P-ISSN :2597-5064
E-ISSN :2654-8062 DOI: https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3

Effectiveness of Human Resource Management in the Warehouse of PT Indotruck Utama, Medan Branch

Flora Yulia Putri[1], Fatin Athirah[2], Alifia Wardani[3], Sabrina Azra[4], Artha Putri Br Karo[5]
Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Medan, Medan, Indonesia[1-4]
Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Medan, Medan, Indonesia[5]
E-mail korespondensi : arthaputri@polmed.ac.id

ABSTRAK

Kinerja gudang tidak hanya ditentukan oleh fasilitas dan sistem, tetapi juga oleh tenaga kerja yang mengoperasikannya. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menilai efektivitas pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di gudang PT Indotruck Utama Cabang Medan, perusahaan yang bergerak dalam distribusi, penjualan, dan layanan purna jual alat berat, truk, suku cadang, dan bus. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dengan kepala gudang, dilengkapi observasi lapangan sebagai pembanding keterangan informan, kemudian dianalisis dengan model interaktif (reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan). Efektivitas dinilai melalui enam fungsi pengelolaan SDM (pembagian tugas, perencanaan, penempatan, pelatihan, pengawasan, dan penilaian kinerja) serta tiga capaian operasional (ketepatan pencatatan, ketepatan waktu, dan keselamatan kerja). Hasil menunjukkan bahwa pengawasan, keselamatan kerja, dan ketepatan pencatatan berada pada kategori efektif; perencanaan dan penempatan, pembagian tugas, pelatihan, serta ketepatan waktu tergolong cukup efektif; sedangkan penilaian kinerja perlu diperbaiki karena belum memiliki indikator terukur. Kelemahan utama terletak pada seluruh pekerjaan pelaksana gudang yang bertumpu pada satu karyawan sehingga keterlambatan bongkar muat muncul ketika pengiriman menumpuk.

Kata kunci : *efektivitas, pengelolaan sumber daya manusia, gudang, kualitatif deskriptif, PT Indotruck Utama*

ABSTRACT

Warehouse performance depends not only on facilities and systems but also on the people who operate them. This study aims to describe and assess the effectiveness of human resource (HR) management in the warehouse of PT Indotruck Utama, Medan Branch, a company engaged in the distribution, sales, and after-sales service of heavy equipment, trucks, spare parts, and buses. A descriptive qualitative approach was applied. Data were gathered through an interview with the warehouse head, complemented by field observation to cross-check the informant's statements, and analyzed using the interactive model (data reduction, data display, and conclusion drawing). Effectiveness was assessed through six HR management functions (task allocation, planning, placement, training, supervision, and performance appraisal) and three operational outcomes (recording accuracy, timeliness, and occupational safety). The findings show that supervision, occupational safety, and recording accuracy were effective; planning and placement, task allocation, training, and timeliness were moderately effective; and performance appraisal needs improvement because it lacks measurable indicators. The main weakness is that all operational warehouse work rests on a single employee, so loading and unloading delays occur when shipments accumulate.

Keywords : *effectiveness, human resource management, warehouse, descriptive qualitative, PT Indotruck Utama*

DOI: https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3
P-ISSN :2597-5064
E-ISSN :2654-8062

1. PENDAHULUAN

Gudang merupakan salah satu fasilitas logistik yang perlu direncanakan dengan cermat karena di dalamnya berlangsung penyimpanan serta keluar-masuk barang yang kondisinya harus tetap terjaga hingga tahap berikutnya (Arwini & Suputra, 2025). Dalam kajian operasi pergudangan, kegiatan inti gudang mencakup penerimaan, penyimpanan, pengambilan, dan pengiriman barang (Frazelle, 2002; Gu et al., 2007). Bagi perusahaan distribusi dan layanan purna jual seperti PT Indotruck Utama, gudang menjadi tempat persediaan suku cadang dan kebutuhan operasional lain yang harus tersedia saat pelanggan membutuhkannya.

Keberhasilan operasional gudang tidak cukup dijelaskan oleh tata letak, peralatan, atau sistem informasi saja. Faktor manusia turut menentukan kelancaran dan mutu kerja gudang (Grosse et al., 2017; Richards, 2018). Dengan demikian, kemampuan perusahaan merencanakan, menempatkan, melatih, mengawasi, dan menilai tenaga kerja gudang menjadi bagian dari pengelolaan operasional itu sendiri. Pengelolaan SDM dipahami sebagai rangkaian kegiatan untuk mengatur dan mengembangkan tenaga kerja agar mendukung tujuan organisasi, yang meliputi perencanaan kebutuhan tenaga kerja, penempatan, pelatihan dan pengembangan, serta penilaian kinerja (Dessler, 2020; Hasibuan, 2016; Samsudin et al., 2024).

Efektivitas pengelolaan SDM menyangkut sejauh mana pengelolaan tenaga kerja membantu organisasi mencapai tujuannya secara optimal, sehingga sumbangan karyawan selaras dengan arah perusahaan (Mangkunegara, 2017; Samsudin et al., 2024). Artinya, efektivitas tidak berhenti pada tersedianya tenaga kerja, tetapi juga pada cara tenaga kerja itu direncanakan, ditempatkan, dikembangkan, dan dievaluasi. Penelitian ini menilainya dari dua sisi. Sisi pertama adalah penerapan fungsi pengelolaan SDM, yaitu perencanaan, penempatan, pelatihan, dan penilaian kinerja (Samsudin et al., 2024), ditambah pembagian tugas dan pengawasan yang muncul secara langsung dalam keterangan informan dan berkaitan erat dengan kelancaran pekerjaan gudang. Sisi kedua adalah capaian operasional gudang, yakni ketepatan pencatatan, ketepatan waktu penerimaan serta bongkar muat, dan keselamatan kerja, yang lazim dipakai sebagai ukuran kinerja gudang (Staudt et al., 2015).

PT Indotruck Utama bergerak di bidang distribusi, penjualan, dan layanan purna jual alat berat, truk, suku cadang, serta bus. Cabang Medan didukung kegiatan pergudangan yang melibatkan tenaga kerja pada penerimaan, pemeriksaan, penyimpanan, pencatatan, hingga pengeluaran barang. Pengelolaan SDM yang kurang efektif berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan, selisih stok antara data fisik dan sistem, serta keterlambatan bongkar muat.

Studi terdahulu umumnya menelaah efektivitas pengelolaan SDM pada tingkat perusahaan. Sukmara (2026) melaporkan bahwa perencanaan tenaga kerja, rekrutmen, pelatihan, dan evaluasi kinerja pada sebuah perusahaan jasa teknis berkaryawan 30 orang masih memerlukan perbaikan, sedangkan Sari dan Bangsa (2025) mengaitkan program pelatihan di PT Unilever Indonesia dengan produktivitas dan retensi karyawan. Kedua studi tersebut belum menghubungkan pengelolaan SDM dengan capaian operasional unit gudang, dan belum menyoroti unit kerja yang seluruh aktivitas pelaksanaannya dipegang satu orang. Penelitian ini mengisi kekosongan itu dengan mendeskripsikan serta menilai efektivitas pengelolaan SDM pada gudang cabang berpelaksana tunggal, menggunakan fungsi SDM dan capaian operasional sebagai kerangka penilaian. Hasilnya diharapkan menjadi gambaran

P-ISSN :2597-5064
E-ISSN :2654-8062 DOI: https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3

praktik pengelolaan SDM pergudangan dan bahan pertimbangan perusahaan untuk menyesuaikan pengelolaan tenaga kerja dengan kebutuhan operasional gudang.

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan menyajikan ringkasan yang jelas dan dekat dengan data mengenai peristiwa sebagaimana dialami dan diceritakan informan, tanpa bergantung pada kerangka teoretis yang berat (Sandelowski, 2000). Pendekatan ini sejalan dengan tujuan penelitian, yakni memaparkan kondisi pengelolaan SDM di gudang berdasarkan keadaan nyata di lapangan dan menilai dukungannya bagi kelancaran kegiatan pergudangan (Creswell, 2013; Moleong, 2017; Sugiyono, 2019).

Tempat, Waktu, dan Informan Penelitian

Penelitian dilaksanakan di gudang PT Indotruck Utama Cabang Medan. Lokasi ini dipilih karena gudang tersebut menjalankan penerimaan, pemeriksaan, penyimpanan, pencatatan, dan pengeluaran barang yang melibatkan tenaga kerja, sehingga sesuai dengan fokus penelitian. Pengumpulan data berlangsung pada 27 Oktober sampai 19 November 2026. Informan dipilih secara purposif, yaitu kepala gudang yang bertanggung jawab mengawasi dan mengelola kegiatan gudang sehingga dipandang mampu memberikan informasi yang relevan tentang pengelolaan SDM.

Teknik Pengumpulan Data

Data utama dikumpulkan melalui wawancara dengan pedoman 10 pertanyaan yang disusun menurut fokus penelitian, meliputi pembagian tugas dan tanggung jawab, penempatan tenaga kerja, pengawasan, penilaian kinerja, serta faktor pendukung dan penghambat efektivitas pengelolaan SDM. Selain itu, peneliti mengamati langsung kegiatan gudang selama masa penelitian: cara satu karyawan gudang menangani barang dari penerimaan hingga pencatatan ke sistem, cara kepala gudang mengawasi di lapangan, dan kondisi area kerja. Observasi berfungsi mencocokkan keterangan informan (triangulasi teknik) dan bukan sebagai sumber data utama (Moleong, 2017; Nowell et al., 2017).

Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan model interaktif Miles et al. (2014). Pada tahap reduksi data, jawaban informan dipilah menurut aspek pengelolaan SDM dan capaian operasional, sedangkan informasi di luar fokus dikesampingkan. Pada tahap penyajian data, temuan disusun dalam tabel per aspek dan uraian naratif. Pada tahap penarikan kesimpulan, tingkat efektivitas setiap aspek ditetapkan dengan kriteria pada Tabel 1, berdasarkan keterangan informan dan hasil observasi di gudang PT Indotruck Utama Cabang Medan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan wawancara disajikan per aspek pengelolaan SDM (Tabel 2) dan per capaian operasional (Tabel 3), kemudian dibahas dan dinilai menurut kriteria pada Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria penilaian efektivitas

Kategori	Kriteria
Efektif	Fungsi dijalankan konsisten, terdapat keterangan pelaksanaan dari informan, dan tidak ada hambatan berarti terhadap capaian operasional.
Cukup efektif	Fungsi dijalankan, tetapi ada kelemahan yang menghambat capaian pada kondisi tertentu (misalnya jam sibuk) atau mekanismenya belum lengkap.
Perlu perbaikan	Fungsi belum dijalankan secara jelas atau belum memiliki ukuran yang dapat diverifikasi.

DOI: https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3
P-ISSN :2597-5064
E-ISSN :2654-8062

Sumber : diolah oleh penulis (2026)

Temuan Wawancara per Aspek Pengelolaan SDM

Menurut kepala gudang, seluruh kegiatan gudang, yakni penerimaan, pemeriksaan kualitas dan kuantitas, penyimpanan, penyiapan, dan pengeluaran barang, ditangani tenaga kerja yang sangat terbatas. Temuan per aspek diringkas pada Tabel 2.

Tabel 2. Temuan wawancara per aspek pengelolaan SDM

Aspek	Temuan wawancara
Struktur dan pembagian tugas	Cabang Medan memiliki tiga karyawan: kepala gudang (mengontrol dan memantau kegiatan gudang dan penjualan, tidak mengerjakan pekerjaan gudang secara langsung), satu karyawan gudang, dan satu sales *After Market Executive* (AME). Seluruh pekerjaan gudang dari penerimaan hingga input sistem dikerjakan oleh satu karyawan gudang.
Perencanaan tenaga kerja	Jumlah tenaga kerja ditetapkan dari analisis beban kerja, volume barang masuk dan keluar per bulan, dan target pelayanan agar tidak terjadi penumpukan. Jumlah SDM dinilai memadai untuk volume harian normal. Kelebihan tenaga diatasi dengan rotasi, kekurangan dengan bantuan tenaga dari cabang lain.
Penempatan	Disesuaikan dengan latar belakang dan keahlian karyawan.
Pelatihan	SOP pergudangan dan keselamatan kerja diberikan kantor pusat di Jakarta melalui Zoom, sekitar sebulan hingga tiga bulan sekali menurut jadwal pusat. SOP disimpan sebagai berkas di komputer masing-masing dan tidak dipasang di area kerja.
Pengawasan	Kepala gudang mengawasi langsung di lapangan, menggelar *daily meeting* berkala, dan memantau kesesuaian data sistem dengan stok fisik setiap hari. Seluruh pengeluaran barang dilakukan melalui sistem.
Penilaian kinerja	Penilaian bersifat kualitatif, berdasarkan kelancaran pekerjaan dan cara karyawan menyikapi masalah. Informan belum menyebutkan indikator terukur seperti target, angka, atau standar capaian sehingga penilaian belum objektif dan terdokumentasi.

Sumber : diolah oleh penulis (2026)

Capaian Operasional Gudang

Capaian operasional dipakai untuk melihat apakah pengelolaan SDM pada Tabel 2 benar-benar menopang pekerjaan gudang. Temuannya dirangkum pada Tabel 3.

Tabel 3. Capaian operasional dan faktor pendukung menurut informan

Indikator	Temuan wawancara
Ketepatan pencatatan	Kesalahan yang paling sering ialah selisih stok antara data fisik dan sistem, terutama pada oli literan sekitar 2–3 liter per bulan. Pada suku cadang dan barang fisik lain selisih hampir tidak pernah terjadi karena seluruh arus masuk-keluar barang melalui sistem.
Ketepatan waktu	Keterlambatan bongkar muat terjadi pada jam sibuk yang waktunya tidak tetap. Lonjakan pesanan jarang terjadi.
Keselamatan kerja	Tidak ada kecelakaan kerja. Informan menyebut kedisiplinan terhadap aturan keselamatan sebagai faktor pendukung. Perbaikan yang sedang dilakukan berupa marka garis kuning untuk memisahkan jalur pejalan kaki dari area penyimpanan suku cadang berat.
Kerja sama tim	Koordinasi dan kerja sama tim disebut solid.
Lembur	Lembur hampir tidak terjadi. Jam kerja gudang tetap, pukul 08.00 sampai 17.00 WIB.

Sumber : diolah oleh penulis (2026)

Pembahasan

Struktur, pembagian tugas, dan beban kerja

Pemisahan peran antara kepala gudang sebagai pengawas dan karyawan gudang sebagai pelaksana memperjelas tanggung jawab. Namun, karena seluruh rantai pekerjaan gudang dipegang satu orang, kelancaran gudang sangat bergantung pada kehadiran dan kondisi

P-ISSN :2597-5064
E-ISSN :2654-8062 DOI: https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3

karyawan tersebut. Ketika pelaksana berhalangan, pekerjaan dapat dialihkan kepada kepala gudang, dan AME dapat membantu dengan akses terbatas ke area gudang. Cadangan ini berasal dari peran pengawas, bukan pelaksana, sehingga pada hari pelaksana absen fungsi kontrol berpotensi melemah.

Informan menilai jumlah SDM memadai dan lembur hampir tidak terjadi, tetapi keterlambatan bongkar muat tetap muncul pada jam sibuk. Kedua keterangan ini tidak saling bertentangan apabila beban kerja normal pada sebagian besar hari dan menumpuk pada hari tertentu. Dengan kata lain, kecukupan SDM tepat untuk volume rata-rata tetapi belum teruji pada lonjakan. Data wawancara mendukung dugaan ini secara parsial: volume barang masuk dan keluar relatif seimbang (sekitar 50:50), pelanggan harian berkisar satu hingga tiga, dan lonjakan pesanan umumnya terjadi saat *overhaul* (pembongkaran, pemeriksaan, perbaikan, dan penggantian komponen utama mesin atau peralatan secara menyeluruh) atau ketika ada suku cadang bernilai tinggi.

Perencanaan dan penempatan

Kebutuhan tenaga kerja direncanakan berdasarkan beban kerja, volume barang, dan target pelayanan, dan penempatan mempertimbangkan keahlian. Praktik ini sejalan dengan fungsi perencanaan dan penempatan dalam pengelolaan SDM (Dessler, 2020; Samsudin et al., 2024). Rotasi dan bantuan antarcabang merupakan solusi yang masuk akal untuk kebutuhan sementara. Meski demikian, jawaban informan masih berupa prinsip umum, dan belum ada contoh kejadian ketika cabang lain mengirim tenaga untuk menangani jam sibuk di Medan, sehingga aspek ini dinilai cukup efektif.

Pelatihan

Pelatihan SOP dan keselamatan diberikan terpusat secara daring sehingga standar kerja seragam antarcabang. Pelatihan merupakan fungsi inti pengelolaan SDM untuk membekali karyawan dengan kemampuan yang dibutuhkan pekerjaannya (Dessler, 2020; Sari & Bangsa, 2025). Kelemahannya, jadwal ditentukan kantor pusat, bukan oleh kebutuhan cabang, dan SOP tidak dipasang di area kerja padahal karyawan gudang bekerja di lapangan. Pada gudang berpelaksana tunggal, sesi daring berpotensi menghentikan pekerjaan sementara. Menurut informan, kegiatan gudang tidak berhenti total saat Zoom berlangsung: permintaan pelanggan yang mendesak dilayani lebih dulu dan yang tidak mendesak ditunda hingga sore. Seluruh tim mengikuti Zoom, dan anggota yang tertinggal materi dapat bertanya kepada rekan atau kepala gudang.

Pengawasan dan penilaian kinerja

Pengawasan tergolong kuat karena kepala gudang mengawasi langsung setiap hari, mengadakan *daily meeting*, dan memantau kesesuaian data sistem dengan stok fisik. Pengeluaran barang yang selalu melalui sistem membuat setiap pergerakan tercatat, sejalan dengan peran gudang dalam memantau pergerakan dan status barang (Arwini & Suputra, 2025). Pengawasan harian ini pula yang memungkinkan selisih stok terdeteksi dan diselesaikan dengan menelusuri barang. Sebaliknya, penilaian kinerja masih bersifat umum, yakni pekerjaan berjalan tanpa masalah dan sikap karyawan menghadapi masalah. Evaluasi kinerja adalah salah satu fungsi pengelolaan SDM (Dessler, 2020; Samsudin et al., 2024), dan kajian tentang pengukuran kinerja gudang menekankan pentingnya ukuran yang terdefinisi (Staudt et al., 2015). Tanpa indikator terukur, efektivitas karyawan sulit dibuktikan selain dari ada atau tidaknya masalah. Perlu dicatat bahwa indikator terukur mungkin sebenarnya ada tetapi belum tergali dalam wawancara, sehingga temuan ini memiliki keterbatasan.

DOI: https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3
P-ISSN :2597-5064
E-ISSN :2654-8062

Capaian operasional

Pada keselamatan kerja, tiadanya kecelakaan dan disiplin terhadap aturan menunjukkan bahwa pelatihan keselamatan dan pengawasan berjalan baik, sejalan dengan semangat pembinaan keselamatan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 dan penerapan sistem manajemen K3 menurut Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012. Pemasangan marka garis kuning memperlihatkan bahwa perlindungan tenaga kerja terus diperbaiki.

Pada ketepatan pencatatan, selisih stok merupakan kesalahan yang paling sering, tetapi terbatas pada oli literan sekitar 2–3 liter per bulan. Penyebabnya adalah oli yang menetes saat pengurasan sehingga selisih dapat berupa kelebihan maupun kekurangan. Jadi, selisih bersumber dari sifat barang, bukan dari kelalaian input. Pada suku cadang dan barang fisik lain selisih hampir tidak terjadi karena arus barang selalu melalui sistem, dan pemantauan harian kepala gudang berfungsi sebagai pemeriksaan kedua atas pencatatan.

Pada ketepatan waktu, keterlambatan bongkar muat di jam sibuk menunjukkan batas kapasitas satu orang pada hari lonjakan. Temuan ini menguatkan latar belakang penelitian bahwa pengelolaan SDM yang kurang optimal dapat memunculkan keterlambatan layanan. Pemicunya ialah pola pengiriman dari Jakarta yang tidak dapat diatur cabang, sehingga diperlukan strategi SDM yang fleksibel, misalnya tenaga bantuan terjadwal saat pengiriman besar.

Informan juga menyebut koordinasi dan kerja sama tim yang solid sebagai faktor pendukung utama. Pada tim sekecil ini koordinasi dapat dilakukan langsung antara kepala gudang dan karyawan gudang, dan *daily meeting* menjadi sarana penyelarasan pekerjaan, sehingga gudang tetap berjalan pada hari normal. Akan tetapi, kerja sama tim tidak menambah jumlah tenaga pelaksana sehingga tidak sepenuhnya mengatasi keterbatasan kapasitas pada jam sibuk.

Penilaian Efektivitas Keseluruhan

Berdasarkan kriteria pada Tabel 1, pengelolaan SDM gudang PT Indotruck Utama Cabang Medan tergolong cukup efektif pada kondisi operasional normal, dengan kelemahan pada kondisi puncak, penilaian kinerja yang terbatas, dan ketergantungan pada satu pelaksana (Tabel 4).

Tabel 4. Penilaian efektivitas per aspek

Aspek	Penilaian	Dasar penilaian
Perencanaan dan penempatan	Cukup efektif	Berdasar beban kerja dan keahlian, ada opsi rotasi dan bantuan antarcabang, tetapi belum ada contoh pelaksanaan bantuan.
Pembagian tugas	Cukup efektif	Peran jelas, tetapi seluruh pekerjaan gudang bertumpu pada satu karyawan dengan cadangan terbatas.
Pelatihan	Cukup efektif	Terstandar dan mencakup keselamatan, tetapi jadwal ditentukan pusat dan SOP tidak ada di area kerja.
Pengawasan	Efektif	Pengawasan langsung, *daily meeting*, dan pemantauan data sistem serta stok fisik setiap hari.
Penilaian kinerja	Perlu perbaikan	Indikator masih umum, belum ada penilaian formal dan target yang dapat diverifikasi.
Keselamatan kerja	Efektif	Tidak ada kecelakaan kerja dan ada upaya perbaikan (marka garis kuning).
Ketepatan pencatatan	Efektif	Arus barang lewat sistem, selisih hanya pada oli akibat pengurasan dan terpantau harian.
Ketepatan waktu	Cukup efektif	Normal pada hari biasa, tetapi terlambat pada jam sibuk.

Sumber : Diolah oleh Penulis (2026)

Pengawasan, keselamatan kerja, dan ketepatan pencatatan berjalan

P-ISSN :2597-5064
E-ISSN :2654-8062 DOI: https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v9i3

efektif, sedangkan perencanaan dan penempatan, pembagian tugas, pelatihan, serta ketepatan waktu masih cukup efektif karena pekerjaan gudang bertumpu pada satu karyawan, jadwal pelatihan ditentukan pusat, dan keterlambatan muncul pada jam sibuk. Penilaian kinerja perlu diperbaiki karena belum memiliki indikator terukur.

4. KESIMPULAN

Pengelolaan SDM pada gudang PT Indotruck Utama Cabang Medan tergolong cukup efektif dalam menunjang kegiatan pergudangan, khususnya pada kondisi operasional normal. Hal ini terlihat dari perencanaan dan penempatan tenaga kerja yang disesuaikan dengan beban kerja dan keahlian, pengawasan langsung harian oleh kepala gudang, serta pemantauan kesesuaian stok fisik dengan data sistem.

Efektivitas tersebut masih dibatasi oleh beberapa hal. Seluruh aktivitas gudang, dari penerimaan hingga penginputan ke sistem, ditangani satu karyawan, sehingga pekerjaan sangat bergantung pada satu pelaksana dan bongkar muat terlambat ketika volume pengiriman meningkat. Jadwal pelatihan mengikuti kantor pusat, dan penilaian kinerja belum memiliki indikator terukur.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar cabang menyiapkan tenaga bantuan terjadwal saat pengiriman besar dan menyusun indikator kinerja yang dapat diverifikasi, misalnya target waktu bongkar muat dan tingkat selisih stok. Pemasangan SOP di area kerja juga layak dipertimbangkan. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan satu informan pada satu cabang dengan observasi sebagai pembanding, sehingga hasilnya tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi. Penelitian lanjutan dapat menambah informan (misalnya karyawan gudang) dan data dokumen kinerja, atau membandingkan beberapa cabang.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT Indotruck Utama Cabang Medan yang telah memberi izin dan kesempatan untuk melakukan observasi dan memperoleh informasi, serta kepada Bapak Fadil selaku pembimbing lapangan yang bersedia menjadi informan dan memberikan penjelasan yang menunjang penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arwini, N. P. D., & Suputra, I. P. K. (2025). Peranan gudang (warehouse) dalam kegiatan logistik Indonesia. *Jurnal Ilmiah Vastuwidya, 8*(1), 1–11. https://doi.org/10.47532/jiv.v8i1.1252

Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.

Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.

Frazelle, E. (2002). *World-class warehousing and material handling*. McGraw-Hill.

Grosse, E. H., Glock, C. H., & Neumann, W. P. (2017). Human factors in order picking: A content analysis of the literature. *International Journal of Production Research, 55*(5), 1260–1276.

Gu, J., Goetschalckx, M., & McGinnis, L. F. (2007). Research on warehouse operation: A comprehensive review. *European Journal of Operational Research, 177*(1), 1–21.

Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Bumi Aksara.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis:

Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, *16*(1), 1–13.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

Richards, G. (2018). *Warehouse management: A complete guide to improving efficiency and minimizing costs in the modern warehouse* (3rd ed.). Kogan Page.

Samsudin, A., Brian, J. B., Amanda, R., Putri, V. E., & Dec'caprio, Y. (2024). Konsep, fungsi, dan aplikasi manajemen sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *10*(17), 28–39.

Sandelowski, M. (2000). Whatever happened to qualitative description? *Research in Nursing & Health*, *23*(4), 334–340.

atan Kerja.

Sari, P. D., & Bangsa, P. (2025). Efektivitas program pelatihan dan pengembangan SDM di PT Unilever Indonesia dalam mendukung kinerja organisasi, *2*, 89–95. [lengkapi nama jurnal dan DOI]

Staudt, F. H., Alpan, G., Di Mascolo, M., & Rodriguez, C. M. T. (2015). Warehouse performance measurement: A literature review. *International Journal of Production Research*, *53*(18), 5524–5544.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukmara, A. R. (2026). Analisis efektivitas manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja organisasi pada perusahaan X. [lengkapi nama jurnal, volume, halaman, dan DOI]

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselam