

WAREHOUSE FLOW EFFICIENCY ANALYSIS IN RETAIL INDUSTRY: CASE OF CV MULTI INDOFOOD LESTARI

Artha Putri Br Karo

Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Medan, Medan

Email : arthaputri@polmed.ac.id

ABSTRAK

Efisiensi pergudangan merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja dan daya saing perusahaan secara keseluruhan, khususnya di industri ritel. Penelitian ini mengkaji penerapan efisiensi arus gudang di CV. Muti Indofood Lestari, perusahaan yang bergerak di bidang pergudangan dan distribusi ritel. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan staf gudang, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan sistem pergudangan yang tangkas dan responsif, di mana penerimaan, pembongkaran, dan penyimpanan barang diselesaikan pada hari yang sama. Selain itu, inventarisasi mingguan dilakukan secara konsisten untuk menjaga keakuratan data inventaris. Terlepas dari kelebihan tersebut, penelitian ini mengidentifikasi tantangan utama, yaitu keterbatasan sumber daya manusia. Kekurangan ini terutama menjadi masalah selama periode puncak seperti bongkar muat peti kemas, yang sering mengakibatkan keterlambatan, kesalahan penghitungan stok, dan gangguan dalam pemenuhan pesanan. Untuk mengatasi masalah tersebut, penelitian ini merekomendasikan perekrutan staf operasional tambahan dan penerapan pelatihan terstruktur untuk meningkatkan kemampuan tenaga kerja. Penelitian ini menawarkan wawasan praktis tentang manajemen pergudangan yang efektif dan menyajikan strategi yang dapat ditindaklanjuti untuk meningkatkan efisiensi operasional dalam logistik ritel. Temuan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sejenis dalam mengembangkan perencanaan sumber daya dan operasi pergudangan yang lebih baik untuk mencapai tingkat layanan dan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

Kata kunci: Efisiensi Pergudangan, Manajemen Pergudangan Ritel, Aliran Operasional, Kontrol Inventaris

ABSTRACT

Warehouse efficiency is a critical factor influencing a company's overall performance and competitiveness, particularly in the retail industry. This study investigates the implementation of warehouse flow efficiency at CV. Muti Indofood Lestari, a company engaged in warehousing and retail distribution. Using a descriptive qualitative approach, data were gathered through field observations, in-depth interviews with warehouse staff, and document analysis. Findings reveal that the company applies an agile and responsive warehouse system, where receiving, unloading, and storage of goods are completed on the same day. Additionally, weekly stocktaking is consistently conducted to maintain inventory data accuracy. Despite these strengths, the study identifies a major challenge—limited human resources. This shortage is especially problematic during peak periods such as container loading and unloading, often resulting in delays, stock miscounts, and

disruptions in order fulfillment. To address these issues, the study recommends hiring additional operational staff and implementing structured training to improve workforce capabilities. This research offers practical insights into effective warehouse management and presents actionable strategies to enhance operational efficiency in retail logistics. The findings are expected to benefit similar companies in developing better resource planning and warehouse operations to achieve improved service levels and customer satisfaction.

Keywords: Warehouse Efficiency, Retail Warehouse Management, Operational Flow, Inventory Control

1. PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi, kemajuan teknologi, dan pertumbuhan pesat e-commerce telah merevolusi lanskap industri ritel, khususnya dalam pengelolaan rantai pasok. Salah satu elemen kunci dalam rantai pasok tersebut adalah gudang, yang berfungsi sebagai pusat konsolidasi barang, pengendali persediaan, serta pengatur distribusi (Gu et al., 2007; Richards, 2014). Keberadaan gudang yang dikelola secara strategis tidak hanya menjembatani ketidakseimbangan antara permintaan dan penawaran, tetapi juga menjadi penentu kecepatan dan ketepatan layanan kepada konsumen (Li et al., 2022; Rouwenhorst et al., 2000).

Gudang ritel menghadapi tantangan unik, seperti fluktuasi volume barang, banyaknya jenis produk, dan kebutuhan respon cepat terhadap pasar. Dalam konteks tersebut, efisiensi alur operasional gudang menjadi kunci keberhasilan (Sun, 2025). Efisiensi ini mencakup optimalisasi proses mulai dari penerimaan, penyimpanan, pengambilan, hingga pengiriman barang (Richards, 2014; Ayele et al., 2023). Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa pengelolaan gudang yang tidak efisien berpotensi menurunkan daya saing perusahaan dan meningkatkan biaya logistik secara signifikan (Rahmawati & Wicaksono, 2024; Muhesi, 2022).

Namun, di Indonesia, kajian mendalam mengenai efisiensi gudang dalam konteks industri ritel masih tergolong terbatas, terutama studi kasus pada gudang ritel berskala besar. Salah satu perusahaan yang menarik untuk dikaji adalah PT Smarco Mandiri Sukses, dengan unit gudangnya bernama CV Multi Indofood Lestari yang mengelola alur distribusi untuk salah satu superstore terbesar di Kota Medan, Smarco Superstore.

Berdasarkan observasi awal, meskipun gudang ini telah menerapkan proses penerimaan dan distribusi harian, beberapa kendala seperti keterbatasan SDM dan penumpukan beban kerja saat peak season masih menjadi hambatan efisiensi. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi alur proses gudang ritel pada CV Multi Indofood Lestari. Penelitian ini penting sebagai kontribusi dalam mengisi gap literatur terkait praktik efisiensi pergudangan di sektor ritel Indonesia, sekaligus memberikan masukan praktis bagi manajemen logistik di perusahaan sejenis.

2. LANDASAN TEORI

Gudang merupakan infrastruktur permanen yang dirancang secara strategis guna mencapai tingkat layanan yang

optimal dengan efisiensi biaya. Keberadaannya menjadi elemen penting dalam proses distribusi barang, yang muncul akibat ketidakseimbangan antara permintaan dan penawaran. Ketidakseimbangan ini memicu terbentuknya persediaan, yang pada gilirannya memerlukan ruang penyimpanan sementara berupa gudang (Lambert, 2001). Gudang bukan hanya tempat penyimpanan barang, tetapi merupakan simpul penting dalam supply chain yang menentukan kecepatan pemenuhan permintaan pasar (Frazelle, 2002). Dalam industri ritel, pengelolaan gudang yang strategis mendukung efisiensi logistik, penghematan biaya operasional, dan respons cepat terhadap dinamika permintaan konsumen (Alicke et al., 2020).

Menurut Richards (2021), gudang modern berfungsi sebagai pusat konsolidasi, penundaan strategis (*postponement*), dan basis operasional untuk pengiriman multikanal (*omnichannel distribution*).

Gudang yang optimal dapat memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas operasionalnya. Hal ini mencakup kelancaran dalam proses penerimaan dan distribusi barang, pengaturan yang sistematis, jaminan keamanan barang, serta penataan yang rapi sehingga memudahkan pencarian dan perbaikan bila diperlukan.

Efektivitas sendiri mengacu pada sejauh mana suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun ketepatan waktu. Semakin banyak tujuan yang tercapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya. Istilah ini juga menggambarkan tingkat keberhasilan suatu individu, bisnis, atau perusahaan dalam meraih hasil yang diinginkan (Syam, 2020).

Efisiensi gudang sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan mengelola aktivitas-aktivitas di dalamnya, mulai dari penerimaan hingga pengambilan barang.

Dengan mengoptimalkan proses-proses tersebut, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya. Seperti yang ditegaskan oleh Henni (2020), efektivitas gudang merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keunggulan kompetitif. Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa efisiensi proses pergudangan meliputi peningkatan level produktivitas, pengurangan biaya, pengoptimalan penggunaan sumber daya dan prasarana gudang, dan penerapan praktik terbaik dalam pengorganisasian, pengendalian stok, efisiensi operasional, manajemen risiko, serta analisis dan pengukuran.

Alur operasional dalam gudang ritel dirancang untuk menciptakan sistem manajemen pergudangan yang efisien, efektif, dan responsif. Untuk mencapai kinerja manajerial yang optimal, diperlukan pemahaman yang menyeluruh terhadap setiap tahapan dalam pengelolaan persediaan (Ayele et al., 2023). Menurut Gwynne Richards (2014), Berikut proses – proses / alur gudang yang wajib ada, yaitu:

1. Penerimaan
2. Penempatan
3. Penyimpanan
4. Pengambilan Pesanan
5. Pengemasan
6. Pemuatan
7. Perhitungan Stok
8. Pelayanan Bernilai Tambah
9. Aktivitas Lain

Penerapan teknologi seperti Warehouse Management System (WMS), RFID, dan Internet of Things (IoT) memungkinkan pelacakan real-time, pengelolaan persediaan secara presisi, serta integrasi otomatis dengan sistem ERP perusahaan (Wang et al., 2022). Dalam konteks gudang ritel yang beroperasi cepat, adopsi teknologi ini mempercepat pemrosesan pesanan dan menekan biaya kesalahan pencatatan.

3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap konteks, proses, serta dinamika yang terjadi dalam aktivitas logistik di gudang ritel (Creswell, 2014). Menurut Sugiyono (2018), metode kualitatif deskriptif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan mendalam, melalui cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks alamiah.

Penelitian ini dilakukan di CV. Muti Indofood Lestari, unit gudang milik PT. Smarco Mandiri Sukses, yang berlokasi di Jl. Pasar III Tapian Nauli No. 47, Sunggal, Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20128. Penelitian lapangan dilaksanakan selama lima minggu, yaitu dari tanggal 28 Oktober hingga 26 November 2024.

Untuk memperoleh data yang komprehensif, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama, yakni wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan penelusuran dokumen arsip. Teknik ini sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman (1994), yang menyatakan bahwa triangulasi metode penting dalam meningkatkan validitas data kualitatif.

a. Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan terhadap manajer gudang dan beberapa staf kunci guna memperoleh informasi mengenai struktur kerja, alur operasional, hambatan efisiensi, serta praktik pengelolaan barang dan stok.

b. Observasi Partisipatif

Peneliti secara aktif terlibat dalam aktivitas harian gudang seperti penerimaan barang, pencatatan faktur, *picking* pesanan, hingga pengiriman. Melalui keterlibatan langsung, peneliti dapat memahami proses dan interaksi yang terjadi secara alami dan utuh dalam sistem kerja gudang.

c. Penelusuran Dokumen Arsip

Peneliti menganalisis sejumlah dokumen internal seperti invoice, surat tanda terima barang, dan surat jalan untuk memperoleh data faktual yang dapat memperkuat hasil observasi dan wawancara.

Melalui kombinasi ketiga teknik tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menyajikan gambaran yang akurat mengenai efisiensi alur proses pergudangan serta kendala yang dihadapi oleh gudang CV. Muti Indofood Lestari dalam konteks industri ritel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

CV Multi Indofood Lestari merupakan unit pergudangan yang dimiliki oleh PT Smarco Mandiri Sukses. Gudang ini berperan sebagai fasilitas penyimpanan barang jadi yang akan dipasok ke jaringan ritel Smarco Superstore, salah satu pusat perbelanjaan terbesar di Kota Medan. Berdasarkan hasil observasi langsung dan partisipasi peneliti dalam kegiatan operasional gudang, diketahui bahwa alur aktivitas logistik di CV Multi Indofood Lestari telah mengikuti prosedur standar operasional (SOP) yang umum diterapkan dalam manajemen pergudangan ritel.

Secara umum, proses operasional dimulai dari penerimaan barang, di mana armada pengantar diarahkan ke area

docking, dan petugas checker mempersiapkan pelabelan palet untuk kemudian dicatat oleh bagian administrasi. Kepala gudang bertanggung jawab atas verifikasi kesesuaian dokumen invoice dengan barang yang dikirim. Setelah itu, dilakukan proses pembongkaran barang oleh personel gudang yang dibantu oleh pengemudi truk.

Namun, dalam pelaksanaannya, ditemukan beberapa kendala yang berdampak pada efisiensi. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan jumlah tenaga kerja saat menangani pengiriman dalam jumlah besar, seperti dua kontainer sekaligus. Dalam situasi tersebut, sering kali tenaga kerja internal tidak mencukupi, sehingga proses bongkar barang tidak dapat diselesaikan dalam satu hari kerja dan harus dilanjutkan ke hari berikutnya.

Barang yang telah dibongkar selanjutnya ditempatkan di rak penyimpanan berdasarkan lokasi produk masing-masing dan diberi label tanggal masuk. Sistem manajemen pergudangan yang digunakan mengadopsi prinsip Last In First Out (LIFO), mengingat sebagian besar barang yang disimpan adalah makanan ringan dan produk susu (dairy) yang memiliki masa simpan terbatas. Sistem ini menjadi krusial mengingat gudang tidak dilengkapi fasilitas pendingin.

Dalam proses pemrosesan pesanan (*order picking*), gudang menerapkan metode *batch picking*. Admin gudang menginstruksikan *picker* berdasarkan Purchase Order (PO) yang diterima. Setelah barang dikumpulkan sesuai zona *picking*, *picker* akan mengantarkannya ke zona *pick-up*. Barang kemudian diserahkan kepada pengemudi disertai surat jalan sebagai bukti pengiriman.

Salah satu temuan penting dari penelitian ini adalah adanya indikasi *under-employment*, yakni kekurangan tenaga kerja yang berdampak pada beban kerja berlebih (*overwork*) bagi karyawan yang tersedia. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pencatatan stok maupun proses pemenuhan pesanan. Menurut Tangkilisan (2005), efektivitas organisasi ditentukan oleh beberapa indikator utama, antara lain:

a. Produktivitas

Meskipun sistem penyimpanan barang terkelola dengan cukup baik, produktivitas keseluruhan masih terganggu oleh beberapa faktor, seperti keterlambatan dalam bongkar muat, keterbatasan alat bantu kerja, dan rendahnya efisiensi dalam pemilahan barang. Hal ini berdampak negatif terhadap efisiensi dan efektivitas operasional gudang secara keseluruhan.

b. Kemampuan Adaptasi

Tingkat adaptabilitas menjadi faktor krusial untuk menjaga kesinambungan proses logistik. Ketidakmampuan merespons perubahan secara cepat dapat mengakibatkan gangguan dalam siklus kerja gudang.

c. Kepuasan Kerja

Tingginya beban kerja akibat kurangnya staf turut memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja sendiri memiliki korelasi positif dengan produktivitas dan kualitas hasil kerja (Robbins & Judge, 2017).

d. Kemampuan Berlaba

Efektivitas pengelolaan gudang berkontribusi langsung terhadap efisiensi biaya operasional dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya

memengaruhi profitabilitas perusahaan (Bowersox, Closs, & Cooper, 2012).

e. Manajemen Sumber Daya

Perencanaan strategis dan pengawasan dalam pengelolaan sumber daya sangat dibutuhkan untuk mendukung pencapaian tujuan bisnis secara optimal. Permasalahan kekurangan tenaga kerja juga diperparah oleh minimnya dukungan teknologi seperti Warehouse Management System (WMS). Tanpa sistem digital yang memadai, pencatatan dan pelacakan barang menjadi tidak akurat dan memperlambat kinerja gudang.

Rekomendasi Perbaikan

Berikut adalah strategi yang direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi gudang:

1. Penambahan SDM dan Pelatihan

Perekrutan tenaga kerja baru dan pengembangan program pelatihan berkala sangat penting untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi personel gudang (Sugiyono, 2018). Selain itu, sistem rotasi kerja perlu diimplementasikan guna mencegah kelelahan dan menurunkan risiko kecelakaan kerja.

2. Penerapan Teknologi RFID dan WMS

Teknologi RFID dapat meningkatkan akurasi pencatatan dan efisiensi pelacakan barang (Frazelle, 2002). Penerapan WMS juga mampu mengintegrasikan seluruh proses pergudangan secara digital dan real-time.

3. Optimalisasi Sistem Administrasi dan SOP

Pengembangan SOP yang lebih terstruktur dan digitalisasi administrasi diharapkan dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi kerja. Tata letak (layout) gudang juga perlu dioptimalkan untuk mempermudah pergerakan barang.

4. Evaluasi Kinerja dan Monitoring Berkala

Implementasi Key Performance Indicator (KPI) serta sistem evaluasi berkala akan membantu manajemen dalam menilai efektivitas strategi yang telah diterapkan dan mengambil keputusan berbasis data (Miles & Huberman, 1994).

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai efisiensi alur gudang ritel di **CV Multi Indofood Lestari** menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan praktik manajemen gudang yang relatif efektif dalam operasional sehari-hari. Proses-proses utama dalam alur gudang ritel, seperti penerimaan barang, penyimpanan, hingga pengambilan barang, telah dilaksanakan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku. Penerapan sistem *Last In First Out* (LIFO) dinilai tepat, mengingat mayoritas produk yang disimpan terdiri dari makanan ringan dan produk olahan susu (dairy) yang memiliki masa simpan terbatas (Richards, 2017).

Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah tantangan yang signifikan dalam operasional gudang, terutama terkait keterbatasan sumber daya manusia (under-employment). Kondisi ini berdampak langsung terhadap efisiensi kerja, khususnya pada saat terjadi lonjakan volume aktivitas seperti bongkar muat kontainer dalam jumlah besar. Selain menurunkan kecepatan proses kerja, keterbatasan tenaga kerja juga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan

dalam pencatatan stok maupun pemenuhan pesanan pelanggan (Frazelle, 2016).

Untuk mengatasi hambatan tersebut dan meningkatkan efektivitas pengelolaan gudang, disarankan agar perusahaan menambah jumlah tenaga kerja serta mengalokasikan sumber daya untuk program pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkelanjutan. Pelatihan yang terstruktur dan terarah terbukti dapat meningkatkan kompetensi teknis, keterampilan interpersonal, serta efisiensi kerja di lingkungan gudang (Baker & Canessa, 2009). Program pelatihan juga menjadi instrumen strategis dalam membentuk budaya kerja yang produktif dan berorientasi pada kualitas layanan pelanggan (Christopher, 2016). Dengan peningkatan kapasitas dan kompetensi tenaga kerja, diharapkan produktivitas operasional dapat ditingkatkan secara signifikan, sehingga mendukung terciptanya sistem kerja yang lebih efisien, adaptif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alicke, K., Rexhausen, D., & Seyfert, A. (2020). *Supply chain 4.0 in consumer goods*. McKinsey & Company.
- Ayele, A., Tadesse, A., & Mekonnen, T. (2023). *Warehouse operation performance and optimization: A review*. *International Journal of Logistics Systems and Management*, 44(2), 205–222.
- Baker, P., & Canessa, M. (2009). Warehouse design: A structured approach. *European Journal of Operational Research*, 193(2), 425–436.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2012). *Supply chain logistics management* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management* (5th ed.). Pearson Education Limited.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Frazelle, E. (2002). *World-class warehousing and material handling*. McGraw-Hill.
- Frazelle, E. (2016). *Inventory management: From warehouse to distribution*. The Logistics Institute.
- Gu, J., Goetschalckx, M., & McGinnis, L. F. (2007). Research on warehouse operation: A comprehensive review. *European Journal of Operational Research*, 177(1), 1–21.
- Li, X., Wang, Y., Wang, H., & Zhang, J. (2022). Smart warehouse management systems in the digital era: A review. *Journal of Industrial Information Integration*, 25, 100244.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Muhseni, H. (2022). Analisis efisiensi operasional gudang pada perusahaan distribusi ritel di Indonesia. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 45–55.
- Rahmawati, D., & Wicaksono, A. (2024). Optimalisasi proses logistik dalam manajemen gudang ritel

- modern. *Jurnal Rantai Pasok*, 8(1), 23–33.
- Richards, G. (2014). *Warehouse management: A complete guide to improving efficiency and minimizing costs in the modern warehouse* (2nd ed.). Kogan Page.
- Richards, G. (2017). *Warehouse management and inventory control*. Kogan Page.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.
- Rouwenhorst, B., Reuter, B., Stockrahm, V., van Houtum, G. J., Mantel, R. J., & Zijm, W. H. M. (2000). Warehouse design and control: Framework and literature review. *European Journal of Operational Research*, 122(3), 515–533.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sun, Q. (2025). Teknologi logistik dan efisiensi pergudangan di era digital. *Jurnal Teknologi Industri dan Logistik*, 11(2), 56–67.
- Tangkilisan, H. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.
- Wang, L., Fan, D., & Liu, M. (2022). Enabling smart warehousing with IoT: Design, implementation, and challenges. *Journal of Industrial Information Integration*, 28, 100296.