

STUDI DESKRIPTIF MANAJEMEN KUALITAS DENGAN METODE 5S DI GUDANG HYPERMARKET X SURABAYA

Henry Kurniawan S

Manajemen/Fakultas Bisnis dan Ekonomika

henry_kurniawan@y7mail.com

Abstract –Hypermarket X merupakan salah satu perusahaan retail terbesar yang berada di Indonesia. Dalam menjalankan bisnisnya, perusahaan retail selalu berupaya untuk mengatur dan mengelola manajemen gudang dengan sebaik mungkin supaya perusahaan dapat mampu bertahan dan bersaing dengan peretail yang lain. Supaya pengelolaan gudang dapat berjalan dengan baik, maka Hypermarket X menerapkan metode 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke*). Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan metode 5S yang diterapkan pada gudang Hypermarket X. Penelitian ini adalah berjenis deskriptif murni karena dalam penelitian ini tidak dilakukan perancangan atau penerapan pada perusahaan. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke*). Sumber data yang digunakan untuk mengumpulkan data pada skripsi ini melalui observasi dan wawancara kepada pihak Hypermarket X. Analisis yang dilakukan pada gudang Hypermarket X berdasarkan aktivitas *Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pada gudang *groceries* dan elektronik metode 5S belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Masih dijumpai aktivitas-aktivitas 5S yang tidak sesuai dengan seharusnya.

Kata kunci : metode 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*)

Abstract – *Hypermarket X is one of the biggest retailers in Indonesia. Good retailer always pays well managed on logistics to keep the business run well. Management that warehouse can be going well, then Hypermarket x implemented 5s methods (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke). This study is purposed to give enough description of 5S methods in Hypermarket X logistics system. This study is categorized in pure descriptive study since it is not directly engaged in Hypermarket X business plans. Variables that are used in this study are 5S methods (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke). The data was gained through observation and interview to Hpermarket X. The findings showed that in groceries and electronics logistics systems had not achieved good operational performance in Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke*

Keywords : 5S Methods (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*)

PENDAHULUAN

Industri retail telah menyebar di seluruh wilayah Indonesia dengan berbagai nama perusahaan yang bervariasi. Persaingan dalam industri retail semakin lama semakin ketat. Tetapi persaingan tersebut, sesuai dengan golongan

atau klasifikasi yang ada, yaitu retail dibagi menjadi 2 golongan, besar dan kecil. Semakin menjamurnya industri retail, akan mempengaruhi pertumbuhan perekonomian pada masing-masing wilayah. Selama bulan Januari-September 2012, pertumbuhan perekonomian wilayah Jawa Timur meningkat sebesar 7,22 % dengan kondisi sektor perdagangan, hotel dan restoran merupakan yang tertinggi. Sehingga, dapat dikatakan bahwa perusahaan retail sangat baik dan berperan penting dalam dunia bisnis. Retail dapat dibedakan berdasarkan beberapa ciri yang dapat kita lihat dengan jelas. Perbedaan yang sangat utama adalah luas perusahaan atau bangunan, luas gudang dan jumlah barang yang dijual. Retail dibedakan menjadi 3 jenis, yaitu *minimarket*, *supermarket* dan *hypermarket*.

Gudang dari setiap jenis retail tidak sama, *minimarket* umumnya memiliki gudang yang kecil, bahkan seperti Indomaret tidak memiliki gudang. Indomaret memenuhi kebutuhan stock barang dengan melakukan pengiriman barang setiap hari sesuai dengan kebutuhan dari toko tersebut. Sedangkan *hypermarket*, memiliki gudang yang luas karena barang yang dijual >50000 item, sehingga dapat dipastikan stock barang yang dimiliki dalam jumlah yang cukup banyak. *Hypermarket* merupakan sebuah jaringan toko dengan banyak produk dan layanan yang menggabungkan konsep *department store* dengan *supermarket*. Fasilitas satu atap yang disediakan beragam dan mudah dicari. Semuanya dirancang, dikonstruksikan dan dijalankan dengan manajemen baik sehingga konsumen merasa terpuaskan sekali datang berbelanja di sana. Konsep *hypermarket* adalah konsep yang berfokus pada penjualan berdasarkan kuantitas besar (*high-volume*) dan margin kecil (*low-margin*). Karena *hypermarket* memiliki barang dengan jenis dan merk yang beragam sehingga jumlah barang yang ada di gudang sangat banyak. Semakin besar perusahaan retail, maka semakin banyak jenis barang dan semakin susah dalam memajemen barang baik pada area toko maupun gudang. Kesalahan yang sering terjadi pada gudang *hypermarket* dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya disebabkan oleh karena manusia. Kesalahan pada faktor manusia biasanya karena kelalaian, kurangnya disiplin, dan terburu waktu.

Manajemen gudang sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan terutama karyawan dalam hal melakukan kegiatan yang ada di gudang. Kegiatan

yang dimaksud seperti *grouping*, penyusunan barang, perhitungan jumlah barang, dan pengambilan barang untuk dipindahkan ke area. Penyusunan barang yang rapi, *grouping* yang benar, dan penumpukan barang yang sesuai prosedur akan membantu memudahkan karyawan dalam pengambilan barang serta menghindari kerusakan barang yang ada di gudang. Jika penyusunan barang tidak sesuai, akan menghambat kinerja karyawan dan membuat kesulitan dalam pencarian barang yang dibutuhkan. Kualitas pada perusahaan sangat penting untuk dijaga supaya perusahaan mampu bersaing dalam dunia bisnis. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengendalikan kualitas perusahaan adalah metode 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke*). Tujuan dari metode 5S adalah untuk merubah habit karyawan, peningkatan yang berkelanjutan, dan efisiensi dalam bekerja. Selain itu, pengorganisasian peletakan dan penyusunan barang pada perusahaan juga perlu diperhatikan. Tata letak merupakan satu keputusan penting yang menentukan efisiensi sebuah operasi dalam jangka panjang. Tata letak memiliki banyak dampak strategis karena tata letak menentukan daya saing perusahaan dalam kapasitas, proses, fleksibilitas, dan biaya, serta kualitas lingkungan kerja, kontak pelanggan, dan citra perusahaan. Tata letak yang efektif dapat membantu organisasi mencapai sebuah 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.

Hypermarket X ini sudah menerapkan metode 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*) pada seluruh gudang yang dimilikinya tetapi dengan istilah yang berbeda, yaitu “9 prinsip dasar *storage management*”. Tetapi kendala yang sering muncul dalam gudang Hypermarket X adalah dalam hal manajemen kualitas dengan metode 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*). Penyusunan, kerapian, pengelompokan, kebersihan pada gudang Hypermarket X kurang sesuai dengan metode 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*) yang seharusnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan manajemen kualitas dengan metode 5S pada gudang Hypermarket X Surabaya.

METODE PENELITIAN

Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah manajemen kualitas dengan metode 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke*). 5S merupakan budaya yang terdapat di Hypermarket X tentang bagaimana karyawan dapat memperlakukan gudang secara benar yang kemudian dapat memberikan kemudahan dalam bekerja. Dalam 5S ada tahapan-tahapan yang harus dilakukan untuk dapat menerapkannya, yaitu :

1. Ringkas / Pemilahan / *Seiri*, memiliki arti aktivitas di gudang Hypermarket X untuk membedakan antara yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan, mengambil keputusan yang tegas, dan menerapkan manajemen stratifikasi untuk membuang yang tidak diperlukan itu. Langkah-langkah dalam melakukan aktivitas membuang barang yang tidak diperlukan yaitu :
 - a. Menentukan ruang lingkup dan targetnya, langkah ini akan membantu dalam memutuskan barang apa yang diperlukan dan barang apa yang tidak diperlukan dengan menentukan target seperti banyak sampah yang akan dibuang dan bagian atau daerah yang akan dibersihkan.
 - b. Bersiap-siap, langkah ini merupakan proses penerapan 6 tipe pertanyaan, yaitu siapa yang akan melakukan apa?, di mana?, kapan?, bagaimana?, dan mengapa? Yang digunakan untuk menentukan secara rinci bagaimana membuang sampah dan segala sesuatu yang berkaitan dengan keamanan.
 - c. Melatih karyawan mengenali apa yang tidak diperlukan, memberikan ajaran kepada karyawan untuk dapat mengenali barang yang diperlukan dengan barang yang tidak diperlukan.
 - d. Menentukan jumlah dan memberi nilai, memastikan untuk mencatat segala sesuatu yang diangkat keluar atau dibuang beserta jumlahnya bertujuan untuk membantu dalam membuat keputusan dan penilaian terhadap segala pertanyaan yang akan timbul terkait dengan pemindahan atau pembuangan terhadap segala sesuatu.

- e. Melakukan pemeriksaan dan penilaian manajemen, dan memberi petunjuk, melakukan pemeriksaan dan memberikan penilaian terhadap kemajuan yang diperoleh dan memberikan saran supaya lebih baik lagi.
2. Rapi / Penataan / *Seiton*, merupakan aktivitas yang dilakukan di gudang Hypermarket X dengan tahap menyimpan barang di tempat yang tepat atau dalam tata letak yang benar sehingga dapat dipergunakan dalam keadaan mendadak dan dapat menghilangkan proses pencarian. Ada 4 prosedur dasar yang dapat digunakan untuk penataan yaitu :
 - a. Memahami dan menganalisis *status quo*, memahami kondisi nyata mengenai bagaimana orang-orang yang ada mengambil dan menyimpan barang, serta berapa waktu yang dibutuhkan dalam melakukan kegiatan tersebut.
 - b. Menentukan di mana barang akan disimpan, pada tahap ini terdiri dari 3 langkah yaitu membuang barang yang tidak diperlukan, menentukan metode analisis untuk statifikasi dan tata letak penyimpanan dan standar pemberian nama.
 - c. Menentukan bagaimana menyimpan barang, mempermudah dalam melakukan pencarian barang itu. Adapun 3 poin yang harus diperhatikan yaitu pelajari penyimpanan fungsional, nama dan lokasi, mempermudah mengambil dan menyimpan barang, dan taati aturannya.
 - d. Taati aturannya, ada 3 poin yang harus diperhatikan, yaitu kontrol setiap hari dan jaga agar persediaan tidak habis, memperbaiki proses pemesanan ulang, dan praktek mengambil dan menyimpan barang.
 3. Resik / Pembersihan / *Seiso*, aktivitas pembersihan yang dilakukan pada gudang Hypermarket X seperti membuang sampah, kotoran dan benda-benda asing serta membersihkan segala sesuatu. Pembersihan ini juga salah satu dari bentuk pemeriksaan, sehingga pembersihan ini tidak hanya sekedar membersihkan saja tetapi juga sekaligus merupakan komitmen untuk bertanggung jawab atas segala aspek barang yang digunakan dan memastikan

barang tersebut dalam kondisi prima. Ada 3 langkah yang dapat dilakukan pada proses atau pembersihan ini yaitu :

- a. Aktivitas tingkat makro, yaitu membersihkan segala sesuatu dan menangani penyebab keseluruhannya.
- b. Aktivitas tingkat individual, yaitu membersihkan tempat kerja khusus dan bagian mesin khusus
- c. Aktivitas tingkat mikro, yaitu membersihkan bagian dan alat khusus serta hal yang menjadi penyebab kotoran diidentifikasi dan diperbaiki.

4. Rawat / Pemantapan / *Seiketsu*

Pemantapan berarti pengulangan aktivitas di gudang Hypermarket X seperti pemilahan, penataan dan pembersihan serta sebagai kesadaran dan aktivitas tetap untuk memastikan bahwa keadaan 5S dipelihara untuk menciptakan dan memelihara kontrol visual. Kontrol visual merupakan sarana yang dapat menyampaikan informasi melalui indera manusia dengan segera. Dengan adanya kontrol visual yang baik maka akan membantu dalam menemukan ketidaknormalan yang akan terjadi dapat terdeteksi lebih dini. Dalam pelaksanaan manajemen visual, harus dibedakan dengan tegas antara yang benar dengan yang salah serta harus memiliki standar yang jelas sehingga setiap orang yang ada dapat mengerti. Standar tersebut harus diperagakan secara visual yang dapat mengidentifikasi masalah bila terjadi kesulitan. Adapun beberapa hal yang harus diperhatikan dalam perancangan kontrol visual adalah mudah dilihat dari jarak jauh, pasang peragaan pada barang yang bersangkutan, usahakan supaya setiap karyawan dapat mengatakan apa yang benar dan apa yang salah, usahakan supaya setiap karyawan dapat menggunakannya dengan mudah dan kapan saja, usahakan supaya setiap karyawan dapat melakukannya dan mudah membuat koreksi yang diperlukan, usahakan supaya dengan melaksanakannya membuat tempat kerja lebih terang dan teratur.

5. Rajin / Pembiasaan / *Shitsuke*

Rajin terkait dengan kebiasaan pada gudang Hypermarket X dari setiap karyawan yang harus dibina agar dapat menjaga dan meningkatkan apa yang sudah baik. Dalam hal ini, berarti pula bahwa manusia merupakan kunci atau unsur yang penting dari usaha penerapan 5S karena apabila tidak ada kebiasaan yang baik dari setiap orangnya maka 5S ini tidak dapat berjalan maksimal. Adapun beberapa prosedur yang perlu ditaati dan dijalankan agar kebiasaan baik dan budaya kerja yang baik tercipta sebagai berikut : (a) biasakan (sistematisasi) perilaku jika menginginkan hasil yang baik, (b) perbaiki komunikasi dan pelatihan untuk memperoleh mutu yang terjamin, (c) atur supaya setiap karyawan mengambil bagian dalam melakukan sesuatu, kemudian mengimplementasikannya, (d) atur segala sesuatu sehingga karyawan merasa bertanggung jawab atas apa yang mereka kerjakan. Jika mereka membuat kesalahan maka pihak manajemen harus menunjukkannya dan memastikan hal tersebut harus diperbaiki, (e) inilah cara melembagakan praktik yang baik dan bagaimana dapat menciptakan tempat kerja yang disiplin, (f) setiap karyawan bekerja sama memperkuat tim dan memperkuat perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Ringkas / Pemilahan / *Seiri*

Tahap awal dalam *Seiri* pada gudang Hypermarket X belum melakukan aktivitas *Seiri* dengan baik. Ada 1 (satu) permasalahan pada tahap *Seiri*.

- a) Menentukan ruang lingkup dan targetnya, Hypermarket X melakukan *Seiri* pada gudang *groceries* menjadi 2 (dua) bagian, yaitu barang yang dijual dan barang PH0 (cacat) atau RTV (*return to vendor*). Barang PH0 (cacat) atau RTV (*return to vendor*) diletakkan pada rak khusus yang berada pada sisi sudut kanan ruang gudang *groceries*. Pemilahan tersebut dilakukan oleh Hypermarket X untuk memudahkan karyawan dalam membedakan mana barang yang akan didisplay di area toko dengan mana barang yang siap untuk dilakukan PH0 (cacat) atau RTV (*return to vendor*). Barang RTV (*return to vendor*) dikumpulkan pada rak untuk dilakukan retur pada

supplier setiap 1 bulan sekali. Pemilahan barang pada gudang *groceries* sudah dilakukan dan dijalankan dengan baik. Masalah dalam tahap ini adalah : (1) pada gudang elektronik tidak disediakan rak atau papan nama untuk barang yang dikategorikan dalam barang RTV (*return to vendor*). Barang-barang RTV (*return to vendor*) hanya disusun diatas nampan palet dan diletakkan didepan ruang *interview* atau ruang *training regional*. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) dapat membuat karyawan kesulitan dalam membedakan antara barang yang dijual dan barang RTV (*return to vendor*) khususnya karyawan baru, (b) barang yang akan dijual dapat tercampur dengan barang RTV (*return to vendor*). Seharusnya pada gudang eletronik disediakan rak atau papan nama yang bertuliskan barang RTV (*return to vendor*) untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memilah barang.

- b) Bersiap – siap, aktivitas tersebut sudah dilakukan dengan baik karena dapat menghilangkan kerusakan barang yang dapat menyebabkan bau busuk, gudang menjadi kotor dan untuk RTV (*Return To Vendor*) dapat membuat gudang tidak penuh sesak dengan barang yang tidak digunakan serta dapat membuat perputaran barang yang baru.
- c) Melatih karyawan mengenali apa yang tidak diperlukan, pelatihan melalui *briefing* umum pagi oleh *Manager Opening* sudah dilakukan dengan baik. Dengan diadakan *briefing* umum setiap hari secara rutin, dapat membuat karyawan semakin baik dalam melakukan aktivitas pemilahan pada gudang dan area toko.
- d) Menentukan jumlah dan memberi nilai, menentukan jumlah dan memberi nilai yang dilakukan oleh Hypermarket X melalui pencatatan dengan menggunakan *form* PH0 dan RTV (*Return To Vendor*) untuk pemilahan barang sudah dilakukan dengan baik.
- e) Melakukan pemeriksaan dan penilaian manajemen, dan memberi petunjuk, pemeriksaan dan penilaian dari pihak *manager* sudah dilakukan dengan baik karena dapat membuat aktivitas pemilahan pada Hypermarket X

berjalan dengan lebih baik. Selain itu, dengan dilakukan pemeriksaan dan penilaian menggunakan *checksheet* serta saran dari *manager*, dapat membuat karyawan Hypermarket X menjadi lebih maju dan lebih baik.

2. Rapi / Penataan / *Seiton*

Tahap *Seiton* merupakan tahap yang paling sulit untuk dilakukan oleh Hypermarket X karena selain jumlah barang yang dimiliki sangat banyak, sumber daya manusia juga merupakan salah 1 (satu) yang mempengaruhi terciptanya *Seiton* yang baik. Pada tahap *Seiton* ini terdapat 7 (tujuh) permasalahan.

- a) Memahami dan menganalisis *status quo*, pada tahap ini sudah dilakukan dengan baik. Tim kontrol dari pusat yang melakukan audit pada seluruh Hypermarket X setiap hari Jumat, sangat membantu Hypermarket X dalam hal kerapian dan penataan. Karena tim kontrol berhak untuk menegur apabila terjadi ketidakrapian dan kesalahan dalam penyusunan barang yang dilakukan oleh karyawan.
- b) Menentukan di mana barang akan disimpan
 - a. Aktivitas RTV (*Return To Vendor*) sudah dilakukan dengan baik karena dapat meminimalisir terjadinya kerusakan barang akibat *stock* yang berlebih serta dapat memperlancar perputaran “uang mati”. Selain itu, dapat membuat pergantian barang dengan barang yang lebih baru dari supplier sehingga dapat membantu meningkatkan laba perusahaan.
 - b. Hypermarket X dalam penataan, tidak melakukan pembedaan berdasarkan barang yang akan disimpan dalam jarak dekat dan barang yang akan disimpan pada jarak jauh. Hypermarket X lebih memfokuskan pada cara penataan yang dilakukan oleh karyawan untuk membuat proses pengelolaan barang menjadi efisien. Penataan yang dilakukan bertujuan supaya jalan atau lorong yang digunakan untuk lalu lintas aktivitas karyawan dalam keadaan bebas hambatan (barang).

Tetapi, hal tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Masalah dalam tahap ini adalah : (1) Pada lorong dan lantai gudang *groceries*, masih ditemukan barang-barang yang berada pada lantai yang mengganggu lalu lintas karyawan. Dampak dari masalah tersebut adalah: (a) dapat membuat karyawan yang akan mengambil maupun mengisi barang menjadi semakin susah karena terhalang oleh barang-barang yang berserakan tersebut, (b) pemborosan waktu karena karyawan ketika mengambil barang dan akan membawa barang tersebut ke area toko terhalang oleh barang-barang yang berserakan sehingga karyawan harus merapikan barang tersebut atau karyawan mencari jalur lain yang bebas hambatan, (c) kerusakan barang akibat terkena *hand pallet* yang sedang melintas. Seharusnya karyawan selalu menjaga kerapian penataan pada gudang supaya tidak mengganggu aktivitas gudang terutama barang-barang yang berada pada jalur lalu lintas gudang. Barang-barang tersebut harus segera dipindahkan pada rak barang yang telah disediakan dan sesuai dengan *grouping* barang.

- c. Standar pemberian nama untuk mempermudah dalam penyimpanan dan pencarian barang, belum dilaksanakan dengan baik oleh Hypermarket X. Masalah dalam tahap ini adalah : (1) ada perbedaan nama antara poster *layout* gudang dengan nama pada rak barang. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) dapat membuat karyawan kesulitan dalam pencarian dan penyusunan barang terutama untuk karyawan baru yang bekerja pada Hypermarket X. Seharusnya nama yang digunakan harus disepakati bersama dalam penggunaan bahasa yang seragam (sama antara nama pada poster *layout* dengan nama pada rak barang). Jika pada poster *layout* nama barang menggunakan istilah dengan bahasa Inggris, maka pada rak barang harus menggunakan bahasa yang sama, yaitu bahasa Inggris. Jika poster *layout* nama barang menggunakan istilah dengan bahasa Inggris dan diikuti dengan bahasa Indonesia, maka pada rak barang juga harus berlaku hal yang sama. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) dapat membuat karyawan bingung dalam melakukan penyusunan barang. Seharusnya,

Hypermarket X menetapkan 1 (satu) nama barang, jangan menggunakan nama barang yang berbeda untuk jenis barang yang sama.

c) Menentukan bagaimana menyimpan barang

- a. Pelajari penyimpanan fungsional, yang dilakukan oleh Hypermarket X belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Masalah dalam tahap ini adalah : (1) karyawan Hypermarket X masih melakukan penumpukan barang yang melebihi batas penumpukan barang yang dianjurkan pada kardus tersebut. Sebagai contoh pada gudang *groceries* tumpukan barang detergen yang mencapai 12 (dua belas) tumpukan karton. Padahal pada karton, tertulis bahwa jumlah maksimal tumpukan barang adalah 8 (delapan) karton. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) tumpukan yang terlalu tinggi dapat membuat kerusakan pada barang terutama barang yang berada pada tumpukan bagian bawah karena beban barang yang diterima melebihi batas yang dianjurkan, (b) tumpukan tersebut dapat jatuh atau roboh karena tumpukan barang bagian bawah penyok atau rusak, sehingga membuat tumpukan barang tersebut menjadi tidak stabil dan dapat jatuh atau roboh dengan sendirinya.

Pada gudang elektronik, juga berlaku hal yang sama. Masalah kedua dalam tahap ini adalah : (2) karyawan tidak memperhatikan dalam penumpukan barang. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) dapat membuat tumpukan tersebut jatuh atau roboh karena bentuk fisik kulkas yang cenderung tinggi, tidak lebar akan membuat tumpukan menjadi semakin tidak stabil, (b) tumpukan kulkas pada bagian bawah mengalami kerusakan karena beban penumpukan yang melebihi batas. Seharusnya karyawan baik pada gudang *groceries* dan gudang elektronik selalu memperhatikan dalam hal penumpukan jangan sampai melebihi batas penumpukan karena dapat menyebabkan kerusakan pada barang tersebut. Apabila karyawan menemukan tumpukan yang melebihi batas, sebaiknya tumpukan barang tersebut

segera untuk dikurangi dengan cara memindahkan beberapa barang pada tumpukan tersebut ke daerah lain. Kemudian penyimpanan barang yang mempertimbangkan keamanan, Hypermarket X telah melakukan penyimpanan barang yang memiliki nilai lebih atau barang undian telah dilakukan dengan baik. Penyimpanan barang pada ruangan khusus tersebut dilakukan supaya menghindari terjadinya kehilangan atau kerusakan pada barang akibat aktivitas karyawan pada gudang. Selain itu, penyimpanan barang berdasarkan keamanan dilakukan dengan cara penggunaan nampan palet sebagai dasar peletakan barang. Masalah ketiga dalam tahap ini adalah : (1) pada gudang *groceries* masih ditemukan adanya penyimpanan barang yang tidak menggunakan nampan palet dan tidak berada pada rak yang seharusnya. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) dapat membuat kerusakan barang akibat terkena air akibat bocor atau barang cair yang tumpah, (b) kerusakan barang karena terinjak oleh *hand palet* yang sedang melintas. Seharusnya karyawan pada gudang *groceries* memberikan nampan palet pada setiap barang untuk menghindari terjadinya kerusakan barang. Dalam penyimpanan efisiensi, Hypermarket X telah melakukan penyimpanan dengan benar, yaitu meletakkan barang yang memiliki beban berat pada rak bagian bawah. Hal tersebut dilakukan supaya karyawan tidak kesulitan pada saat pengambilan dan pengisian barang tersebut.

- b. Nama dan lokasi, pemberian nama dan lokasi pada gudang *groceries* belum berjalan dengan baik. *Grouping* barang dilakukan sesuai dengan poster *layout* gudang yang ditempel pada dinding gudang. Poster *layout* gudang sangat membantu karyawan dalam melakukan pengelolaan barang untuk menghindari terjadinya kesalahan dan membuat kinerja karyawan semakin lancar. Masalah dalam tahap ini adalah : (1) pada gudang elektronik, belum ada poster *layout* gudang. Sehingga peletakan barang pada gudang elektronik dilakukan berdasarkan peletakan yang telah disepakati bersama. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) karyawan kesulitan dalam mencari lokasi

barang. Seharusnya, pada gudang elektronik juga diberikan poster *layout* gudang elektronik supaya penyusunan barang pada gudang elektronik dapat lebih terjaga dan teratur dengan baik.

c. Mempermudah mengambil dan menyimpan barang, pada tahap ini, belum sepenuhnya dilakukan dengan baik. Masalah dalam tahap ini adalah : (1) pada gudang elektronik, belum terpasang poster *layout* gudang. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) mempersulit karyawan dalam mengambil dan menyimpan barang khususnya untuk karyawan baru. Seharusnya pada gudang elektronik juga diberikan poster *layout* gudang yang dilengkapi dengan pemberian nama dan lokasi supaya mempermudah karyawan dalam mengelola barang.

d. Taati aturannya

1) Pencatatan jumlah *stock* barang sudah dilakukan dengan baik sehingga karyawan dapat mengetahui jumlah *stock* barang yang dimiliki.

2) Mengambil dan menyimpan barang pada gudang *groceries* belum berjalan dengan baik. Masalah dalam tahap ini adalah : (1) pada gudang *groceries*, masih ada barang-barang yang diletakkan sembarang pada jalur lalu lintas gudang. Jalur lintasan tersebut menjadi tidak bebas hambatan. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) mempersulit karyawan dalam mengelola barang, (b) dapat membuang waktu karyawan dalam melakukan pengambilan dan penyimpanan barang pada gudang, (c) barang yang ada pada lintasan dapat mengalami kerusakan akibat terkena *hand palet*.

Seharusnya kondisi tersebut tidak boleh terjadi. Sebaiknya, karyawan selalu menjaga kerapian dalam penataan barang pada gudang *groceries* dan elektronik.

3) *Briefing* umum karyawan yang dilakukan setiap pagi sebelum aktivitas dimulai, dilakukan oleh *manager* untuk memberikan

pengarahan, hal-hal yang harus dilakukan. Dengan adanya *briefing* tersebut, dapat membuat seluruh kegiatan gudang berjalan dengan baik (pengelolaan barang).

3. Resik / Pembersihan / *Seiso*, terdapat 2 (dua) permasalahan.
 - a) Aktivitas tingkat makro, pembersihan tingkat makro yang dilakukan pada gudang Hypermarket X, sudah dilakukan dengan baik. Jasa pihak ke 3 (tiga) juga sangat membantu dalam melakukan pembersihan pada gudang.
 - b) Aktivitas tingkat individual
 - a. Pada gudang *groceries*, dibagi menjadi 3 (tiga) daerah yaitu *food and drink, bazaar*, dan *softline*. Karyawan pada masing-masing daerah diwajibkan untuk menjaga kebersihan gudang. Pada gudang disediakan tempat sampah untuk menampung kotoran dari sisa-sisa kemasan atau kardus. Masalah dalam tahap ini adalah : (1) karyawan tidak membuang sisa-sisa kemasan atau sisa-sisa kardus tersebut pada tempat sampah yang disediakan, melainkan karyawan membuangnya secara sembarangan pada lantai. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) gudang yang kotor dapat membuat karyawan kurang merasa nyaman dalam bekerja, (b) barang yang akan didisplay pada area toko dapat ikut menjadi kotor, (c) kotoran dapat terbawa ke area toko.
 - b. Dalam menentukan urutan dan hal apa saja yang harus dikerjakan, sudah dilakukan dengan baik melalui *checksheet* yang diberikan dari *manager*.
 - c. Dalam merevisi cara melakukan pembersihan dan alat yang digunakan sudah dilakukan dengan baik melalui *briefing* umum pagi.
 - d. Aturan yang harus ditaati supaya barang terlihat sesuai dengan yang diinginkan sudah dijalankan dengan baik sesuai dengan peraturan yang diberikan dari pusat.
 - c) Aktivitas tingkat mikro

- a. Aktivitas pembersihan dan pemeriksaan sudah dilakukan dengan baik dan dibantu oleh jasa pihak ke 3 (tiga).
 - b. Pendidikan pembersihan dan pemeriksaan sudah dilakukan dengan baik melalui *briefing* umum setiap pagi.
 - c. Pendalaman pengetahuan akan peralatan yang digunakan untuk aktivitas pada Hypermarket X juga dilakukan dengan baik melalui *briefing* umum pagi yang dipimpin oleh *manager opening*.
 - d. Pemeriksaan kebersihan secara detail pada gudang Hypermarket X sudah dilakukan dengan baik. Tidak ada terjadinya penumpukan kotoran-kotoran dari pembersihan yang tidak tuntas.
 - e. Pemeriksaan-pembersihan pada seluruh peralatan yang digunakan sudah dilakukan dengan baik. Hypermarket X melakukan pemeriksaan-pembersihan pada seluruh peralatan tersebut setiap 1 (satu) minggu sekali, sehingga semua peralatan yang digunakan oleh aktivitas karyawan dapat berfungsi dengan baik.
 - f. Pemahaman fungsi dan kegunaan peralatan telah dilakukan dengan baik karena Hypermarket X selalu memberikan *briefing* umum untuk memberikan penjelasan-penjelasan kepada karyawan.
4. Rawat / Pemantapan / *Seiketsu*, kontrol visual pada gudang Hypermarket X tidak dirawat dengan baik. Masalah dalam tahap ini adalah : (1) pada peralatan pemadam kebakaran di gudang elektronik, tidak diberikan kontrol visual mengenai nama peralatan seperti pada gudang *groceries*. Alat pemadam kebakaran hanya digantung pada dinding pilar gudang tanpa adanya keterangan nama yang seharusnya ada. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) membuat karyawan bingung dalam mencari alat pemadam kebakaran pada saat akan digunakan dalam keadaan darurat. Seharusnya, pada alat pemadam kebakaran diberikan kontrol visual berupa nama alat pemadam kebakaran yang memudahkan karyawan dalam mencari alat tersebut. Masalah kedua dalam tahap ini adalah : (1) nama barang yang ditempel pada rak barang

banyak yang rusak. Kerusakan nama barang pada rak barang diakibatkan karena gesekan pada saat pengambilan dan penyusunan barang. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) mempersulit karyawan dalam mencari rak barang. Masalah ketiga dalam tahap ini adalah : (1) pemberian tanda garis pada lantai gudang juga tidak terawat dengan baik. Banyak garis-garis pada lantai gudang yang mulai pudar atau tidak jelas akibat aktivitas gudang. Sehingga batas antara jalur yang digunakan untuk lalu lintas dan batas rak barang menjadi tidak jelas. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) batas antara jalur lalu lintas dan rak barang sulit untuk dibaca, (b) karyawan kurang taat dalam meletakkan barang. Seharusnya tanda visual garis pada lantai gudang terus dijaga dan dirawat dengan baik. Jika mengalami kerusakan seperti pudar, pihak Hypermarket X harus segera melakukan pengecatan tanda garis tersebut. Sehingga, batas garis tersebut dapat terlihat dengan jelas dan dapat ditaati oleh karyawan. Masalah ketiga dalam tahap ini adalah : (1) pada gudang elektronik tidak ada pemberian kontrol visual berupa papan nama “gudang elektronik” yang seharusnya ada seperti pada gudang *groceries*. Tidak adanya papan nama gudang elektronik pada gudang elektronik dikarenakan belum dibuatnya papan nama tersebut. Dampak dari masalah tersebut adalah : (a) karyawan sulit dalam membedakan antara gudang *fresh*, *General Merchandise – GMS*, dan elektronik khususnya karyawan baru.

5. Rajin / Pembiasaan / *Shitsuke*, pembiasaan pada karyawan Hypermarket X sudah dilakukan dengan baik oleh pihak *manager opening* setiap hari melalui *briefing* umum pada pagi hari sebelum aktivitas dimulai. *Briefing* umum pagi tersebut diberikan kepada seluruh karyawan Hypermarket X dan dilanjutkan dengan *briefing* personal departemen untuk mengingatkan tentang aktivitas-aktivitas yang harus dijalankan dan dilaksanakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari manajemen kualitas dengan metode 5S pada gudang Hypermarket X adalah pada tahap awal, yaitu Ringkas / Pemilahan / *Seiri*, ada langkah-langkah dalam melakukan pemilahan, yaitu menentukan ruang lingkup dan targetnya, bersiap – siap, melatih karyawan mengenali apa yang tidak

diperlukan, menentukan jumlah dan memberi nilai, dan melakukan pemeriksaan dan penilaian manajemen, dan memberi petunjuk. Langkah-langkah tersebut sudah dilakukan dengan baik oleh Hypermarket X, kecuali langkah dalam menentukan ruang lingkup dan targetnya. Pada gudang elektronik belum dilakukan dengan baik, karena pada gudang elektronik tidak ada pemberian rak barang atau papan nama untuk barang yang digolongkan pada RTV (*return to vendor*). Pada tahap kedua, yaitu Rapi / Penataan / *Seiton*, ada 4 prosedur dasar yang dapat digunakan untuk penataan, yaitu :

1. memahami dan menganalisis *status quo*, sudah dilakukan dengan baik melalui pemeriksaan tim kontrol dari pusat setiap 1 (satu) minggu sekali.
2. menentukan di mana barang akan disimpan, sudah dilakukan dengan baik dengan mengurangi jumlah persediaan sampai setengahnya melalui RTV (*Return To Vendor*). Kekurangan pada tahap ini adalah penyimpanan jarak dekat dan jarak jauh, standar pemberian nama belum dilakukan dengan baik.
3. menentukan bagaimana menyimpan barang, kekurangan pada tahap ini adalah penyimpanan fungsional, penyimpanan keamanan, nama dan lokasi, mempermudah mengambil dan menyimpan barang belum dilakukan dengan baik.
4. taati aturannya, sudah dilakukan dengan baik melalui pencatatan jumlah *stock* pada saat pergantian *shift* karyawan. Memperbaiki proses pemesanan ulang belum dilakukan dengan baik. Praktek mengambil dan menyimpan barang sudah dilakukan dengan baik melalui *briefing* umum pagi secara rutin.

Dalam tahap ketiga, yaitu Resik / Pembersihan / *Seiso*, ada 3 (tiga) langkah yang dapat dilakukan, yaitu :

1. Aktivitas tingkat makro, sudah dilakukan dengan baik oleh karyawan Hypermarket X dan dibantu oleh jasa pihak ke 3 (tiga).
2. Aktivitas tingkat individual, membagi daerah tersebut menjadi beberapa bagian dan alokasikan tanggung jawab untuk setiap bagian belum dilakukan dengan baik. Dalam langkah tentukan apa saja yang harus dibersihkan, sudah

dilakukan dengan baik melalui *checksheet* yang diberikan dari *manager*. Dalam langkah merevisi cara melakukan pembersihan dan alat yang dipergunakan, sudah dilakukan dengan baik melalui *briefing* umum pagi secara rutin. Dalam langkah menentukan aturan yang harus ditaati, sudah berjalan dengan baik melalui peraturan-peraturan dari Hypermarket X pusat.

3. Aktivitas tingkat mikro, pembersihan dan pemeriksaan, sudah dilakukan dengan baik melalui pemeriksaan *manager* pada saat pergantian *shift* dan dibantu dengan jasa pihak ke 3 (tiga). Pendidikan pembersihan dan pemeriksaan, sudah dilakukan dengan baik melalui *briefing* umum setiap pagi. Mendalami pengetahuan peralatan sudah dilakukan dengan baik melalui *briefing* umum pagi yang dipimpin oleh *manager opening*. Melakukan pemeriksaan pembersihan dan menemukan cacat kecil, sudah dilakukan dengan baik oleh pihak *manager*. Sasaran pemeriksaan-pembersihan untuk sebagian besar peralatan, sudah dilakukan dengan baik oleh pihak *security* dan teknisi secara rutin setiap 1 (satu) minggu sekali. Menganalisis penyebab, sudah dilakukan dengan baik melalui *briefing* umum setiap pagi.

Dalam tahap keempat, yaitu Rawat / Pemantapan / *Seiketsu*, ada aktivitas yang belum dilakukan dengan baik, yaitu pada gudang elektronik, tidak ada pemberian kontrol visual untuk alat pemadam kebakaran. Pada gudang *groceries*, nama barang yang ditempel pada rak barang mengalami kerusakan. Tanda garis pada lantai gudang kurang terawat, tanda garis mengalami kepodaran. Pada gudang elektronik, tidak ada pemberian kontrol visual “gudang elektronik”. Dalam tahap kelima, yaitu Rajin / Pembiasaan / *Shitsuke*, sudah berjalan dengan baik melalui *briefing* umum pagi kepada seluruh karyawan dan melalui *briefing* personal sesuai departemen.

Rekomendasi yang dapat diberikan kepada Hypermarket X adalah dalam tahap pertama, yaitu Ringkas / Pemilahan / *Seiri*, sebaiknya Hypermarket X membuat rak barang dan pemberian nama barang RTV (*return to vendor*) pada gudang elektronik untuk memudahkan karyawan dalam memilah barang yang dijual dan barang RTV (*return to vendor*). Selain itu, dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam mengambil barang dan mengisi barang. Dalam tahap

kedua, yaitu Rapi / Penataan / *Seiton*, sebaiknya Hypermarket X lebih memperhatikan kerapian barang supaya jalur lalu lintas bebas hambatan untuk memudahkan karyawan dalam beraktivitas. Sebaiknya Hypermarket X melakukan kesepakatan penggunaan nama supaya karyawan tidak bingung dalam mencari barang. Sebaiknya Hypermarket X tidak melakukan penyusunan barang yang terlalu tinggi supaya menghindari terjadinya kerusakan pada barang. Sebaiknya Hypermarket X memberikan nampan palet pada dasar tumpukan barang untuk menghindari terjadinya kerusakan pada barang. Sebaiknya Hypermarket X membuat poster *layout* pada gudang elektronik untuk memudahkan karyawan dalam pengelolaan barang. Sebaiknya Hypermarket X lebih memperhatikan dalam penyusunan barang terutama pada jalur lalu lintas gudang. Sebaiknya jalur lalu lintas gudang bersih dari barang-barang atau bebas hambatan supaya membantu karyawan dalam melakukan proses pemesanan barang dari gudang ke area toko.

Dalam tahap ketiga, yaitu Resik / Pembersihan / *Seiso*, sebaiknya Hypermarket X lebih tegas dalam memberikan peraturan, teguran, dan arahan kepada masing-masing karyawan supaya karyawan memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan gudang. Dalam tahap keempat, yaitu Rawat / Pemantapan / *Seiketsu*, pada gudang *groceries*, sebaiknya Hypermarket X melakukan penggantian dan perawatan terhadap nama barang pada rak barang yang rusak untuk memudahkan karyawan dalam membaca nama barang. Pada gudang elektronik, sebaiknya Hypermarket X melakukan pemberian kontrol visual pada alat pemadam kebakaran untuk memudahkan pencarian pada saat akan digunakan. Selain itu, sebaiknya Hypermarket X memberikan kontrol visual papan nama “gudang elektronik” pada gudang elektronik untuk memudahkan karyawan dalam membedakan gudang. Sebaiknya Hypermarket X melakukan pembaruan pada tanda garis di lantai gudang melalui pengecatan untuk memberikan batas yang jelas antara rak barang dengan jalur lalu lintas gudang.

Dalam tahap terakhir, yaitu Rajin / Pembiasaan / *Shitsuke*, sebaiknya seluruh karyawan Hypermarket X lebih membiasakan, menjaga, meningkatkan dan memperhatikan aktivitas yang dilakukan pada gudang ,supaya pekerjaan dapat lebih efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kualitas pekerjaan dan kualitas perusahaan menjadi lebih baik lagi. Sebaiknya Hypermarket X lebih

insentif lagi dalam memberikan pelatihan kepada karyawan, supaya kinerja karyawan dapat lebih ditingkatkan lagi baik dalam hal pekerjaan maupun kepribadian.

DAFTAR PUSTAKA

Jahja, Kristianto, 1995, *5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) Dasar Membangun Industri Kelas Dunia*, Penerbit PQM, Jakarta.

Osada, Takasi. *Sikap Kerja 5S*, PPM, Jakarta, 2004.

Warman, John, 1981, *Manajemen Pergudangan*, Edisi Pertama, Penerbit LPPM, Jakarta.

<http://www.globalmedia-online.com/2011/12/industri-toko-retail-modern-terus.html>

<http://id.wikipedia.org/wiki/Supermarket>

http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab1/BAB%201_05.pdf

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2012-1-00516-mnti%20bab%202.pdf>

<http://inibuku.wordpress.com/2008/04/15/hypermarket-vs-minimarket/>

http://agungpia.multiply.com/journal/item/42?&show_interstitial=1&u=%2Fjournal%2Fitem

<http://www.legal4ukm.com/prosedur-perizinan-usaha-retail/>

<http://www.hukumonline.com>

<http://www.ump.edu.my/amalan5S>

<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/TEKNIK%20DAN%20MANAJAMEN%20OPERGUDANGAN.pdf>

<http://repository.widyatama.ac.id:8080/xmlui/bitstream/handle/10364/815/content%201.pdf?sequence=1>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/28716/4/Chapter%20II.pdf>

<http://www.jtanzilco.com>

<http://www.damandiri.or.id/file/setiawanwicaksonounbrawbab2.pdf>

<http://eprints.uns.ac.id/3913/1/166600209201009431.pdf>

<http://tips-trik-cara-untuk.blogspot.com/2009/09/sistem-manajemen-kualitas-qms-definisi.html>