

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU PROSES PENGELUARAN BARANG RETUR DENGAN METODE FISHBONE DI GUDANG TRANSMART BUAHBATU BANDUNG

Muhammad Adhya Fadillah¹, Nurillah Jamil Achmawati Novel², Bambang Irawan³

^{1,2}Jurusan Bisnis Logistik, Universitas Padjadjaran

³Transmart Buahbatu Bandung

e-mail: *¹muhammad20325@mail.unpad.ac.id, ²nurillah@unpad.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dibuat dengan maksud untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi proses pengeluaran barang retur dari gudang Transmart Buahbatu Bandung, agar proses retur barang berjalan dengan lancar dan cepat. Dengan begitu, analisis ini bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi saat pengeluaran barang retur. Penelitian ini dilakukan di divisi receiving Transmart Buahbatu Bandung dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu metode analisis fishbone dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa ada tiga faktor yang sangat mempengaruhi waktu proses pengeluaran barang retur dari gudang yaitu diantaranya, sumber daya manusia yang sedikit, penyimpanan yang berantakan dan fasilitas yang masih kurang mendukung.

Kata kunci: Barang Retur, Waktu Proses, Analisis *Fishbone*

Abstract

This research was conducted with the purpose of analyzing the factors that influence the process of returning goods from the Transmart Buahbatu Bandung warehouse, in order to ensure smooth and efficient return processes. Therefore, this analysis can be used as an evaluation material during the return goods process. This study was conducted in the receiving division of Transmart Buahbatu Bandung, using a qualitative research approach, namely the fishbone analysis method, and employing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The results of this study revealed that there are three factors that significantly affect the time it takes to process the return of goods from the warehouse, namely a shortage of human resources, disorganized storage, and inadequate facilities.

Keyword : Sales Return, Processing Time, Fishbone Analysis

PENDAHULUAN

Bisnis merupakan sebuah bentuk badan usaha, organisasi maupun perusahaan yang salah satu tujuannya untuk memperoleh keuntungan, yaitu dengan melakukan produksi, distribusi dan menjual suatu produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu terdapat beberapa jenis bisnis yang sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari seperti bisnis pertanian, bisnis manufaktur, bisnis finansial, bisnis transportasi, bisnis retail, dan masih banyak lagi. Semua jenis bisnis tersebut memiliki tujuan, kelebihan, kekurangan masing-masing yang dimiliki. Dengan begitu, suatu bisnis harus diatur sedemikian rupa dan mempunyai strategi untuk bisa mengembangkan dan mempertahankan dari kompetitor maupun dinamika pasar.

Menurut Kotler (2015), retail merupakan semua kegiatan yang terlibat dalam menjual barang atau jasa secara langsung kepada konsumen akhir untuk penggunaan pribadi non bisnis. Oleh karena itu bisnis retail dapat diartikan sebagai kegiatan usaha atau aktivitas transaksi penjualan barang kepada konsumen secara langsung untuk dikonsumsi pribadi. Secara garis besar, bisnis retail terbagi menjadi dua, ritel tradisional dan ritel modern. Bisnis ritel tradisional adalah bisnis retail yang sistem pengelolannya

masih sederhana, masih terdapat sistem tawar menawar, jenis barang yang dijualnya belum banyak dan tidak menawarkan kenyamanan berbelanja. Sedangkan bisnis retail modern yaitu sebaliknya sistem pengelolaannya sudah baik dan berbasis teknologi, harganya tetap, jenis barang yang dijual banyak dan beragam, dan menawarkan kenyamanan berbelanja.

Berdasarkan data Euromonitor, terdapat 3,61 juta retail di Indonesia pada tahun 2021 yang terdiri dari 3,57 juta toko kelontong, 38.323 toserba, 1.411 supermarket, 358 unit forecourt, dan 285 hypermarket. Menurut (CEIC, 2023), pertumbuhan penjualan ritel di Indonesia tahun 2023 mengalami kenaikan yang signifikan, setelah mengalami penurunan drastis pada Bulan Januari 2023 yaitu -0,637%, kemudian pada Bulan Februari meningkat sebesar 0,574%, dan terus meningkat pada Bulan Maret yaitu 4,832%.

PT Trans Retail Indonesia atau yang dikenal Transmart, merupakan salah satu pemain utama bisnis retail di Indonesia karena memiliki 95 gerai yang tersebar hampir di seluruh Indonesia pada tahun 2023. Transmart juga memiliki 12 operational fundamental, dimana salah satunya pencapaian ketersediaan barang dan stok harus mencapai 98%. Menurut Herjanto (2015), persediaan adalah bahan atau barang yang disimpan dan digunakan oleh perusahaan untuk menjunjung sebuah tujuan, seperti dalam proses produksi, sebagai bahan mentah untuk diolah menjadi barang jadi, atau langsung untuk dijual kepada konsumen. Dan menurut Kieso (2015), persediaan merupakan suatu aktiva yang perusahaan miliki untuk kembali dijual dalam operasi bisnis.

Ketersediaan barang atau stok ini sangatlah penting karena untuk menjaga ketersediaan barang dan memenuhi permintaan pelanggan yang saat ini merupakan strategi dari setiap bisnis retail. Namun, jika pengelolaan persediaan tidak terlalu baik, maka salah satu yang akan terjadi adalah mengalami retur barang. Retur barang adalah pengembalian produk yang dikirim kembali oleh pembeli kepada supplier atau penjual. Barang retur ini terjadi karena beberapa faktor seperti, expired date, barang cacat atau rusak, finish promosi dan overstock.

Retur barang merupakan objek yang sangat penting dalam sebuah bisnis karena sangat mempengaruhi ke dalam sistem keuangan perusahaan. Menurut Russel dan Taylor (2017), biaya persediaan terbagi menjadi tiga jenis biaya, yaitu carrying costs (biaya yang terjadi karena perusahaan menyimpan persediaan), ordering costs (biaya pembelian atau pengadaan barang yang siap untuk dijual) dan shortage costs (biaya yang timbul karena barang tidak tersedia atau tidak terpenuhi).

Pada Bulan Mei 2023 Transmart Buahbatu Bandung melakukan sebanyak 86 pickup retur kepada supplier. Namun, saat ini masih terdapat 2 beam atau rak barang retur yang belum dikeluarkan di dalam gudang. Prosedur yang dilakukuan Transmart Buahbatu Bandung, yaitu barang yang akan di retur kepada supplier, disimpan didalam gudang terlebih dahulu sampai supplier mengambilnya. Gudang adalah sebuah tempat yang digunakan untuk menyimpan barang dagangan (Warman, 2017), barang dagangan yang disimpan di gudang ini meliputi barang finished good maupun barang retur.

Aktivitas pergudangan juga merupakan hal yang tidak dapat terlepas dalam sebuah bisnis perdagangan barang. Menurut Martono (2019) terdapat beberapa aktivitas yang terjadi di dalam gudang yaitu diantaranya penerimaan barang, pemindahan barang, penyimpanan barang, pengambilan barang, pengemasan, dan pengiriman. Dengan begitu penumpukan barang retur bisa terjadi karena suatu aktivitas pergudangan salah satunya, lamanya waktu proses pengeluaran barang retur dari gudang sehingga membuat supplier tidak mau menunggu lama sehingga terjadi penundaan. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian jurnal yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

Waktu Proses Pengeluaran Barang Retur Dengan Metode Fishbone Di Gudang Transmart Buahbatu Bandung”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di divisi receiving Transmart Buahbatu Bandung, dengan menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif ini adalah metode penelitian yang tujuannya untuk memahami fenomena yang berkaitan dengan pengalaman subjek, seperti perilaku, pengamatan, motivasi, tindakan, secara holistik dengan bantuan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, untuk memahami dan bisa juga menggunakan metode ilmiah yang berbeda-beda (Moleong, 2017). Adapun jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Jenis data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung di lapangan oleh peneliti dari sumber utamanya yaitu manajer dan karyawan yang terdiri dari 1 orang manajer divisi receiving, 1 orang team leader receiving, dan 2 orang staff receiving.

b. Data Sekunder

Jenis data yang diperoleh peneliti dengan tidak langsung melalui perantara seperti dengan menggunakan dokumen-dokumen yang berkaitan seperti struktur perusahaan, SOP, dan bukti penerimaan maupun pengeluaran barang.

Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Cara ini dilakukan dengan menyiapkan beberapa pertanyaan yang kemudian ditanyakan kepada narasumber yang telah ditentukan sehingga menghasilkan pernyataan/informasi dalam bentuk lisan mengenai suatu objek.

2. Observasi

Cara ini dilakukan dengan mengamati dan meninjau suatu fenomena secara langsung di lokasi penelitian. Disini peneliti mengamati kegiatan mencakup sumber daya manusia, prosedur penerimaan maupun pengeluaran barang, fasilitas, dan alat-alat yang digunakan di dalam aktivitas divisi receiving.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ini merupakan catatan peristiwa dari masa lalu, bisa berbentuk gambar, SOP, dan tulisan lainnya. Disini peneliti mengumpulkan dokumentasi berupa flowchart dan bukti dokumen penerimaan /pengeluaran barang.

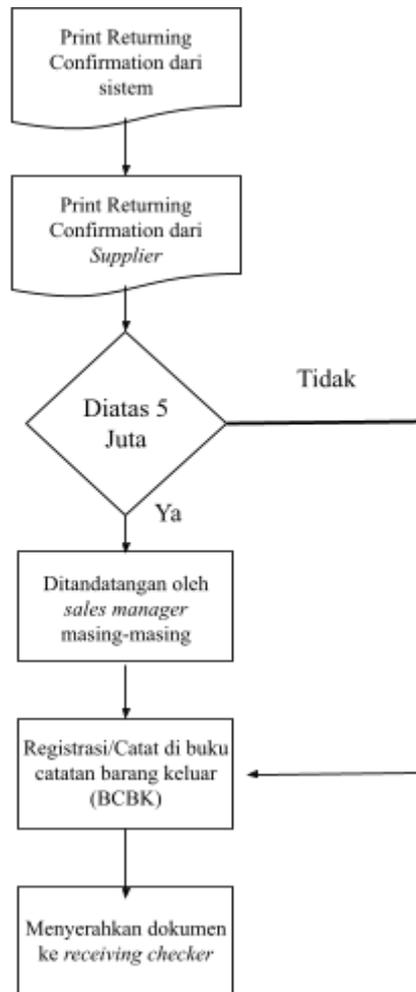
Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Fishbone. Analisis Fishbone (Ishikawa) merupakan sebuah pendekatan yang terstruktur dan lebih rinci dalam mencari atau menemukan masalah, kesenjangan, ketidaksesuaian, dan penyebab-penyebab yang ada secara nyata (Hamidy, 2016). Adapun yang harus dilakukan dari analisis fishbone ini adalah:

- 1.) Pengumpulan data;
- 2.) Penggambaran diagram penyebab
- 3.) Mengidentifikasi akar masalah;
- 4.) Rekomendasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

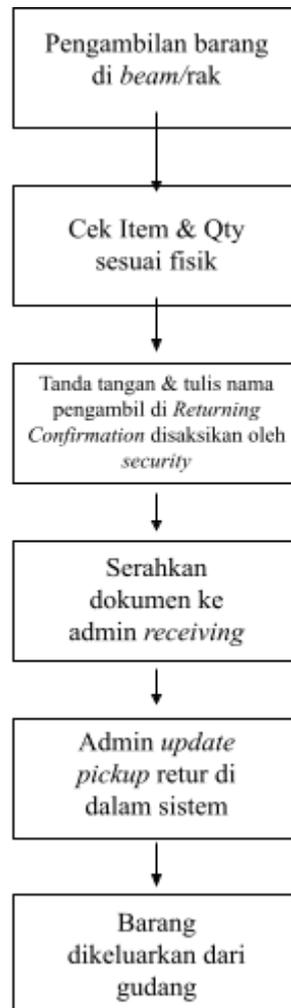
Prosedur Pengeluaran Barang Retur

- **Proses Di Pos Locket Receiving**



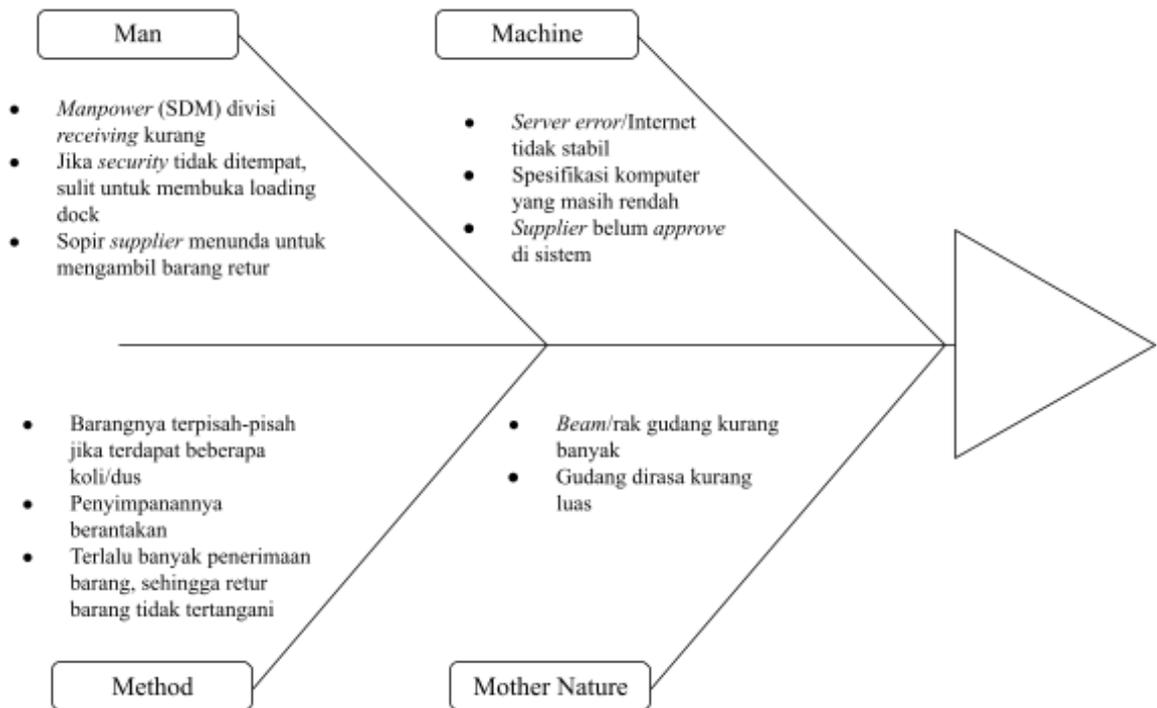
Prosedur pengeluaran barang dibagi menjadi dua proses, yaitu di dalam pos loket receiving dan di gudang, Untuk prosedur pengeluaran di dalam pos loket receiving, proses dimulai saat mobil supplier sampai di loading dock, kemudian supir memberikan dokumen returning confirmation kepada admin receiving yang berada di pos loket receiving. Selanjutnya admin mencari nomor returning confirmation di sistem. lalu melakukan print out. Admin kemudian memastikan nominal retur apakah melebihi 5 juta atau tidak, karena jika melebihi dokumen harus ditandatangani oleh sales manager masing-masing divisi, Langkah berikutnya, admin mencatat barang, jumlah koli, dan nomor returning confirmation di buku catatan barang keluar (BCBK). Terakhir admin menyerahkan dokumen returning confirmation kepada receiving checker untuk dicari barangnya.

- **Proses di Gudang**



Pada proses pengeluaran barang retur di dalam gudang, langkah pertama yang dilakukan adalah mencari barang retur sesuai dengan nomor returning confirmation yang disimpan oleh stock controller di beam khusus barang retur. Setelah barang didapatkan, receiving checker dan supplier melakukan cek ulang kembali item dan kuantitasnya yang harus sesuai dengan fisik. Kemudian, tanda tangan dan tulis nama pengambil di dokumen returning confirmation dan disaksikan oleh security. Setelah itu dokumen kembali diserahkan kepada admin receiving untuk melakukan update pickup barang retur di dalam sistem dan barang retur bisa dikeluarkan dari gudang.

Analisis Fishbone Waktu Proses Pengeluaran Barang Retur



• Man (Manusia)

1. Manpower (SDM) divisi receiving kurang.
Jumlah sumber daya manusia yang terdiri dari 1 divisi manager, 1 team leader, dan 2 staff receiving dirasa kurang, karena satu orang biasanya melakukan banyak tugas, sehingga dapat mengganggu dan memperlambat proses pengeluaran barang retur.
2. Jika security tidak ditempat, sulit untuk membuka loading dock.
Dalam gudang, security merupakan hal yang sangat penting, karena untuk melakukan proses penerimaan dan pengeluaran barang harus melewati loading dock yang hanya bisa dilakukan oleh security. Sehingga jika security melakukan apel, atau istirahat maka akan sulit untuk membuka loading dock.
3. Sopir supplier menunda untuk mengambil barang retur.
Biasanya sopir menunda pengambilan barang retur disebabkan karena sopir harus melakukan pengiriman barang ke beberapa toko lain, mobil untuk membawa barang retur tidak cukup, dan sopir terlalu lama menunggu pengambilan barang retur yang dilakukan oleh divisi receiving.

• Method (Metode)

1. Barangnya terpisah-pisah jika terdapat beberapa koli/dus.
Ketika barang retur dalam satu returning confirmation terdiri dari beberapa dus, terkadang dus satu dengan dus lainnya terpisah-pisah bahkan berbeda beam, sehingga receiving checker sulit dan lama untuk mencari barangnya.

2. Penyimpanannya berantakan.
Penyimpanan barang retur banyak yang ditumpuk satu sama lain bahkan ada yang sampai jatuh berantakan dan ada juga yang tidak terlihat karena disimpan dibelakang barang retur lain.
3. Terlalu banyak penerimaan barang, sehingga retur barang tidak tertangani.
Ketika proses penerimaan barang banyak yang masuk dan sumber daya manusianya yang sedikit, membuat proses pengeluaran barang retur menjadi terhambat.

- **Machine (Mesin)**

1. Sistem error/Internet tidak stabil.
Sistem server yang lagi down ataupun internet yang tidak stabil dapat membuat admin receiving kesulitan untuk mengakses sistem untuk membuat returning confirmation dan dokumen lainnya.
2. Spesifikasi komputer yang masih rendah.
Komputer dengan spesifikasi yang rendah tidak menutup kemungkinan bisa terjadi dan membuat keterlambatan pengeluaran barang seperti, komputer yang mati tiba-tiba dan komputer mengalami lag, sehingga sangat mempengaruhi waktu proses pengeluaran barang retur.
3. Supplier belum approve di sistem.
Dalam proses retur barang, kedua belah pihak harus menyetujui retur di dalam sistem baik oleh pembeli dan supplier, dan ketika salah satu pihak belum menyetujui retur barang maka retur barang tidak akan di proses.

- **Mother Nature (Lingkungan)**

1. Beam/rak gudang kurang banyak.
Dalam gudang, beam/rak barang retur hanya memiliki 1 yang terdiri dari 4 tingkat, dimana 1 rak saja masih kurang hal itu bisa dilihat saat barang retur masih berceceran di rak-rak lain karena rak barang retur sudah terisi dengan penuh dan tidak ada ruang lagi.
2. Gudang dirasa kurang luas.
Saat penerimaan barang sedang banyak, rak barang retur biasanya tertutupi oleh barang-barang masuk sehingga receiving checker kesulitan untuk mengambil barang retur yang ada di rak.

KESIMPULAN

Secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi waktu proses pengeluaran barang retur, yaitu meliputi:

- 1) Faktor sumber daya manusia (SDM) yang sedikit, SDM yang ada di gudang Transmart Buahbatu masih sedikit, sehingga manpower tersebut harus melakukan banyak tugas, sehingga proses pengeluaran barang retur dari gudang terganggu.
- 2) Faktor penyimpanan barang yang berantakan. penyimpanan yang dilakukan tidak sesuai prosedur hal ini terjadi karena minim nya tempat untuk menyimpan barang

retur di gudang sehingga membuat waktu proses pengeluaran barang menjadi terhambat.

- 3) Faktor fasilitas gudang, fasilitas yang masih kurang mendukung proses pengeluaran barang retur seperti jaringan internet yang kurang stabil, spesifikasi komputer yang rendah, dan tempat penyimpanan, atau rak yang minim, seharusnya bisa dapat diatasi secara bertahap.

DAFTAR PUSTAKA

- Albar, K. (2020). Pengaruh Retail Mix Terhadap Keputusan Pembelian Pada Sarikat Jasa Swalayan Gresik. *SAUJANA: Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah Vol.02 No.01*, 32.
- CEIC. (2023, Maret). *Indonesia Pertumbuhan Ritel*. Retrieved from CEICDATA: <https://www.ceicdata.com/id/indicator/indonesia/retail-sales-growth>
- Dewi, K. (2021). ANALISIS PENGENDALIAN PERSEDIAAN PADA PT.BIMA (BERKAH INDUSTRI MESIN ANGKAT) CABANG BANJARMASIN. *JIEB: Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 430-440.
- Hamidy, F. (2016). Pendekatan Analisis Fishbone Untuk Mengukur Kinerja Proses Bisnis Informasi E-Koperasi. *Jurnal TEKNOINFO, Vol. 10, No. 1*, 1.
- Handra, T. (2017). ANALISIS PERBANDINGAN TOTAL BIAYA PERSEDIAAN ANTARA KEBIJAKAN PERUSAHAAN DENGAN METODE ECONOMIC ORDER QUANTITY (EOQ) PADA PT LCG. *Jurnal Bina Manajemen*, 77-101.
- Kusuma, Y. (2017). ANALISIS SISTEM MANAJEMEN PERGUDANGAN. *Jurnal EMBA Vol.5 No.2*, 602-611.
- Moleong, L. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pahlevi, R. (2022, Juli). *Ritel Tradisional Dominasi Usaha Penjual Eceran Di Indonesia*. Retrieved from Databooks. Katadata: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/12/ritel-tradisional-dominasi-usaha-penjualan-eceran-di-indonesia>
- Rasyid, N. (2015). Analisis Perencanaan Persediaan Kacang Kedelai Pada Unit Usaha Primer Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia Di Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol. 13 No. 1*, 22.
- Saputra, S. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERGUDANGAN PADA PT AGILITY INTERNATIONAL CABANG SURABAYA. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran Vol 10 No 2*.