan produktifitas diantaranya yaitu pendapat Sutrisno (2017:102) yang mengemukakan bahwa produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Peran serta tenaga kerja disini adalah penggunaan sumber daya serta efektif dan efisien. Dengan referensi ini peneliti berupaya untuk memecahkan

masalah ini dengan tahapan-tahapan penelitian yang fokus kepada efektifitas kerja dan efisiensi waktu, agar terjadi peningkatan produktifitas kerja.

Selain itu peneliti juga menggunakan referensi dari pendapat ahli lain yaitu pendapat Hasibuan (2017:94), bahwa produktivitas kerja adalah perbandingan antara output dengan input, di mana output-nya harus mempunyai nilai tambah dan teknik pengerjaannya yang lebih baik. Definisi ini menekankan bukan hanya perbandingan kuantitatif, tetapi juga aspek kualitas dan efisiensi prosesnya. Merujuk kepada referensi ini, selain fokus kepada upaya untuk meningkatkan efisiensi waktu, peneliti juga berupaya untuk fokus kepada tahapan-tahapan kerja yang mempertimbangkan aspek kualitas dan peningkatan teknik pengerjaan.

Dengan mempertimbangkan akar masalah dan rujukan pendapat diatas, peneliti berupaya untuk mengoptimalkan pemanfaatan gudang penyimpanan pada PT. JNE *Logistics*, sehubungan dengan itu maka perlu dilakukan perancangan ulang terhadap tata letak fasilitas, sehingga dapat memperoleh jarak perpindahan material *handling* yang lebih pendek, dan juga tidak mempersulit operator untuk melakukan pengambilan barang dan juga pendataan barang pada saat di lakukan *cycle count* ataupun *stock opname*. Salah satu tujuan perancangan tata letak fasilitas adalah pemanfaatan ruangan yang lebih efektif dan efisien.

Dengan mempertimbangkan masalah-masalah yang terjadi, dan analisa penyebab terjadinya masalah tersebut dari beberapa metode kebijakan penyimpanan menurut Heragu (2018:295) seperti *random storage* (menata produk secara acak pada area yang masih tersedia), *dedicated storage* (menata produk pada area yang tetap), *class based storage* (menempatkan produk kedalam suatu kelompok berdasarkan dari kesamaan jenis barang, selanjutnya pengelompokan barang akan ditempatkan pada suatu lokasi khusus pada gudang), *shared storage* (menempatkan beberapa barang dalam satu area khusus yang telah disiapkan untuk barang tersebut), peneliti memilih menggunakan metode *class based storage*, mengingat masalah utama adalah waktu proses *picking* yang lama karena posisi barang yang di simpan secara acak, sehingga menyulitkan pada waktu pengambilan produk tersebut, selain itu penempatan barang juga tidak belum mempertimbangkan kecepatan pergerakan barang (*fast moving*,

medium moving, slor moving). Selain pertimbangan diatas, peneliti juga termotifasi oleh penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Rahayu & Pinasty (2023) pada perusahaan manufaktur elektronik yang menggunakan metode *class based storage* dengan hasil penelitian yang menggambarkan beberapa efisiensi yaitu Sisi pencarian sebesar 64,46% dan sisi *picking part* sebesar 55,07%. Selain penelitian tersebut juga ada penelitian lain yang dilakukan oleh Hakim (2018) pada Gudang bahan baku utama PT. PAL Indonesia (Persero) juga dengan menggunakan metode *class based storage* yang menghasilkan perancangan ulang tata letak menghasilkan penurunan waktu dan kecepatan serta kemudahan didalam pencarian barang.

Metode *class based storage* yaitu penempatan bahan atau material berdasarkan atas kesamaan suatu jenis bahan atau material kedalam suatu kelompok. Kelompok ini nantinya akan ditempatkan pada suatu lokasi khusus pada gudang. Kesamaan bahan atau material pada suatu kelompok, bisa dalam bentuk kesamaan jenis item atau kesamaan pada suatu daftar pemesanan konsumen (Nugroho et al., 2023:2). Metode *class based storage* bertujuan untuk merancang desain layout gudang agar mampu memaksimalkan utilitas gudang sebagai tempat penyimpanan barang sehingga efisien secara waktu, hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih fokus kepada tata letak gudang dengan judul “Evaluasi Pelaksanaan Tata letak Gudang, Guna Meningkatkan Produktifitas Kerja Pada PT. JNE Logistics”

1.2 Rumusan masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut?

1. Bagaimana menentukan penempatan barang agar terjadi efisiensi waktu dan jarak?
2. Bagaimana dampak penerapan perubahan tata letak terhadap peningkatan produktifitas kerja ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi tata letak barang di gudang PT. JNE *Logistics* untuk *customer Eiger*
2. Merancang tata letak penyimpanan barang yang efektif dan efisien di gudang PT. JNE *Logistics* untuk *customer Eiger*.
3. Diharapkan mampu meningkatkan kinerja operasional gudang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah, maka pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Manfaat hasil penelitian ini di harapkan dapat membantu PT. JNE *logistics* dalam meningkatkan produktifitas dan efisiensi bagi perusahaan dan di gunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam pelaksanaan tata letak gudang untuk *project* lainnya sehingga produktifitas, efektifitas kerja, dan efisiensi dapat di tingkatkan.

2. Bagi Pembaca

Manfaat hasil penelitian bagi pembaca diharapkan bisa memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tata letak gudang untuk bisa meningkatkan produktifitas kerja

3. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah memberikan wawasan dan pemahaman yang mendalam terkait penerapan teori-teori mengenai tatal etak gudang, efisiensi dan meningkatkan produktivitas kerja. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tata letak gudang, efisiensi dan produktivitas kerja, dan diharapkan dapat memperkaya literatur dibidang tata letak dan produktivitas kerja.

1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah

Agar lebih fokus dan terarah dalam menjawab rumusan tujuan penelitian, peneliti membatasi ruang lingkup masalah sbb:

1. Penelitian di lakukan pada gudang JNE *Logistics* untuk *customer* PT. Eiger
2. Data yang di kumpulkan adalah antara bulan September – Desember 2024
3. Penelitian di lakukan terbatas pada kegiatan *inbound* maupun *outbound* di gudang.

1.5 Sistematika Pelaporan

Agar penyusunan laporan dalam penelitian ini dapat lebih sistematis dan lebih dipahami, maka sistematika pelaporan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang Penelitian
- 1.2. Rumusan Masalah
- 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- 1.4. Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah
- 1.5. Sistematika Pelaporan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1. Konsep Gudang
- 2.2. Tata letak gudang
- 2.3. Sasaran Pengelolaan *Warehouse*
- 2.4. Aktifitas Didalam Gudang
- 2.5. Pentingnya Tata letak Gudang
- 2.6. Kebijakan Penyimpanan
- 2.7. Masalah Dalam Perencanaan Tata letak
- 2.8. Penelitian Terdahulu
- 2.9. Kerangka Pemikiran

BAB III METOLOGI PENELITIAN

- 1.1. Waktu dan Tempat Penelitian
- 1.2. Metode Penelitian
- 1.3. Jenis Penelitian
- 1.4. Data Penelitian
- 1.5. Teknik Pengumpulan Data
- 1.6. Teknik Pemecahan Masalah
- 1.7. Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian
- 4.2. Evaluasi Kondisi Gudang
- 4.3. Metodologi penelitian
- 4.4. Pengukuran Waktu Sebelum Dilakukan Proses *Re-layout*
- 4.5. Implementasi Perubahan *Layout*
- 4.6. Review Waktu Setelah Proses *Re-layout*
- 4.7. Kelemahan Penelitian

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

- 5.1. Simpulan
- 5.2. Saran