

STUDI DESKRIPTIF AKTIVITAS LOGISTIK PADA CV SINAR MENARA CEMERLANG DI MAKASSAR

Jeane Maria Angelina
Jurusan Manajemen / Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Surabaya

INTISARI - Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan 14 aktivitas logistik pada perusahaan CV Sinar Menara Cemerlang. Logistik penting diterapkan dalam CV Sinar Menara Cemerlang untuk mengurangi masalah-masalah dalam pengaturan kapasitas persediaan, ketidakpastian permintaan dan siklus pemesanan dalam perusahaan. CV Sinar Menara Cemerlang menerapkan 14 aktivitas logistik antara lain transportation, warehousing and storage, packaging, material handling, inventory control, order fulfillment, demand forecasting, production planning/scheduling, purchasing, customer service, facility location, return good handling, part and service support, salvage and scrap disposal. Hasil dari penelitian ini adalah pada aktivitas transportation proses sudah cukup baik, namun perlunya penanganan yang lebih dan penambahan sarana transportasi untuk melakukan antar dan teknisi. Pada aktivitas warehousing and storage, packaging, dan material handling perlunya penambahan alat untuk meningkatkan aktivitas logistik. Pada aktivitas inventory control, perlunya strategi penyediaan stok. Pada aktivitas order fulfillment butuh penanganan khusus dalam menangani pemenuhan pesanan dengan pelanggan. Pada aktivitas demand forecasting

Kata Kunci: Logistik, aktivitas logistik, deskriptif

ABSTRACT - This study longing to describe the 14 activities in the logistics company CV Sinar Menara Cemerlang. Logistics Important applied in CV Sinar Menara Cemerlang to reduce the problems in setting of supply capacity, demand uncertainty and reservation cycle and reservation cycle in the company. CV Sinar Menara Cemerlang implement 14 activities include transportation logistics, warehousing and storage, packaging, material handling, inventory control, order fulfillment, demand forecasting, production planning/scheduling, purchasing, customer service, facility location, return good handling, parts and service support, salvage and scrap disposal. The results of this study are in the process of transportation activity has been quite good, but need more handling and transportation facilities to carry out the addition of inter and technicians. In the warehousing and storage activities, packaging, and material handling need additional tools to improve logistics activity. In inventory control activities, the need for a strategy of stock provision. In order fulfillment activities need special care in dealing with customer order fulfillment. On demand forecasting activity

Key Words: Logistic, logistic activities, descriptive

PENDAHULUAN

Perusahaan membutuhkan manajemen logistik sebagai bagian dari rantai pasok yang berfungsi sebagai proses pengelolaan yang strategis dalam pemindahan dan penyimpanan barang, suku cadang dan barang jadi dari para *supplier* diantara fasilitas-fasilitas organisasi kepada para pelanggan (Bowersox, 2002). Untuk itu perusahaan perlu manajemen logistik untuk mengatur jalannya proses kerja perusahaan agar dapat berjalan sesuai dengan keinginan perusahaan dan dapat mencapai hasil yang diinginkan. Perusahaan besar maupun kecil pasti memiliki aliran logistik, untuk itu perlunya manajemen logistik agar proses kerja yang ada didalam perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien dan dapat menekan biaya serta meningkatkan laba secara maksimal.

Tabel 1
Beberapa Perusahaan Distributor Alat Pemadam Api di Makassar

No	Karakteristik Usaha	Nama Perusahaan		
		CV Indolok Bakti Utama	CV Gapura Raja Jati	CV Sinar Menara Cemerlang (SMC)
1.	Alamat	Jalan Unta Baru 10	Jalan Panarak timur	Jalan Anurang no 58D, Mongingsidi
2.	Tahun Berdiri	2010	2007	2009
3.	Saluran Distribusi	Toko, kantor, gedung	Toko, kantor, gedung	Pabrik, perkantoran, apartemen, hotel, gedung bertingkat dan toko-toko
4.	Jenis Produk	Tabung <i>Portable</i> , <i>Hydrant</i> , Fire alarm	Tabung <i>Portable</i> , <i>Hydrant</i> , <i>Fire Alarm</i> , Tabung <i>Trolley</i>	Tabung <i>Portable</i> (APAR), Tabung <i>Trolley</i> , Isi Ulang Tabung <i>Portable</i> , <i>Hydrant</i> , <i>Fire Alarm</i>
5.	Merek	Indoka	Gunnebo	Menara Protec, Krakatau Protec, Chubb, dan Yamato Protec

Sumber : observasi, diolah Januari 2014

CV Sinar Menara Cemerlang (CV SMC) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang keselamatan dengan menjual alat pemadam kebakaran yang melayani wilayah Sulawesi Selatan dan sekitarnya. Perusahaan ini berdiri dari

tahun 2009. Produk yang dijual oleh CV SMC, seperti *fire alarm, hydrant*, alat pemadam ringan/APAR (*Fire Extinguisher*), dan refill tabung. CV SMC mendistribusikan produknya ke pemakai industri dan *end user*, seperti pabrik, perkantoran, apartemen, hotel, gedung bertingkat dan toko–toko kecil.

Aktivitas Logistik CV SMC yang terdiri dari 14 aktivitas logistik yaitu *transportation, warehousing and storage, packaging, material handling, inventory control, order fulfillment, demand forecasting, production planning/scheduling, purchasing, customer service, facility location, return good handling, part and service support, salvage and scrap disposal*. Dengan identifikasi masalahnya adalah Perolehan barang dari distributor yang berbeda–beda karena adanya perbedaan kebutuhan stock dan adanya perbedaan harga yang berfluktuasi, maka CV. Sinar Menara Cemerlang sedikit kesulitan dalam menangani waktu tunggu pelanggan. Perjanjian yang tidak tertulis tetapi sudah disepakati oleh pihak supplier dan CV SMC dalam hal pengiriman barang membuat CV SMC mengalami kesulitan saat melakukan retur ke supplier. Produk isi ulang tabung CV SMC yang tidak memiliki kemasan khusus (*packaging*) sehingga seringkali mengalami kecacatan saat pengiriman ke pelanggan.

Terkait dengan kondisi latar belakang permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan sebuah masalah yang berkaitan dengan aktivitas logistik CV SMC yaitu:

“Bagaimana gambaran aktivitas logistik pada CV SMC?”

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini berdasarkan permasalahan yang ada pada CV SMC yakni untuk mengetahui gambaran aktivitas–aktivitas logistik pada CV SMC.

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah deskriptif murni, yang bertujuan untuk menggambarkan sifat–sifat yang diketahui keberadaannya yang relevan dengan variabel yang diteliti, sehingga penelitian ini untuk mengetahui gambaran aktivitas logistik pada CV SMC, Makassar.

B. VARIABEL DAN DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah logistik. Hal-hal tersebut kemudian diuraikan melalui aktivitas-aktivitas logistik yang diperlukan untuk memfasilitasi aliran alat-alat pemadam kebakaran dari titik asal ke titik konsumsi, yang mana aktivitas-aktivitas logistik yang ada didalam perusahaan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Transportation*

Transportation adalah area operasional dari logistik CV SMC yang memindahkan dan meletakkan persediaan alat-alat pemadam kebakaran (*fire alarm*, APAR, dan *hydrant*) dari *supplier* ke CV SMC dan dari CV SMC sampai ke pelanggan dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin.

2. *Warehousing and storage*

Pergudangan (*warehousing*) adalah segala upaya pengelolaan gudang yang meliputi penerimaan alat-alat pemadam kebakaran dari *supplier*, penyimpanan alat-alat pemadam kebakaran di gudang, dan pemeliharaan alat-alat pemadam kebakaran seperti (*fire alarm*, APAR, tabung *trolley* dan *hydrant*), pendistribusian, pengendalian dan pemusnahan serta pelaporan logistik dan peralatan logistik agar kualitas dan kuantitas alat-alat pemadam kebakaran tetap terjamin.

3. *Packaging*

Kemasan (*Packaging*) adalah mempunyai nilai baik sebagai bentuk *advertising/marketing*, dan untuk perlindungan dan penyimpanan alat-alat pemadam kebakaran (*fire alarm*, APAR, tabung *trolley* dan *hydrant*).

4. *Materials handling*

Penanganan material (*Material handling*) merupakan kegiatan mengangkat, mengangkut, dan meletakkan alat-alat pemadam dengan menggunakan alat transportasi.

5. *Inventory control*

Pengendalian persediaan (*Inventory control*) merupakan suatu usaha memonitor dan menentukan tingkat komposisi alat-alat pemadam kebakaran (*fire alarm*, APAR, tabung *trolley* dan *hydrant*) di gudang secara optimal

dalam menunjang kelancaran dan efektivitas serta efisiensi dalam kegiatan pada CV SMC.

6. *Order fulfillment*

Pemenuhan pesanan (*order fulfillment*) adalah aktivitas yang diperlukan untuk menyediakan alat-alat pemadam kebakaran (*fire alarm*, APAR, tabung *trolley* dan *hydrant*) dan jasa yang dibutuhkan seperti jasa pemasangan alat-alat pemadam kebakaran (*fire alarm*, APAR, tabung *trolley* dan *hydrant*) oleh pelanggan (pemakai industri dan *end user*).

7. *Demand forecasting*

Peramalan permintaan (*Demand Forecasting*) merupakan suatu perkiraan atau taksiran tingkat permintaan suatu atau lebih alat-alat pemadam kebakaran selama beberapa periode mendatang.

8. *Production planning/scheduling*

Production planning atau perencanaan produksi merupakan aktivitas perencanaan, penjadwalan waktu produksi, produk apa yang akan diproduksi, jumlah dari produk yang akan diproduksi, serta bahan-bahan yang akan digunakan untuk proses produksi.

9. *Purchasing*

Purchasing merupakan aktivitas pembelian untuk material yang dibutuhkan oleh CV SMC untuk persediaan.

10. *Customer service*

Customer service adalah suatu proses yang berlangsung diantara pembeli, penjual, dan pihak ketiga yang menghasilkan nilai tambah untuk pertukaran produk alat-alat pemadam kebakaran (*fire alarm*, *hydrant*, tabung *trolley* dan APAR) atau jasa dalam jangka waktu pendek (transaksi tunggal) maupun dalam jangka waktu panjang (hubungan berdasarkan kontrak).

11. *Facility location*

Facility location adalah lokasi CV SMC yang berhubungan antara sarana (fasilitas) dan pasar (konsumen) atau antara sarana dan titik penawaran. Lokasi menentukan biaya transportasi, *customer service*, dan *inventory requirements*. Keputusan dalam pemilihan lokasi CV SMC, gudang akan menentukan berapa banyak biaya yang akan dikeluarkannya.

12. *Return goods handling*

Return goods handling merupakan proses penanganan untuk produk alat-alat pemadam kebakaran yang dikembalikan atau sering disebut kebalikan dari proses logistik (*reverse logistic*).

13. *Parts and service support*

Komponen-komponen dan pelayanan pendukung (*parts and service support*) merupakan aktivitas pemasaran dalam memberikan pelayanan pasca penjualan kepada pelanggan pada CV SMC.

14. *Salvage and scrap disposal*

Salvage and scrap disposal merupakan alat-alat pemadam kebakaran buangan atau alat-alat pemadam rusak yang ada di CV SMC. Dalam proses logistik, CV SMC harus menangani *salvage and scrap disposal* ini secara efektif dan efisien.

C. SUMBER DATA

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang aktual dan benar yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari wawancara dengan *owner* CV SMC, petugas admin, dan operasi, maupun observasi pada kegiatan CV SMC yang berkaitan dengan aktivitas logistik yang dilakukan dalam hubungannya perolehan alat pemadam kebakaran sampai pendistribusian pesanan ke pelanggan. Hal-hal tersebut berkaitan dengan hubungan CV SMC dengan para pemasok, ekspedisi dan pihak internal CV SMC. Data sekunder diperoleh dari data-data yang telah diolah dan berhubungan dengan penelitian ini.

D. TARGET DAN KARAKTERISTIK POPULASI

Populasi dari penelitian ini adalah keseluruhan elemen yang terlibat dalam aktivitas logistik pada CV SMC, Makassar.

E. PROSEDUR PENGAMBILAN DATA

1. Pengamatan Langsung (Observasi)

Pengamatan secara langsung dilakukan di CV SMC pada saat proses pengisian ulang tabung.

2. Dokumentasi

Proses dokumentasi dilakukan dengan melihat dokumen atau dengan mengadakan catatan yang ada pada proses logistik di CV SMC.

3. Interview (Wawancara)

Wawancara dilakukan dengan instrument berupa kuesioner atau daftar pertanyaan yang sebelumnya telah disusun sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian ini.

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan melihat buku dan internet yang berhubungan dengan masalah yang ada. Studi kepustakaan ini digunakan sebagai landasan teori dalam pembahasan kasus.

F. METODE PENGOLAHAN DATA

Metode pengolahan data dari penelitian ini yakni menggunakan metode *flowchart* untuk menggambarkan alur proses suatu kegiatan produksi pada CV SMC.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktivitas–Aktivitas Logistik Pada CV SMC

1. *Transportation*

a. Transportasi dari *supplier* ke CV SMC

Transportasi dari pihak *supplier* ke CV SMC menggunakan transportasi angkutan laut (*shipping*) melalui jasa ekspedisi kapal peti kemas. *Supplier* CV SMC terdiri dari PT Mitradaya Sukses Mandiri, Dunia Baru, PD Sinar Timur Jaya, dan CV Nikita. Seluruh *supplier* CV SMC berlokasi di Jakarta.

Masalah yang sering kali terjadi yaitu keterlambatan ketika pengiriman dari *supplier* menggunakan ekspedisi kapal peti kemas. Hal ini disebabkan adanya perubahan track atau waktu tunggu bongkar muatan di pelabuhan. Dampak yang terjadi dari masalah perubahan track apabila sampai harus terlambat beberapa hari yakni CV SMC akan rugi di waktu dan kepuasan pelanggan menjadi turun, karena jadwal pengiriman yang sudah diatur menjadi molor. Lamanya *lead time* pembongkaran bisa sampai seharian, hal ini membuat CV SMC kehabisan waktu saat di pelabuhan. Masalah perubahan track jarang terjadi, hal ini biasanya untuk menghindari bahaya navigasi yang

mengancam, sehingga tidak ada solusi yang dapat dilakukan CV SMC, karena masalah tersebut berasal dari alam atau faktor yang tidak dapat dihindari. Masalah bongkar muatan di pelabuhan, CV SMC harus memberikan *cost of service* kepada petugas pelabuhan tiap bulannya.

b. Transportasi dari CV SMC ke pelanggan

1) Transportasi pengiriman dalam kota Makassar

Pengiriman yang berada di dalam kota Makassar, CV SMC menggunakan mobil pick up pribadi yang dikendarai oleh supir. Waktu maksimal mobil pick up berangkat menuju satu titik lokasi pengiriman adalah 2 jam. Jadwal pengiriman 6 hari waktu kerja kecuali ada tanggal merah. Dalam seminggu CV SMC dapat mengirimkan pesanan ke-15 tempat beserta jasa teknisnya. Besarnya biaya pengiriman, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya lagi karena biaya transportasi ditanggung oleh pihak CV SMC.

Sering kali mengalami keterlambatan atau lamanya pengiriman karena faktor *uncontrollable*, seperti kemacetan lalu lintas, kecelakaan, mobil mogok, dan lain-lain. Jasa teknisi dikirim bersamaan dengan barang, hal ini akan menghabiskan waktu seharian, sehingga CV SMC sering kali tidak mampu memenuhi seluruh pengiriman pesanan dalam sehari. Apabila dalam 1 hari CV SMC tidak mampu mengirim seluruh pesanan barang, maka untuk *service* pemasangan biasanya dilakukan besoknya. Sehingga CV SMC tidak memberikan waktu tunggu (*lead time*) kepada para pelanggannya. Ini tentu akan memberikan dampak pada barang-barang yang dikirim, sebab CV SMC tidak dapat memeriksa secara langsung apabila ada barang yang tidak berfungsi dengan semestinya atau terjadi hal yang tidak diinginkan lainnya seperti kehilangan. Untuk itu CV SMC perlu menambah 1 atau 2 mobil pick up/box agar dalam sehari CV SMC dapat meluncurkan lebih dari 1 mobil untuk melakukan proses pengiriman.

2) Transportasi pengiriman luar kota Makassar

Saat ini CV SMC melayani pengiriman luar kota Makassar disekitar kota Palu, Kendari, Palopo, Parigi, Pare-pare, Poso, dan Manado.

Transportasi yang digunakan adalah menggunakan jasa ekspedisi pengiriman kilat. Ekspedisi kilat yang dipakai adalah “Jaya Logistic”. Pengiriman dapat melalui darat dan laut tergantung dari lokasi yang dituju. Biaya pengiriman ditanggung oleh pelanggan.

Masalah yang seringkali terjadi adalah (1) keterlambatan pengiriman dari waktu yang dijanjikan yaitu 2-3 hari waktu kerja. Jika hal ini terjadi, maka CV SMC segera mengkonfirmasi kepada pihak ekspedisi “Jaya Logistic” untuk keberadaan barang. (2) CV SMC seringkali menerima komplain kecacatan barang yang diterima oleh pelanggan. Biaya pengiriman barang yang rusak akan dikirim kembali oleh pelanggan ke CV SMC dengan biaya pengiriman ditanggung oleh pelanggan kemudian barang yang baru dikirim oleh CV SMC ke pelanggan dengan biaya pengiriman ditanggung oleh CV SMC. Sedangkan apabila cacat disebabkan karena kesalahan dari pihak pengirim maka, CV SMC akan meminta pertanggung jawaban kepada pihak “Jaya Logistic”. kecacatan pada saat pengiriman biasanya ditandai dengan barang yang penyok.

2. *Warehousing and storage*

CV SMC memiliki gudang yang menjadi satu bangunan dengan kantor. Kepemilikan gudang sekaligus kantor adalah milik dari *owner* CV SMC. Gudang yang dimiliki tidak terlalu besar berkisar 6x10m. Persediaan CV SMC tidak terlalu banyak sebab barang-barang yang dijual adalah barang-barang yang memiliki jangka waktu pendek (tidak dapat disimpan terlalu lama), sehingga CV SMC menggunakan kategori barang *fast moving*. Penetapan yang digunakan oleh CV SMC adalah barang yang masuk pertama, akan keluar pertama atau disebut juga *first in first out* (FIFO).

Terdapat beberapa masalah pada gudang, yakni penempatan barang-barang masih kurang teratur dan tidak tertata dengan rapi. Penempatan barang-barang di gudang, seperti penempatan tabung pemadam ringan (APAR)–stok lama dan tabung *trolley* tidak memiliki tempat penyimpanan khusus sehingga diletakkan begitu saja di lantai tanpa diberikan alas seperti *pallet*. Beberapa tabung pemadam ringan (APAR)–stok baru diletakkan diatas *pallet* tetapi dibiarkan bertumpuk tinggi sehingga sulit untuk diambil. Kebersihan gudang pada CV SMC masih

kurang, masih banyak terdapat kardus-kardus yang tidak terpakai dibiarkan bertumpuk dan barang-barang bekas lainnya yang disimpan di gudang.

3. *Packaging*

a. Barang yang bervolume besar

Barang yang bervolume besar seperti *hydrant (box maupun pillar)* dan tabung *trolley* kemasannya berbeda-beda. Produk *hydrant*, kemasan dasarnya 1 lapis yaitu dikemas menggunakan plastik. Sedangkan tabung *trolley* kemasan dasarnya juga hanya berlapis 1 yaitu menggunakan kardus yang hanya di lilitkan dibadan tabung agar badan tabung tidak lecet. Saat melalui proses pengiriman dari *supplier* menggunakan peti kemas, *hydrant* dan tabung *trolley* dikemas lagi menggunakan kotak kardus, ini untuk melindungi barang dari benturan luar atau segala macam yang dapat mengakibatkan barang menjadi rusak.

CV SMC mengalami masalah untuk produk *refil* karena tidak memiliki kemasan khusus. Sering kali tabung mengalami cacat saat pengiriman, seperti bocor akibat benturan dan penyok. Solusinya seharusnya CV SMC memberikan *packaging* untuk tabung-tabung isi ulang agar dapat meminimalkan tingkat kecacatan yang ada. kotak kardus dapat dibeli pada *supplier* kotak kardus dengan menyesuaikan ukuran tabung pemadam ringan (APAR). Selain itu perlunya menuliskan identitas barang pada kardus, sehingga ini dapat memudahkan karyawan dalam bekerja. Identitas yang diperlukan adalah jenis produk, tipe, dan ukuran.

4. *Materials handling*

Pengangkutan barang di CV SMC ke gudang menggunakan *hand trolley*. Jarak dari parkir ke gudang hanya berkisar ± 15 meter. Barang-barang yang baru datang diangkut ke ruang tamu dahulu untuk melakukan pengecekan yang dilakukan oleh bagian pergudangan. Bagian pergudangan akan mengecek barang yang baru datang dengan mencatat dan mencocokkan pada form pemesanan dan pengecekan material ke *supplier*, apakah barang yang datang sudah sesuai dengan barang yang dipesan kepada *supplier*. Apabila ada barang yang rusak dan perlu dilakukan retur ke *supplier*, maka barang tersebut akan dicatat dan langsung disisihkan. Apabila masih terdapat sisa persediaan lama, maka sebelum barang

yang baru datang, petugas gudang sudah memindahkan stok lama ke luar ruangan atau ditaruh di ruangan terbuka yang masih berada di dalam gudang, ini untuk memudahkan pengambilan yang mana stok lama akan dihabiskan terlebih dahulu atau menggunakan sistem FIFO (*first in first out*).

Penanganan produk-produk CV SMC masih kurang baik. Pengangkutan alat-alat pemadam kebakaran masih kurang efektif karena alat pengangkutan seperti *hand trolley* yang dipakai hanya 1, sehingga CV SMC lebih banyak menggunakan tenaga manusia dalam pengangkutan. Akibatnya, beberapa barang sering kali jatuh dan membutuhkan waktu yang lama dalam pemindahan barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Solusinya, perlu penambahan *hand trolley* sebanyak 2-4 dalam memudahkan pengangkutan barang-barang pada CV SMC. Ini juga akan menjaga agar barang tidak mudah jatuh saat diangkut.

5. *Inventory control*

Sebagian besar produk yang dijual CV SMC adalah berbahan zat kimia dan produk seperti tabung baik APAR, tabung *trolley*, maupun *hydrant*, garansi yang diberikan oleh *supplier* hanya 6 bulan sedangkan *fire alarm* garansinya 3 bulan, ini yang menyebabkan CV SMC tidak mempunyai persediaan barang yang banyak. Dalam menjaga persediaannya, CV SMC menyediakan stok barang di gudang tidak terlalu banyak, ini agar menghindari barang dari kecacatan atau rusak, karena barang yang berbahan zat kimia apabila disimpan terlalu lama di gudang maka dapat mengakibatkan kebocoran atau penyumbatan atau tidak berfungsinya pengaturan tekanan, sehingga CV SMC tidak menyediakan stok yang banyak di gudang untuk meminimalkan kerugian.

CV SMC selalu menyediakan *safety stock* di gudang pada setiap produknya, meskipun jumlahnya tidak terlalu banyak tetapi CV SMC selalu menyediakan *safety stock* untuk mengantisipasi apabila pelanggan membutuhkan produk tersebut. Sebelum persediaan habis, CV SMC sudah bersiap untuk melakukan pemesanan persediaan kembali (*reorder stok*). Karena pemesanan ke *supplier* membutuhkan *lead time* yang cukup lama (2-4 minggu waktu kerja) ini mengharuskan CV SMC melakukan pemesanan sebelum stok yang ada digudang habis. CV SMC memang tidak dapat menyimpan persediaan dalam jumlah yang terlalu banyak, karena produk yang ada memiliki waktu garansi yang tidak lama.

CV SMC berusaha tetap menyediakan stok di gudang walaupun jumlahnya tidak terlalu banyak tetapi paling tidak dapat membantu apabila pelanggan sewaktu-waktu membutuhkan barang tersebut.

6. *Order fulfillment*

CV SMC memberikan pemenuhan pesanan bagi pelanggannya. Pelanggan dapat membeli alat-alat pemadam kebakaran dalam jumlah banyak atau retail. Pelanggan dapat memesan barang via telepon atau datang langsung ke kantor CV SMC yang akan dilayani oleh *owner* atau bagian admin. Pelanggan yang membeli dalam jumlah yang banyak, CV SMC harus melihat stok di gudang terlebih dahulu. Apabila barang yang diminta ada di gudang maka pelanggan tidak perlu menunggu karena barang *ready* di CV SMC, tetapi jika barang yang diminta tidak ada di gudang maka pelanggan harus menunggu karena barang akan dipesan terlebih dahulu kepada *supplier*. CV SMC akan menginformasikan *lead time* kepada pelanggannya, bahwa barang akan *ready* (2-4 minggu waktu kerja).

Sering kali terjadi keterlambatan pengiriman dari pihak *supplier* akibat barang yang belum *ready* atau keterlambatan pengiriman via kapal, ini sering kali menimbulkan komplain pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan. Ini akan berakibat kepada kepercayaan pelanggan kepada CV SMC yang berakibat jangka panjang. Dalam menyeimbangi masalah tersebut, CV SMC harus meningkatkan jasa pelayanannya dengan memberikan pelayanan operasional secara intensif. Pelayanan ini seperti memberikan pengertian kepada pelanggan dengan adanya keterlambatan datangnya barang.

7. *Demand forecasting*

Peramalan permintaan yang dilakukan CV SMC dengan menggunakan jenis peramalan subyektif, yaitu melakukan perkiraan dari pihak operasional CV SMC dengan memperhitungkan persediaan yang ada. Tidak ada perhitungan khusus dalam meramalkan permintaan pelanggan. Selain memperhitungkan persediaan, CV SMC juga melihat data penjualan bulan-bulan sebelumnya yaitu dari berapa banyak rata-rata produk yang terjual dan produk apa saja yang paling sering laku. CV SMC tidak selalu dapat memperhitungkan peramalan permintaan berdasarkan data penjualan dan persediaan saja, karena barang yang dijual oleh CV SMC adalah barang yang belum tentu permintaan pasarnya rata-rata sama tiap

bulannya, ini disebabkan pemakaian barang yang dijual adalah bersifat jangka panjang. CV SMC tidak memiliki *demand forecasting* yang pasti karena permintaan pasar yang berfluktuasi.

8. *Purchasing*

Tujuan dari aktivitas pembelian yang dilakukan oleh CV SMC adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan dan persediaan barang di gudang. Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan, CV SMC memiliki beberapa *supplier* yaitu PT Mitradaya Sukses Mandiri, Dunia Baru, PD Sinar Timur Jaya, dan CV Nikita. Salah satu alasan mengapa CV SMC memiliki banyak *supplier* karena harga alat pemadam seperti tabung yang tidak menentu dan pemenuhan merek yang dimiliki oleh CV SMC.

Untuk pembelian ke *supplier* CV SMC mengalami kesulitan karena mempunyai banyak *supplier*. Saat ingin memesan CV SMC harus menghubungi keempat *supplier* untuk meminta surat penawaran harga dan stok barang. Kemudian setelah itu, CV SMC baru dapat memilih *supplier* mana yang sesuai dengan memperhitungkan kesediaan stok pada *supplier* dan harga. Hal ini tidak dapat dihindari karena CV SMC menjual produk dengan banyak merek sehingga *supplier* yang dimiliki lebih dari 1.

9. *Customer service*

Pelayanan yang diberikan oleh CV SMC kepada para pelanggannya adalah hal yang utama bagi CV SMC. Pelayanan yang diberikan dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap produk yang ditawarkan. CV SMC berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada seluruh pelanggannya, ini ditunjukkan dengan melayani komplain pelanggan, bertanya tentang produk, memesan produk, dan pemberian masukan-masukan dari pelanggan via telpon atau datang langsung ke kantor CV SMC. Pelayanan kepada pelanggan langsung dilakukan oleh *owner* atau bagian admin.

Setiap komplain yang masuk akan dicatat sebagai data komplain pelanggan. Hanya saja belum ada karyawan yang khusus menangani bagian *customer service*. *Job description* untuk *customer service* tidak jelas dan saat ini tugas yang menangani pelanggan dirangkap oleh *owner* CV SMC sendiri dan bagian admin. Dampak bagi admin adalah seringkali terjadi kekeliruan dalam melakukan

tugasnya sebagai admin, kemudian seringkali tugas yang seharusnya dirangkap oleh admin seperti melayani pelanggan (*customer service*) menjadi terabaikan, karena tidak ada *job description* yang jelas dan tugas yang bercabang-cabang. Sebaiknya CV SMC menambah karyawan yang khusus melayani pelanggan (bagian *customer service*). Karena bagian *customer service* memiliki *job description* yang cukup banyak.

10. *Facility location*

Lokasi CV SMC berada ditengah kota dan berada di jalan raya mongingsidi sehingga memudahkan CV SMC dalam mengakses pasar konsumen. Orang-orang lebih mudah mencari kantor CV SMC karena berada di jalan raya. Lokasi CV SMC juga dekat dengan pelabuhan sehingga memudahkan CV SMC mengambil barang dari *supplier*. Fasilitas transportasi CV SMC adalah mobil pick up yang digunakan untuk mengatarkan barang/jasa dari satu tempat ke tempat yang lain, untuk memudahkan proses logistik CV SMC.

Facility location yang ada pada CV SMC adalah fasilitas yang standart. Ada beberapa ruangan yang masih perlu fasilitas penunjang, seperti perlunya dilengkapi fasilitasnya pada ruang tamu yaitu perlunya AC agar tamu dapat lebih nyaman dan tidak kepanasan, kemudian memberikan kulkas minuman di ruang tamu untuk tamu-tamu yang datang. Untuk gudang perlunya perlengkapan pembersih, sehingga petugas gudang dapat lebih memperhatikan akan pentingnya kebersihan pada area gudang.

11. *Return goods handling*

Sebelum melakukan kerjasama dengan *supplier*, kesepakatan apabila terjadi retur sudah disepakati diawal. Bentuk perjanjian ini hanya bersifat kesepakatan tidak tertulis sehingga tidak memiliki bukti perjanjian hitam diatas putih. Pengembalian barang karena cacat akan diganti dengan barang yang baru, tetapi ada beberapa *supplier* yang bertindak seenaknya. Kasus saat CV SMC membeli barang kepada salah satu *supplier* dengan harga lama atau ketika harga belum mengalami kenaikan, kemudian ketika barang sampai di CV SMC terdapat tabung yang cacat. Pada saat itu harga tabung sudah naik, dan *supplier* tidak mau untuk mengganti tabung tersebut dengan tabung yang baru, tetapi meminta untuk pengembalian uang saja. Disini pihak *supplier* tidak ingin dirugikan pastinya,

sehingga CV SMC seringkali dirugikan karena saat pengembalian uang diterima, CV SMC tidak dapat membeli tabung dengan harga yang sama lagi karena harga sudah naik.

CV SMC dan *supplier* sudah melakukan kesepakatan bersama atas barang yang diretur, hanya saja CV SMC seringkali mendapatkan masalah apabila *supplier* tidak mau menukarkan barang yang rusak dengan barang yang baru. Pada saat harga naik, seringkali *supplier* tidak menginginkan menukarkan barang yang rusak dengan yang baru, melainkan lebih menginginkan mengembalikan uang. Kasus seperti seharusnya pihak CV SMC harus memberi ketegasan kepada pihak *supplier*, karena diawal kerjasama, kedua belah pihak sudah mensepakati bahwa barang yang rusak dengan ketentuan masih berlaku garansi yang ada, CV SMC dapat menukarkan barang kapan pun selama produk tersebut tersedia di *supplier*. Untuk itu CV SMC harus memberikan ketegasan dalam membuat surat perjanjian yang resmi (hitam diatas putih atau dengan materai yang jelas).

12. Parts and service support

Pelayanan pendukung yang diberikan CV SMC kepada pelanggan berupa jasa atau penanganan barang ketika barang sudah ditangan pelanggan. Untuk pelayanan seperti *service* alat-alat pemadam sangat diperhatikan oleh CV SMC karena pelayanan jasa dengan kinerja yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Disini pelanggan yang dimiliki oleh CV SMC bersifat jangka panjang dalam arti pelanggan akan berhubungan terus dengan CV SMC karena memerlukan pelayanan jasa dalam memelihara barang yang telah dibeli. Sehingga dengan pelayanan yang baik, maka CV SMC akan mendapatkan pelanggan yang loyal terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh CV SMC.

Jasa teknisi yang diberikan secara gratis selama 3 bulan, setelah lebih dari 3 bulan CV SMC akan mengenakan biaya teknisi kepada pelanggannya jika diperlukan. Pelayanan yang diberikan ini bersifat jangka pendek saja, sehingga tidak ada penanganan untuk jangka panjang. Padahal alat-alat pemadam memerlukan penanganan yang intensif baik jangka waktu pendek maupun jangka waktu panjang karena alat pemadam hanya dipakai pada saat terjadi kebakaran, sehingga perlunya penanganan atau pengontrolan agar pada saat terjadi sesuatu

yang tidak diinginkan seperti kebakaran, alat pemadam dapat berfungsi dengan semestinya.

13. Salvage and scrap disposal

Barang-barang yang tidak dapat ditangani lagi karena mengalami kerusakan adalah barang-barang buangan dari pelanggan. Untuk kerusakan pada produk-produk kecil, seperti *fire alarm*, CV SMC biasanya tidak melakukan retur ke *supplier*, karena jauh akan menghabiskan biaya pengiriman. Mengatasi hal ini, CV SMC biasanya memperbaiki produk tersebut kemudian dijual dengan harga murah, tetapi apabila produk tersebut sudah tidak dapat diperbaiki maka menjadi produk buangan. Produk tabung pemadam ringan (APAR) yang rusak, CV SMC tetap akan melakukan retur ke *supplier*, tetapi apabila *supplier* tidak menginginkan barang diretur karena suatu alasan tertentu seperti adanya kenaikan harga, maka *supplier* mengembalikan uang, sehingga barang menjadi produk buangan. Untuk mengatasi produk buangan tersebut, CV SMC memanfaatkan tabung portabel tersebut untuk mengisi tabung dengan alat isi ulang, sehingga barang tersebut tidak terbuang dengan sia-sia.

RINGKASAN DAN REKOMENDASI

A. RINGKASAN

Berdasarkan metode penelitian yang dilakukan sebelumnya mengenai 14 aktivitas logistik, pada CV SMC hanya menerapkan 13 aktivitas logistik. Hal ini disebabkan CV SMC tidak melakukan proses *production planning/scheduling* sehingga pada bab hasil penelitian penulis tidak membahas point tentang *production planning/ scheduling*. Kesimpulan yang dapat diambil yakni pada aktivitas transportasi, aktivitas yang dilakukan sudah cukup baik, pemilihan transportasi sudah menunjang keefektifan dalam pelaksanaan aktivitas logistik pada CV SMC. Namun ada beberapa kekurangan yang dapat menghambat aktivitas transportasi yaitu berhubungan dengan kurangnya moda transportasi untuk pengiriman alat-alat pemadam kebakaran ke pelanggan yang berada di dalam kota Makassar yang menjadikan aktivitas pengiriman menjadi kurang maksimal. Sedangkan untuk pengiriman di luar kota Makassar, pengiriman sudah sangat efektif dengan menggunakan jasa ekspedisi kilat, hanya saja sering kali

terjadi masalah dalam hal barang yang dikirim rusak pada saat proses pengiriman. Aktivitas transportasi dari *supplier* sudah berjalan dengan baik, hanya saja perlunya penanganan untuk menjadikan barang sampai ke tangan CV SMC lebih efektif.

Pada *warehousing and Storage*, CV SMC sudah memiliki penempatan ruang yang cukup baik, hanya saja sistem pada gudang masih sangat kurang, penempatan barang-barang masih kurang teratur dan beberapa tidak mempunyai tempat penyimpanan, sehingga dibiarkan diletakkan di lantai, dan kebersihan pada gudang masih sangat kurang dari standart kebersihan yang seharusnya.

Pada aktivitas *packaging*, CV SMC memiliki kemasan pada setiap barang dari supplier, namun ada beberapa kendala pada *packaging* tabung refill, yang mana CV SMC tidak mempunyai kemasan khusus agar tabung refill tetap aman dan tidak terjadi kebocoran.

Pada aktivitas *material handling*, penanganan produk-produk masih kurang baik. CV SMC masih menggunakan manual *handling* karena kurangnya peralatan untuk mengangkut barang-barang agar lebih efisien.

Pada aktivitas *inventory control*, pengendalian persediaan CV SMC sudah cukup teratur karena CV SMC selalu menyediakan *safety stock* di gudang. Hanya saja sering kali CV SMC kekurangan stok akibat permintaan yang berfluktuasi.

Pada aktivitas *order fulfillment*, pemenuhan pesanan yang dilakukan CV SCM masih kurang baik. CV SMC sering kali mengalami keterlambatan pengiriman via kapal. Kemudian terkait dengan waktu tunggu pemesanan, CV SMC memberikan penawaran-penawaran khusus yaitu menunggu pemesanan ke supplier atau tidak jadi membeli.

Pada aktivitas *demand forecasting*, CV SMC tidak memiliki permintaan yang pasti karena permintaan pasar yang berfluktuasi, sehingga sering kali mengalami kekurangan stok atau kelebihan stok. CV SMC melakukan peramalan jumlah permintaan dari data penjualan bulan-bulan sebelumnya dan melihat persediaan yang masih tersisa di gudang.

Pada aktivitas *purchasing*, CV SMC mengalami kesulitan karena mempunyai banyak *supplier*. Hal ini dilakukan CV SMC untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan. Pembelian yang dilakukan berdasarkan penentuan

kuantitas pergerakan barang. Pergerakan barang diperhitungkan berdasarkan sisa persediaan di gudang, dan pesanan pelanggan.

Pada aktivitas *customer service*, CV SMC sudah melayani pelanggannya dengan baik, hanya saja yang menangani masalah–masalah pelanggan dirangkap oleh bagian admin dan owner, sehingga sering kali masalah pelanggan menjadi terabaikan karena tidak ada karyawan yang benar–benar bertanggung jawab atas tugas penanganan masalah pelanggan.

Pada aktivitas *facility location*, CV SMC mempunyai fasilitas lokasi yang standart, sehingga kantor CV SCM memiliki suasana yang tidak terlalu nyaman karena fasilitas–fasilitas yang disediakan sangat minim, seperti tidak adanya AC dan kulkas pada ruang tamu dan perlengkapan pembersih di gudang. Untuk ruangan lain CV SMC sudah memiliki fasilitas standart yang diperlukan.

Pada aktivitas *return good handling*, CV SMC mempunyai penanganan barang retur dengan *supplier* masih kurang baik. Masalah yang dihadapi ketika CV SMC meminta *supplier* untuk menukarkan barang yang rusak dengan prosedur yang sesuai yaitu masih pada masa garansi, tetapi pihak *supplier* tidak menginginkan pergantian barang, malah memilih pengembalian, ini karena harga produk sudah naik.

Pada aktivitas *part and service support*, pelayanan pendukung yang diberikan CV SMC sudah cukup baik. CV SMC menyediakan jasa teknisi untuk pelanggan–pelanggannya secara gratis dalam kurun waktu 3 bulan. Setelah lebih dari 3 bulan, CV SMC mengenakan biaya jasa teknisi saat pelanggan membutuhkan.

Pada aktivitas *salvage and scrap disposal*, CV SMC sudah memanfaatkan produk buangan dengan sangat baik. Untuk kerusakan pada produk–produk kecil, seperti *fire alarm*, CV SMC tidak melakukan retur ke *supplier*, karena jauh akan menghabiskan biaya pengiriman, sehingga CV SMC menyediakan tenaga teknisi yang ahli dalam memperbaiki alat–alat pemadam

B. REKOMENDASI

Rekomendasi yang disampaikan kepada pihak CV SMC didasarkan dari hasil penelitian secara keseluruhan yakni sebagai berikut:

1. *Transportation*: CV SMC harus merundingkan kembali kepada pihak ekspedisi “Jaya Logistic” dalam menggunakan asuransi barang, jika pihak ekspedisi tidak mau, maka CV SMC sebaiknya mencari ekspedisi baru yang mau menggunakan asuransi barang demi keselamatan pengiriman. Penambahan jumlah unit sarana transportasi yaitu mobil pick up/box untuk melakukan antar dan teknisi, memberikan *cost of service* kepada petugas pelabuhan dalam memperlancar sampainya barang ketangan CV SMC.
2. *Warehousing and storage*: CV SMC perlu melengkapi kekurangan yang ada dalam gudang yakni peralatan-peralatan gudang agar dapat memenuhi syarat gudang yang baik, seperti rak, tangga, pallet. CV SMC perlu menerapkan 5S pada gudang agar gudang dapat lebih ringkas, rapi, resik rawat dan rajin.
3. *Inventory*: Perlunya menambah karyawan lepas (*marketing*) dengan keliling ke perusahaan-perusahaan kontraktor atau melakukan tender agar profit CV SMC dapat bertambah dan perputaran barang menjadi lebih cepat (*fast moving*). Penggunaan website untuk meningkatkan promosi kepada para pelanggan sehingga profit CV SMC dapat bertambah. Pelanggan pun juga dapat dimudahkan melakukan pemesanan lewat website. Pelanggan tidak perlu lagi meminta surat penawaran barang lagi karena di website akan selalu update barang yang tersedia dan harga yang terbaru.
4. *Demand forecasting*: Membuat database pelanggan atau history tentang pengontrolan produk-produk yang telah dibeli oleh pelanggan dengan menggunakan program dengan sistem *remember control*.
5. *Customer Service*: Menambah karyawan bagian *customer service* agar ada bagian yang khusus melayani masalah pelanggan.
6. *Facility location*: Menambah fasilitas lokasi dalam memberi kenyamanan bagi siapa saja yang berada di kantor. Fasilitas yang perlu ditambah yaitu kulkas dan AC di ruang tamu, perlengkapan-perengkapan pembersih di gudang untuk menunjang kebersihan pada CV SMC.
7. *Part and service support*: CV SMC perlu melakukan penambahan pengontrolan bagi pelanggan dengan menambahkan penyediaan jasa

teknisi dalam kurun jangka panjang. Pengontrolan jangka panjang dengan jasa teknisi berkisar \pm 2tahun.

DAFTAR PUSTAKA

Bloomberg, David J, dkk.2002. *Logistics 4th edition*. Great Britain: Prentice Hall International Inc.

Bowersox, Donald J.2006. *Manajemen Logistik 5th*.Jakarta: Bumi Aksara.

Christopher, Martin.1998. *Logistic and Supply Chain Management : Strategies for Reducing Cost and Improving Service,*”2nd ed. Britain: Prentice Hall.

Christopher, Martin. 1998. *Logistics and Supply Chain Management*. London: Prentice Hall

Coyle, John J, dkk. 2008. *Supply Chain Management: A Logistics Perspective, 8th edition*. Canada: Nelson Education, Ltd.

Gimenez, Christina.2006. Logistic Integration Processes In The Food Industry, *International Journal of Physical Distribution and Logistic Management* Vol 36.

Miranda dan Amin Widjaja Tunggal.2002.*Manajemen Logistik dan Supply Chain Management*.Jakarta:Harvarindo.

<http://pratamapratama80.wordpress.com/2012/12/13/konteks-value-chain/>,

diunduh pada tanggal 6 maret 2014

<http://www.sindotrijaya.com/news/detail/3910/sector-umkm-menyerap-973-dari-total-tenaga-kerja-indonesia#.UxgScT-Sy8Y>), diunduh pada tanggal 6 maret 2014

http://makassarkota.bps.go.id/index.php?hal=publikasi_detil&id=1, diunduh pada tanggal 11 maret 2014

<http://daenggassing.com/2014/01/09/makassar-dan-ekonomi-yang-tumbuh/>,

diunduh pada tanggal 9 februari 2014

<http://wartaekonomi.co.id/berita19197/tps-pertumbuhan-ekonomi-triwulan-iii-2013-capai-562.html>, diunduh pada tanggal 10 maret 2014

http://bulletin.penataanruang.net/index.asp?mod=_fullart&idart=210, diunduh pada tanggal 6 maret 2014

<http://www.makassarterkini.com/index.php/component/k2/item/286-januari-september-kebakaran-telan-12-nyawa-di-makassar>, diunduh pada tanggal 11 maret 2014

<http://hasyimibrahim.wordpress.com/2010/01/23/definisi-dan-pencegahan-bahaya-kebakaran/>, diunduh pada tanggal 6 maret 2014

http://id.wikipedia.org/wiki/Pemadam_api, diunduh pada tanggal 14 maret 2014

<http://norma-yunitaa.blogspot.com/2013/12/warehouse-pengertian-manajemen-gudang.html>, diunduh pada tanggal 10 maret 2014

