

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada umumnya gudang adalah tempat penyimpanan *finished good* maupun *raw material* yang digunakan oleh industri besar. Namun seiring perkembangan zaman, gudang juga digunakan industri kecil seperti toserba (toko serba ada). Untuk menghadapi kompetisi yang semakin ketat, gudang yang digunakan oleh toserba juga diharapkan mempunyai kelebihan dibandingkan toko-toko lainnya. Hal ini sesuai dengan Frazelle (2016) yang menyatakan bahwa gudang tidak hanya digunakan untuk menyimpan barang tapi juga berfungsi untuk menambahkan nilai pada *customer service* dengan cara penyediaan barang yang tinggi, waktu respon yang cepat, penambahan nilai pada barang dan lain-lain. Untuk mewujudkan fungsi-fungsi tersebut, tata letak berperan besar. Gudang yang memiliki tata letak baik dapat membuat pencarian dan pengangkutan barang menjadi lebih cepat yang membuat waktu pelayanan dapat dikurangi.

Toko Maju Terus merupakan toko serba ada yang menjual produk yang berkaitan dengan kebutuhan rumah tangga seperti minyak goreng, gula, kopi, mie instan, rokok, dan lain-lain. Toko ini berada di Jalan Melati 1 No 49, Kelurahan Pringsewu, Kecamatan Pringsewu, Lampung dan beroperasi mulai dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 18.00 WIB. Pelanggan Toko Maju Terus kebanyakan berasal dari masyarakat Kabupaten Pringsewu yang membeli barang secara eceran tetapi ada juga pelanggan dari luar Kabupaten Pringsewu yang membeli secara grosir.

Untuk pelanggan yang datang secara langsung, pesanan akan langsung diambil oleh pegawai kemudian baru dicatat dalam nota. Untuk pelanggan yang memesan baik lewat telepon dan sms, pesanan akan dibuat nota terlebih dahulu baru kemudian akan dipersiapkan oleh pegawai. Begitu barang selesai dipersiapkan, selanjutnya dilakukan pengecekan untuk memastikan barang sesuai dengan nota bila pelanggan sudah datang ke Toko. Barang yang sudah selesai dicek akan langsung dikemas dan dibawa.

Untuk *restock* barang, Toko Maju Terus membeli barang langsung dari *sales distributor* yang akan datang ke toko seminggu sekali. Pertama, *sales* akan mengecek persediaan yang dimiliki toko kemudian akan disampaikan pada

pemilik. Selanjutnya pemilik akan menentukan apakah akan melakukan *restock* atau tidak dan bila melakukan *restock* , berapa banyak yang akan di-*restock*

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap para pekerja dan pemilik didapatkan adanya permasalahan terkait pelayanan ke pelanggan Beberapa cara kerja dan kondisi yang terjadi memperlama waktu pengambilan barang. Hal ini mengakibatkan adanya antrian sehingga beberapa pelanggan meninggalkan toko. Sebagian dari pelanggan yang meninggalkan toko akan menitipkan nota barang yang akan dibeli pada pemilik untuk dipersiapkan bila antrian sudah mereda sementara sebagian pelanggan lain akan pergi ke toko lain.

Dari hasil pengamatan dan wawancara terhadap para pekerja, berikut adalah beberapa cara kerja dan kondisi yang memperlama waktu pengambilan barang. Kondisi pertama adalah barang yang disimpan akan diletakkan di sembarang tempat yang tersedia. Hal ini menyebabkan pekerja terkadang sulit dalam mencari barang yang diinginkan karena barang tersebut tidak ada di tempat sebelumnya. Kondisi kedua adalah area penyimpanan yang tidak cukup menyebabkan sejumlah barang diletakkan di lorong, sehingga mengganggu keluar masuk karyawan. Selain itu barang yang diletakkan di lorong juga mengganggu pencarian karena menutupi barang yang ada di belakangnya karena barang yang ada di belakang tidak sejenis dengan barang yang diletakkan di depannya. Kondisi yang ketiga adalah adanya barang-barang sejenis yang diletakkan di tempat berbeda. Hal ini disebabkan karena barang yang disimpan tidak diletakkan di tempat yang sama sehingga menyebabkan barang sejenis yang berada di tempat yang berbeda.

Dari masalah-masalah ini, pendapat-pendapat para *stakeholders* dikumpulkan. Pemilik toko menginginkan pemecahan masalah yang tidak mengubah drastis gudang agar tidak mengganggu operasional Toko Maju Terus dan membutuhkan biaya yang tinggi. Dari sisi karyawan menginginkan solusi yang dapat mempermudah pengambilan barang yang berat. Akibat dari lorong yang sempit, karyawan mengalami kesulitan untuk membawa barang terutama barang yang berat. Dari sisi *sales* juga menginginkan solusi untuk kesulitan dalam memeriksa ketersediaan barang dikarenakan letak barang yang berubah-ubah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, diketahui pada Toko Maju Terus memiliki permasalahan yaitu adanya antrian pelanggan yang menunggu

pengambilan dan penyiapan barang sehingga beberapa pelanggan meninggalkan toko.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengatasi kesulitan-kesulitan yang menyebabkan waktu pengambilan barang yang lama. Solusi yang diberikan sebisa mungkin mengurangi waktu pengambilan barang dengan tidak mengganggu kegiatan operasional Toko Maju Terus. Karena waktu pengambilan barang tidak dapat diukur untuk saat ini, maka digunakan perhitungan jarak untuk membuktikan keberhasilan penelitian.

1.4. Batasan Masalah

Berikut ini adalah batasan masalah pada penelitian ini:

- a. Tata letak kamar rokok, kamar obat, dan kamar tepung dan gula tidak diubah sesuai permintaan pemilik.
- b. Data *input-output* barang diambil berdasarkan data stok barang selama 5 minggu dikarenakan Toko Maju Terus tidak memiliki *record input-output* barang.
- c. Terkait dengan peningkatan jumlah penjualan dan penyimpanan sejumlah barang pada waktu-waktu tertentu, misalnya saat hari raya, pemilik akan mengantisipasinya dengan menyimpan barang tambahan tersebut di rumah yang berada di belakang tokonya.