
DISCOVERY: Jurnal Kemaritiman dan Transportasi

<https://ejournal1.akaba-bwi.ac.id/ojs/index.php/discovery>

Vol. No. , 2020, Hal. -

PROSEDUR PENANGANAN *OUTBOUND* BARANG EKSPOR PADA GUDANG KONSOLIDASI PT MONANG SIANIPAR ABADI CABANG SEMARANG

Adam Haekal Fikri¹, Nadiya Lifa Ningrum², Yosi Mulyana Pratiwi³, Arman Hari Prasetyo⁴

ahaikal445@gmail.com, nadiyalifaningrum@gmail.com,

mulyanayosi@gmail.com, hp3524ar@gmail.com

Manajemen Logistik, Akademi Kelautan Banyuwangi, Banyuwangi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alur ekspor di gudang PT Monang Sianipar Abadi cabang Semarang pada kegiatan *outbound*, hambatan yang terjadi pada saat proses *outbound* dan upaya yang dilakukan perusahaan untuk mengatasi hambatan yang terjadi. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sumber data primer berupa wawancara dan observasi serta data sekunder berupa dokumentasi dari beberapa pihak terkait. Sedangkan uji keabsahan data menggunakan bahan referensi, uji triangulasi, analisis kasus negatif, dan *member check*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur penanganan *outbound* yang dilakukan oleh PT Monang Sianipar Abadi cabang Semarang diawali dengan CS menerima CLP dan DO, pembuatan urutan *outbound* dan SI kepada EMKL, admin mengecek CLP, DO, dan EIR. Setelah itu admin membentuk tim TKBM untuk melakukan *outbound*, *picker* mengambil barang dari dalam gudang untuk dikeluarkan menuju *staging area*, *tally* melakukan pengecekan barang, *loader* memasukan barang kedalam *container* dilanjutkan pemasangan *seal container*. Hambatan yang terjadi adalah kerusakan pada kemasan karton pada saat proses *outbound* dan tertinggalnya barang yang berakibat pada kelancaran proses ekspor. Upaya yang dilakukan perusahaan yaitu memastikan para pekerja menerapkan prosedur kerja sesuai dengan SOP yang diterapkan PT MSA.

Kata Kunci: *outbound* logistik, *stuffing* ekspor, gudang konsolidasi.

Abstract

This study aims to determine the flow of exports in the Semarang branch of PT Monang Sianipar Abadi's warehouse in outbound activities, the obstacles that occur during the outbound process and the efforts made by the company to overcome the obstacles that occur. The use of this research method uses qualitative methods with primary data sources in the form of interviews and observations and secondary data in the form of documentation from several related parties. While testing the validity of the data using reference materials, triangulation tests, analysis of negative cases, and member checks. The results showed that the flow of outbound handling carried out by PT Monang Sianipar Abadi Semarang branch began with CS receiving CLP and DO, making outbound orders and SI to EMKL, admin checking CLP, DO, and EIR. After that the admin forms the TKBM team to do the outbound, the picker takes the goods from the warehouse to be sent to the staging area, the tally checks the goods, the loader puts the goods into the container and then installs the container seal. The obstacles that occur are damage to the carton packaging during the outbound process and leftover goods which result in a smooth export process. Efforts made by the company are to ensure that workers apply work procedures in accordance with the SOP implemented by PT MSA.

Keywords: *outbound* logistics, export *stuffing*, warehouse consolidation.

Pendahuluan

Kegiatan perdagangan menjadi salah satu indeks penting dalam pembangunan dan perkembangan perekonomian suatu negara, hal ini dapat meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Meningkatnya kesejahteraan pada suatu negara tidak jauh dari proses peningkatan kapasitas produksi ekonomi dalam waktu yang komperhensif dan terus-menerus, sehingga bisa menghasilkan pendapatan nasional yang makin besar. Suatu negara dapat menambah laju pertumbuhan ekonominya dengan meningkatkan dan mempromosikan ekspor barang dan jasa. Selain itu pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam negeri juga harus diperhatikan dengan melakukan kegiatan impor yang dapat memperoleh barang yang tidak diproduksi di negeri sendiri.

Ekspor impor secara tidak langsung dapat menjalin kerjasama antar negara, mengenalkan produk dalam negeri, menciptakan lapangan pekerjaan, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan meningkatkan hasil produksi. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 146/MPP/IV/1999 tentang Ketentuan Umum di Bidang Ekspor, telah dijelaskan bahwa ekspor adalah kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku (UU Kepabeuan No. 10 th.1995). Seluruh proses dalam ekspor impor dapat dimanfaatkan oleh pemerintah untuk memperbaiki kondisi ekonomi dalam negeri. Ekspor dapat diartikan sebagai kegiatan penjualan atau pengiriman barang, jasa atau modal yang berasal dari dalam daerah pabean keluar daerah pabean melalui perjanjian atau tidak, yang dilakukan oleh orang, badan hukum atau negara, sesuai peraturan yang berlaku (Purwito, 2015). Menurut (Susono, 2013), Kegiatan ekspor dibagi menjadi dua jenis yaitu: kegiatan ekspor langsung dan ekspor secara tidak langsung.

Perpindahan barang dalam kegiatan tersebut membutuhkan sarana dan prasarana dengan sistem yang terpadu. Perhatian penuh dari pemerintah diperlukan dalam hal menyediakan fasilitas untuk mendukung kegiatan salah satunya adalah menyediakan alat angkut atau transportasi. Alat angkut atau

transportasi menjadi peranan yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan terutama dalam mendukung kegiatan ekspor impor.

Kegiatan ekspor impor dapat diwujudkan melalui berbagai macam jalur moda transportasi. Namun, yang sangat efektif dalam membantu kegiatan ekspor impor yaitu menggunakan moda transportasi laut. Transportasi laut dapat mengangkut beragam jenis barang dalam waktu bersamaan dan memiliki biaya yang relatif murah hal tersebut dapat menjadikan aktivitas ekspor impor menjadi lebih efisien. Pengangkutan barang ekspor impor melalui kapal laut lebih efektif karena kapasitas angkutnya yang sangat besar dan dapat menampung banyak muatan dengan berbagai jenis. Transportasi laut berperan penting dalam kegiatan masyarakat, khususnya pendistribusian logistik. Peran logistik kini sudah meluas bukan hanya sekadar memindahkan produk, tetapi juga memberikan layanan yang memenuhi permintaan konsumen. Layanan tersebut mengikutsertakan proses *inbound*, *outbound*, pergerakan internal dan eksternal, dan *return of materials* untuk tujuan yang bersifat environmental. Hal diatas berkaitan penuh dengan adanya aktivitas yang terjadi dalam pergudangan.

Gudang menjadi komponen yang sangat penting dalam rantai pasok yang melibatkan kegiatan dalam berbagai tahap mulai dari produksi, distribusi barang dari penanganan bahan baku, *sparepart*, dan barang dalam proses hingga produk jadi. Menurut (Zaroni, 2017) gudang yaitu suatu komponen penting dari rantai pasok modern, rantai pasokan melibatkan kegiatan dalam berbagai tahap *sourcing*, produksi, dan distribusi barang. Jenis gudang menurut (Permadi & Okdinawati, 2016) ada beberapa jenis berdasarkan kebutuhan perusahaan yaitu: operasional, perlengkapan, pemberangkatan, dan musiman. Gudang menjadi suatu tempat penyimpanan yang berfungsi untuk menyimpan persediaan sebelum diproses lebih lanjut. Menurut (Wijayanti, 2017) fungsi gudang berdasarkan aktivitasnya, yaitu: *receiving*, *inspection and quality control*, *repackaging*, *put away*, *storage*, *order picking*, *sortation*, *packaging and shipping*, *cross docking*, *replenishing*. Menurut

Hadi (2019) secara umum manfaat dari pergudangan yaitu: *Manufacturing support* (Pendukung Proses Produksi), *product mixing*, perlindungan terhadap barang, pemisahan atau pengelompokan material, sebagai persediaan, dan penyimpanan barang.

Gudang merupakan solusi penanganan secara efektif dan efisien dalam perencanaan ketersediaan hasil produksi. Ada banyak jenis gudang yang digunakan dalam keperluan untuk menyimpan barang. Beragam jenis gudang sesuai tujuan dan fungsinya sudah mudah ditemukan di mana-mana. Seperti gudang pada PT Monang Sianipar Abadi (MSA Kargo) Semarang yang merupakan perusahaan swasta bergerak di bidang pergudangan atau *warehousing*. Jenis gudang pada PT Monang Sianipar Abadi merupakan gudang konsolidasi yang menerima produk atau material dari beberapa *shipper* untuk diekspor. Kemudian dalam proses pengiriman akan digabung atau dikombinasikan menjadi satu kendaraan angkut, untuk mendapatkan kapasitas muat yang maksimal. Konsep gudang konsolidasi ini diterapkan untuk memperkecil pengeluaran ataumenghemat biaya transportasi dalam melakukan pengiriman suatu barang. Lokasi gudang PT Monang Sianipar Abadi yang berada di salah satu kawasan industri Kota Semarang dan dekat dengan pelabuhan mendukung kegiatan operasional perusahaan tersebut. Kegiatan yang terjadi di gudang tersebut salah satunya adalah kegiatan bongkar yang terdiri dari *inbound* dan *outbound* atau proses masuk dan keluarnya barang di gudang.

Inbound dan *outbound* menjadi kunci utama dalam kegiatan operasional di gudang. *Inbound* mengacu pada *supply* atau pasokan sedangkan *outbound* mengacu pada permintaan atau pendistribusian barang. *Outbound logistics* adalah kegiatan pengeluaran barang yang berhubungan dengan mendistribusikan produk kepada pembeli yang terdiri dari *finished goods warehousing, order processing, order picking and packing, shipping* serta *delivery vehicle operations* (Hadjiwidjojo, 2016). Sedangkan menurut (Utojo, 2019) proses pengeluaran barang adalah kegiatan di gudang atau tempat penyimpanan berupa pemotongan jumlah stok fisik suatu barang untuk kebutuhan konsumsi

atau *operational user*. Langkah-langkah yang diperlukan saat proses *outbound* adalah sebagai berikut:

- Bagian yang membutuhkan barang membuat dokumen permintaan pengeluaran barang yang berada di dalam gudang.
- Dokumen yang telah dibuat ditanda tangani oleh pejabat berwenang.
- Setelah ditanda tangani, maka dokumen permintaan pengeluaran barang diserahkan kepada pihak logistik/gudang.
- Bagian logistik atau tim TKBM melakukan pengecekan stok barang.
- Setelah dilakukan pengecekan, maka dibuat dokumen pengeluaran barang yang disetujui pihak logistik/gudang.
- Mencatat barang yang sudah keluar pada kartu stok.

Maka dari itu pada kegiatan *outbound* prosesnya berkaitan dengan pergerakan akhir dan informasi terkait mengenai produksi untuk pengguna terakhir. Proses *outbound warehouse* berkaitan erat dengan pencatatan dan pengecekan stok barang, karena dalam proses pengeluaran stok barang harus menyelaraskan jumlah stok yang masuk dengan jumlah stok barang yang akan keluar agar tidak terjadi kesalahan saat melakukan kegiatan *outbound*. Sehubungan dengan alasan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam lagi tentang bagaimana penanganan kegiatan *outbound* di PT Monang Sianipar Abadi dengan judul yang diambil adalah "Prosedur Penanganan *Outbound* Barang Ekspor Pada Gudang Konsolidasi PT Monang Sianipar Abadi cabang Semarang".

Penelitian ini menggunakan literatur *review* dari beberapa penelitian yaitu: 1) Penelitian Irawati tahun 2017 berjudul "Analisis Pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal Pada Prosedur Penerimaan dan Pengeluaran Barang di PT UNISEM Batam" membahas mengenai prosedur penerimaan dan pengeluaran barang pada PT UNISEM Batam.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa Implementasi Prosedur Penerimaan dan Pengeluaran Barang Sistem Pengendalian Internal di PT UNISEM Batam memiliki kelemahan seperti masih banyak kesalahan yang dilakukan seperti tidak melakukan prosedur pembelanjaan dengan baik, masih ditemukan kesalahan penempatan barang, pemberian *part number*, salah input data di toko, dan pembagian tugas pasti pada bagian penerima. 2) Penelitian oleh Febrianto berjudul “Proses Pelaksanaan Pemuatan dan Pengaturan Barang ke Dalam *Container* (*stuffing*) PT Rimo Transport Expressindo di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang” membahas tentang kendala yang ditemukan pada proses *stuffing* diantaranya adalah kehilangan barang atau barang tertinggal tidak masuk dalam *container*. Upayanya adalah dengan melakukan proses secara aman menggunakan metode *checklist* pada barang yang masuk di *container* dan mengikuti langkah-langkah *container* hingga proses fumigasi serta menggunakan sistem pemuatan yang optimal yang diatur sesuai dengan jenis muatan atau berat jenis barang beban. 3) Penelitian oleh Sari 2022 berjudul “Perencanaan dan Pengendalian Persediaan Barang dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Gudang” membahas perencanaan persediaan, pengendalian persediaan, meminimalisir kerusakan barang dan barang kadaluarsa, serta metode yang digunakan untuk penyimpanan barang. Untuk merencanakan persediaan dimulai dengan merencanakan pembelian, merencanakan penyimpanan dan merencanakan keuntungan. Persediaan dikendalikan dengan melakukan *stock opname*, mengendalikan *over stock* dan memiliki sistem untuk melakukan pencatatan. Tindakan yang dilakukan dalam mengurangi tingkat kerusakan barang dengan merapikan barang tujuh hari sekali. Sedangkan upaya yang dilakukan dalam meminimalisir barang kadaluarsa dengan melakukan cek secara berkala dan menerapkan metode FIFO (*First In First Out*).

Rumusan masalah dari adanya penelitian yang penulis lakukan adalah: 1) Bagaimana alur kegiatan *outbound* di gudang PT MSA Semarang? 2) Apa saja hambatan yang terjadi pada saat proses kegiatan *outbound* di gudang PT MSA Semarang? 3) Upaya apa saja yang

dapat dilakukan untuk mengurangi hambatan yang terjadi di gudang PT MSA Semarang?

Tujuan dibuatnya penelitian ini: 1) Menjelaskan bagaimana alur kegiatan *outbound* di gudang PT MSA Semarang. 2) Mengetahui hambatan apa saja yang terjadi di gudang saat proses kegiatan *outbound*. 3) Menjelaskan upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk mengurangi hambatan yang terjadi di gudang.

Metode

Jenis penelitian yang dipakai dalam melakukan penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif, dimana hal ini dilakukan untuk memahami fenomena utama terhadap obyek yang diteliti sehingga penulis mendapat pemahaman yang mendalam dan penemuan yang unik (Sugiyono, 2018). Alasan penulis menggunakan metode penelitian ini agar mudah menggali informasi mengenai suatu topik penelitian tentang proses pelaksanaan *outbound* pada gudang konsolidasi. Selain itu untuk mengetahui hambatan yang terjadi dan upaya yang dilakukan pada saat proses pelaksanaan *outbound*.

Sumber data dari penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer yaitu sumber data yang langsung dapat dari lapangan ketika peneliti melakukan observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya didapat dari dokumen atau literatur lainnya yang berhubungan dengan proses *outbound*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu observasi atau peninjauan, wawancara atau *interview* dan dokumentasi (Sugiyono, 2018).

Analisis data menurut (Sugiyono, 2018) yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang didapat dari hasil wawancara, survey lapangan dan dokumentasi, dengan cara menjabarkan ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang penting, dan membuat kesimpulan supaya mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif salah satunya adalah *credibility* atau validitas internal. Proses pengembangan instrumen dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pengujian validitas internal (Sugiyono, 2018).

Hasil dan Pembahasan

1) Alur Kegiatan *Outbound* di Gudang PT MSA Semarang

Gudang yaitu bangunan yang digunakan untuk menyimpan barang sementara yang kemudian dikeluarkan untuk didistribusikan atau dikembalikan kepada pemilik barang. Peran gudang sangat penting selain untuk menyimpan barang juga sebagai penghubung aliran barang dari *shipper* sampai ke *consignee* atau konsumen akhir. Gudang sendiri dibagi menjadi dua bagian yaitu gudang lini I dan lini II. Lini I yang artinya yaitu gudang yang berada di dalam lingkup pelabuhan dan menggunakan sistem biaya yang progresif, sementara lini II yaitu gudang yang berada di luar wilayah pelabuhan dan biasanya digunakan untuk menyimpan barang dalam waktu yang lama dikarenakan biaya yang relatif murah. Gudang pada PT Monang Sianipar Abadi sendiri termasuk kedalam gudang lini II dan digunakan untuk menyimpan barang *garment* sebagai barang utama pada gudang ini. Barang tersebut disimpan atas permintaan *shipper* yang sudah bekerja sama dengan pihak perusahaan untuk kegiatan ekspor. Dalam hal ini dibutuhkan pihak yang bisa bertanggung jawab atas proses *inbound* dan *outbound* barang di dalam gudang.

Outbound merupakan kegiatan mengeluarkan barang dari dalam gudang sampai masuk ke dalam *container*. Proses *outbound* sendiri dilaksanakan karena adanya barang yang sudah waktunya untuk didistribusikan dan juga permintaan dari *shipper* itu sendiri, dalam kegiatan ini dibutuhkan campur tangan dari pihak gudang dan tim TKBM. Dalam mengeluarkan suatu barang diperlukan dokumen-dokumen pendukung, maka *tally* akan bertanggung jawab mengecek barang yang akan dikeluarkan harus sesuai dengan dokumen supaya barang yang dikeluarkan nantinya tepat. Dokumen kegiatan *outbound* sendiri ada beberapa macam yaitu CLP (*Container Loading Plan*), DO (*Delivery Order*), dan *tally outbound*.

Kegiatan *outbound* pada gudang PT Monang Sianipar Abadi dimulai dengan permintaan dari pihak *shipper* untuk pengeluaran barang kemudian kegiatan tersebut dilanjutkan dengan pengecekan barang apa saja yang akan dikeluarkan dan harus dilakukan secara teliti untuk menghindari kesalahan pengiriman barang. Barang diangkut menuju ke *staging area*, lalu pihak *tally* melakukan cek ulang untuk memastikan barang tersebut sudah sesuai atau belum dengan dokumen. Adapun rincian proses *outbound* PT Monang Sianipar Abadi yakni diawali dengan *customer service* menerima CLP dan DO kemudian CS menerima dan mengecek isi CLP dan DO *customer* (untuk pengecekan CLP, DO, dan TPKS) setelah itu CS membuat urutan *outbound customer* dan SI kepada EMKL. Pihak EMKL kemudian melakukan *booking container* ke depo sesuai dengan DO, setelah itu EMKL melakukan pengecekan *container* yang akan digunakan apakah sesuai dengan standar *customer* atau belum, jika sesuai *container* dibawa ke gudang untuk dilakukan proses *outbound* dan *stuffing*, lalu EMKL memberikan EIR kepada admin. Admin akan mengecek detail isi CLP, DO, dan EIR kemudian CS menerima perubahan keputusan terkait perubahan CLP atau barang, lalu admin akan membuat *tally outbound*. Admin dan pengawas operasional menentukan tim TKBM dan strategi *stuffing*. *Tallyman* mengambil dokumentasi container kosong sebelum proses *stuffing* setelah itu *picker* melakukan pengambilan kargo di gudang sesuai nomor gudang dan blok yang sesuai dengan kartu stok menggunakan *hand pallet* atau *forklift* dan meletakkannya pada *staging area*. *Tallyman* dan *customer* melakukan verifikasi barang dan memastikan kondisi kargo sebelum dimuat lalu *tallyman* menginstruksikan *stuffing* kepada TKBM. *Tallyman*, pengawas, dan *customer* mengawasi dan memastikan kargo dimuat sesuai urutan PO dan CLP. Jika tidak sesuai maka CS akan berkomunikasi dengan *customer* setelah itu CS menerima keputusan dari *customer* kemudian CS memberikan instruksi kepada tim TKBM untuk melakukan *stuffing* ulang. Jika sesuai *tallyman* akan mengambil foto/dokumentasi kargo setelah selesai dimuat. Bea cukai dan MSA melakukan penutupan dan penyegelan *container*. TKBM melakukan pengambilan dan pengembalian peralatan pendukung *outbound*. *Tallyman* menyerahkan *tally outbound* kepada

bagian admin. Lalu admin menerima dan mengecek detail isi *tally outbound* selanjutnya pimpinan memeriksa kesesuaian *tally outbound*. Admin membuat dokumen *outbound* dan menyerahkan surat jalan ke EMKL untuk proses *delivery container* ke CY (*Container Yard*) setelah selesai admin melakukan kegiatan *filing* dokumen dan menyimpannya di gudang *filing* yang sudah disediakan.

Alur penanganan *outbound* yang dilakukan oleh PT MSA meliputi divisi administrasi atau dokumen juga divisi operasional di gudang dan telah sesuai dengan SOP perusahaan. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dari informan 1, 2, 3, dan 4 secara triangulasi, dan hasil dokumentasi serta hasil penelitian terdahulu oleh (Irawati, 2017) yang menjelaskan tentang alur pengeluaran barang seperti pada fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Selain itu prosedur *outbound* yang dilakukan oleh PT MSA telah sesuai dengan teori (Utojo, 2019) tentang "Manajemen Pengadaan Barang dan Jasa".

2) Hambatan yang Terjadi pada Saat Proses Kegiatan *Outbound* di Gudang PT MSA Semarang

Sebagai salah satu elemen penting dari adanya suatu sistem distribusi produk, secara objektif gudang harus dapat meminimalkan biaya dan memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan atau konsumen. Efisiensi pengoperasian gudang dapat dilihat dari kesediaan pelayanan terhadap *customer*, penjagaan dan pemeliharaan barang agar dapat ditemukan dengan mudah dan benar. Hal ini tergantung dari seberapa baik performansi dari gudang tersebut dalam aktivitas pemeriksaan barang sesuai dokumen, pemeriksaan kuantitas barang, memeriksa kerusakan dan mengisi laporan jika diperlukan, mengidentifikasi barang dengan *Stock Keeping Unit* (SKU) sesuai nomer, memisahkan penyimpanan barang sesuai dalam penerapan sistem FIFO (*First In First Out*), memastikan dalam penanganan yang aman dan memadai sehingga produk tetap pada kondisi yang seharusnya, pengambilan barang perlu dilakukan seleksi dari tempat penyimpanan ke tempat *loading* atau *staging out*, serta persiapan yang dilakukan ketika barang akan dikirimkan dengan menggunakan

container. Dasar dari pengerjaan manajemen pada gudang adalah pemaksimalan tempat yang digunakan untuk penyimpanan barang dan penggunaan secara efektif tenaga kerja serta peralatan yang digunakan.

Ketepatan, kecepatan dan ketelitian adalah kewajiban dari pihak gudang dalam melayani *customer* pada pengiriman barang. Hal ini menjadi kunci utama bagi staf gudang ataupun TKBM sebagai prioritas kerja yang baik dalam melayani *customer*. Meskipun dengan sistem yang masih manual dalam penanganan barang di gudang, seharusnya tidak mengurangi kinerja staf gudang. Adapun hambatan yang terjadi saat proses pengeluaran barang atau *outbound* di gudang PT MSA Kargo cabang Semarang yang membuat distribusi barang kepada *customer* kurang maksimal. Hambatan tersebut adalah kurangnya jumlah barang yang dikirimkan kepada *customer* karena tertinggal di gudang. Hal tersebut terjadi karena kesalahan pada saat pengambilan barang disebabkan kekeliruan penginputan nomor PO (*Purchase Order*) atau *lot number* dari pihak admin gudang saat menerima *order* dari *shipper*.

Hambatan lain dalam kegiatan *outbound* di gudang PT MSA Kargo cabang Semarang adalah ditemukannya kerusakan pada kemasan barang. Kemasan pada barang berguna sebagai pelindung agar barang tidak tergores, rusak, atau basah di tengah pengiriman menuju tempat konsumen. Kemasan pada barang juga berisi mengenai identitas barang untuk menunjukkan lokasi awal maupun tujuan pengiriman. Dari pengamatan penulis dan informasi yang didapatkan ada beberapa kemasan barang rusak yaitu pada kemasan berbahan dasar karton atau kardus. Kemasan rusak menjadi masalah serius, hal ini berakibat pada pengeluaran biaya tambahan bagi perusahaan dalam memperbaiki atau bahkan mengganti kerusakan. Tentunya ada beberapa faktor yang menjadi penyebab kerusakan pada kemasan seperti faktor karyawan, faktor material, faktor metode, faktor alat maupun faktor lingkungan. Kesalahan lain yaitu bisa terjadi karena beban tumpukan yang terlalu berat pada saat *stacking*, cara menyusun tumpukan yang tidak tepat, atau bahkan

terjatuh dari ketinggian pada saat ditumpuk, dipindah, atau dimuat.

Hambatan yang dihadapi oleh PT Monang Sianipar Abadi terjadi karena kurangnya ketelitian pihak gudang dalam menangani barang. Akibatnya proses *outbound* dapat terganggu dan menjadi lebih lama dari yang seharusnya. Hal ini didukung oleh pernyataan informan 1, 2, 3, dan 4 secara triangulasi, dan hasil dokumentasi serta hasil penelitian terdahulu oleh (Febrianto, 2019) yang menjelaskan tentang hambatan berupa barang tertinggal ketika proses memindahkan barang ke dalam *container*, seperti hambatan yang ditemukan oleh peneliti dalam penelitiannya.

3) Upaya yang Dapat dilakukan untuk Mengurangi Hambatan yang Terjadi di Gudang

Hambatan yang terjadi pada saat proses *outbound* barang di gudang PT Monang Sianipar Abadi harus dapat diatasi. Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara dari para informan yang didapat, diambil langkah-langkah perbaikan pada faktor penyebab masalah kerusakan pada kemasan karton yang terjadi di gudang saat dilakukan *outbound*. Jika barang yang mengalami kerusakan pada bagian kemasan yang berbentuk karton pada saat akan dilaksanakan *outbound* pihak perusahaan mengganti kerusakan tersebut dengan mengganti karton yang baru dengan stok yang sudah disiapkan. Namun dalam hal ini pihak gudang sebelumnya mencari tahu faktor apa yang menyebabkan kerusakan pada karton bisa terjadi. Karena upaya yang dilakukan nantinya juga berbeda-beda. Seperti kesalahan yang disebabkan oleh manusia atau TKBM maka koordinator dari pihak TKBM akan memberikan *refreshing training* dan melakukan simulasi langsung dilapangan dalam memindahkan barang dengan baik dan benar. Sedangkan apabila disebabkan oleh faktor lingkungan maka pihak gudang akan melakukan perbaikan pada tempat penyimpanan agar pada saat disimpan sebelum dilakukan *outbound*, tidak terjadi kecelakaan seperti barang roboh atau jatuh. Perbaikan-perbaikan di atas dilakukan dengan koordinasi dengan bagian terkait terutama pada bagian pergudangan agar kegiatan *outbound* dapat maksimal.

Hambatan lain pada kurangnya jumlah barang yang dikirimkan oleh pihak gudang PT MSA Kargo, *customer* menghubungi pihak gudang. Upaya pihak gudang PT MSA Kargo melakukan pengecekan ulang pada saat penginputan nomor PO agar tidak terulang lagi kejadian ketertinggalan barang dan setelah itu melakukan pengiriman melalui udara terhadap barang yang tertinggal. Pengiriman terhadap barang yang tertinggal dimulai dengan reservasi petugas gudang kepada pihak ekspedisi udara PT MSA Kargo, agar tidak terjadi kesalahan lagi petugas gudang melakukan perhitungan kembali saat proses muat barang. Proses pencatatan jumlah material yang dikeluarkan ini bertujuan untuk mengetahui berapa jumlah barang tertinggal yang akan dikeluarkan dari gudang. Pihak admin di gudang kemudian memberikan surat jalan pada unit pembawa barang. Petugas gudang memberikan surat jalan pada unit pengangkut barang dan meminta petugas pengangkut menanda tangani surat jalan sebagai bukti pengiriman.

Upaya yang dilakukan oleh PT Monang Sianipar Abadi adalah untuk kepentingan perusahaan juga kenyamanan *customer* dalam menggunakan jasa sehingga tidak menurunkan kepercayaan *customer*. Dalam menangani hambatan yang terjadi atas kerusakan karton maupun kurangnya barang yang dikirimkan adalah dengan cara melakukan pengecekan ulang terhadap barang untuk memastikannya kembali. Hal ini didukung oleh pernyataan informan 1, 2, 3, dan 4 secara triangulasi, serta hasil penelitian terdahulu oleh (Sari, 2022) yang sama-sama membahas tentang upaya dengan melakukan pengecekan secara berkala.

Kesimpulan

1) Alur kegiatan *outbound* pada gudang PT Monang Sianipar Abadi dimulai dari adanya perintah dari *shipper* untuk mengeluarkan barang dari gudang untuk diekspor. Dalam hal ini pihak *customer service* menerima dan melakukan pengecekan terhadap dokumen CLP, DO, dan EIR. Melakukan *booking container* oleh pihak EMKL atas dokumen DO yang diterima. *Customer service* membuat daftar urutan *outbound* kepada *shipper* dan SI kepada pihak EMKL. Selanjutnya pihak administrasi membuat *tally outbound* dan menentukan strategi *stuffing*. Kemudian

picker mengecek lokasi barang yang sesuai dengan dokumen untuk dilakukan proses *outbound* yaitu pengeluaran barang dari tempat penyimpanan menuju *staging area*. Setelah selesai proses *outbound tally* melakukan pengecekan kembali barang yang dikeluarkan apakah sudah sesuai atau belum. Pihak *loader* melakukan proses *stuffing* barang yang sudah dicek oleh *tally*. Tim MSA melakukan penutupan dan penyegelan *container* atas sepengetahuan pihak Bea Cukai. Pihak administrasi menyelesaikan pengurusan dokumen atas kegiatan *outbound* yang sudah dilakukan.

2) Hambatan yang ditemukan pada saat proses kegiatan *outbound* adalah kurangnya jumlah barang yang dikirimkan kepada *customer* karena tertinggal di gudang. Penanganan yang sama saat proses *outbound* yaitu kesalahan saat pengambilan barang karena kekeliruan penginputan nomor PO (*Purchase Order*) atau *lot number* dari pihak admin gudang saat proses *inbound*. Hambatan lain dalam kegiatan *outbound* di gudang PT MSA Kargo cabang Semarang adalah ditemukannya kerusakan pada kemasan barang. Kemasan rusak menjadi masalah serius, hal ini berakibat pada pengeluaran biaya tambahan bagi perusahaan dalam memperbaiki atau bahkan mengganti kerusakan.

3) Pihak gudang sebelumnya mencari tahu faktor apa yang menyebabkan kegiatan *outbound* kurang maksimal. Karena upaya yang dilakukan nantinya juga berbeda-beda. Upaya yang dilakukan PT Monang Sianipar Abadi dalam menangani hambatan berupa kerusakan kemasan karton adalah dengan mengganti karton yang baru. Selain itu, untuk barang yang tertinggal pihak gudang melakukan pengiriman melalui udara.

Daftar Referensi

Febrianto. 2019. *Proses Pelaksanaan Pemuatan dan Pengaturan Barang kedalam Container (stuffing) PT Rimo Transport Expressindo di Pelabuhan tanjung Emas Semarang*. Karya tulis Unimar Amni Semarang.

Hadi. 2019. *Perancangan Interior Museum Gudang Garam dengan Gaya*

Kontemporer di kota Kediri. Tugas akhir ISI Surakarta.

Hadiwidjojo. 2016. *Analisis Rantai Nilai pada CV Master Centra Boga*. Agora Vol. 4, No. 1.

Irawati. 2017. *Analisis Pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal Pada Prosedur Penerimaan dan Pengeluaran Barang di PT UNISEM Batam*. Jurnal penerapan administrasi bisnis 1 (2), 183-193.

Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 146/MPP/IV/1999 tentang Ketentuan Umum di Bidang Ekspor.

Permadi & Okdinawati. 2016. *Manajemen Pergudangan*. Yogyakarta: Deepublish.

Purwito, Ali & Indriani. 2015. *Ekspor, Impor, Sistem harmonisasi Nilai Pabean dan Pajak dalam Kepabeanan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sari. 2022. *Perencanaan dan Pengendalian Persediaan Barang dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Gudang*. Jurnal bisnis, logistik dan supply chain (blogchain), Hal. 85-91.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Susono, Herman Budi. 2013. *Manajemen Ekspor dan Perdagangan Internasional*. Yogyakarta: Andi.

Utojo. 2019. *Manajemen Pengadaan Barang dan Jasa*. Sleman: CV Budi Utama.

Wijayanti. 2017. *Fungsi-fungsi Gudang Berdasarkan Aktivitasnya "Teori dan Praktik"*. Jakarta.

Zaroni. 2017. *Logistik dan Supply Chain: Konsep Dasar Logistik Kontemporer Praktik Terbaik*. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.