



OPTIMALISASI PENANGANAN SISTEM RETUR BARANG PADA GUDANG PT BEHAESTEX

Mumtaza Rifda Maulidiyah^{1*}, Yanda Bara Kusuma²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

*E-mail: mumtazarifdaa@gmail.com

ABSTRAK

Gudang merupakan suatu peran penting dalam keberlangsungannya kegiatan bisnis terutama perusahaan yang mengedepankan segi penjualan perlunya gudang yang mumpuni baik itu untuk menampung, menyimpan, ataupun sekedar tempat transit. Pada penelitian ini, berlokasi di gudang PT Behaestex dengan tujuan mengetahui keoptimalan sistem retur pada gudang tersebut. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang menghasilkan kesimpulan berupa kalimat dan kata-kata. Penelitian ini menghasilkan sedikit rekomendasi kepada gudang PT Behaestex untuk lebih menata kembali ruang gudang dan memaksimalkan gudang yang sesungguhnya sebagai tempat penyimpanan barang retur sehingga menghasilkan tata letak yang lebih rapi dan tetap menjaga nilai estetika penataan dalam ruang gudang.

Kata kunci: Gudang; sistem retur; pengembalian barang

OPTIMIZATION OF GOODS RETURN HANDLING SYSTEM AT PT BEHAESTEX WAREHOUSE

ABSTRACT

Warehouses is an important role play in the continuity of business activities, especially companies that prioritize sales, the need for a qualified warehouse to accommodate, store, or just a place of transit. In this study, it was located in the PT Behaestex warehouse with the aim of knowing the optimality of the return system at the warehouse. This study uses a survey method with a qualitative descriptive research type that produces conclusions in the form of sentences and words. This research resulted in a few recommendations for PT Behaestex's warehouse to further rearrange the warehouse space and maximize the real warehouse as a place to store returned goods so as to produce a neater layout while maintaining the aesthetic value of the arrangement in the warehouse space.

Kata kunci: Warehouse; return system; return of goods

PENDAHULUAN

Dalam kegiatan bisnis, setiap perusahaan tentunya melaksanakan kegiatan bisnis operasionalnya guna mendapatkan profit yang maksimal, sehingga menghasilkan dampak baik bagi perusahaan. Tingkat persaingan bisnis yang semakin ketat mengakibatkan suatu perusahaan harus dapat mengurus segala sumber daya yang ada dengan baik, guna menghasilkan suatu keunggulan kompetitif yang dapat digunakan untuk mengalahkan para kompetitor dan dapat bertahan serta memperluas jangkauan pasarnya.

Perusahaan yang melangsungkan penjualan tentunya tidak lepas dari masalah-masalah pada produknya, mulai dari mengalami kecacatan atau kerusakan, salah warna, salah mengirim barang, dan lain sebagainya yang mengakibatkan perusahaan mendapatkan berbagai macam keluhan dari relasi. Oleh karena itu, salah satu cara untuk dapat mempertahankan kepercayaan dan kepuasan relasi adalah dengan melakukan sistem pengembalian barang atau yang lebih dikenal dengan istilah retur, tentunya hal tersebut tidak lepas dari kendali divisi warehouse.

Divisi warehouse atau divisi gudang merupakan salah satu bagian terpenting dalam suatu perusahaan terutama pada sektor penyimpanan produk, distribusi, bahkan pengembalian barang. Dalam suatu kegiatan pergudangan harus memiliki sistem penyimpanan yang baik guna mempermudah keberlangsungannya proses produksi serta aktivitas pergudangan lainnya.

Sistem retur penjualan produk merupakan suatu sistem yang tentunya diterapkan oleh perusahaan, dimana barang yang telah dibeli oleh relasi dapat dikembalikan apabila adanya kesalahan dari pihak penyortiran barang atau pihak perusahaan. Diberlakukannya sistem retur penjualan ini tidak

hanya bertujuan untuk mengganti kekeliruan barang yang diterima oleh relasi, juga dapat memperlancar jalinan hubungan bisnis antara relasi dengan distributor pun dengan produsen.

Hal ini juga diterapkan oleh salah satu perusahaan tekstil ternama di Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 1953, ialah PT Behaestex. Perusahaan ini juga menerapkan sistem retur sebagai bentuk hubungan mutualisme terhadap para relasinya. Namun, terdapat permasalahan yang tidak terlalu serius tetapi jika tidak segera diatasi pihak divisi warehouse sendiri yang akan kewalahan, yakni pada penempatan barang pengembalian dari relasi beserta surat penerimaan barang returnnya.

Oleh karena itu, seringkali adanya barang yang tercecer maupun terselip terpisah dari surat penerimaan barang returnnya, hal tersebut menyebabkan adanya hambatan pengiriman kembali barang tersebut kepada para relasi yang menyebabkan kurang optimalnya sistem retur pada perusahaan ini. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Optimalisasi Penanganan Sistem Retur Barang pada Gudang PT Behaestex”.

METODE

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif atau dapat dikategorikan metode penelitian kualitatif yakni dengan menggunakan metode survei yang dapat menggambarkan, menjelaskan, serta menginterpretasikan suatu permasalahan yang terjadi pada suatu objek dan data yang bersifat kualitatif, dengan hasil berupa kata dan kalimat.

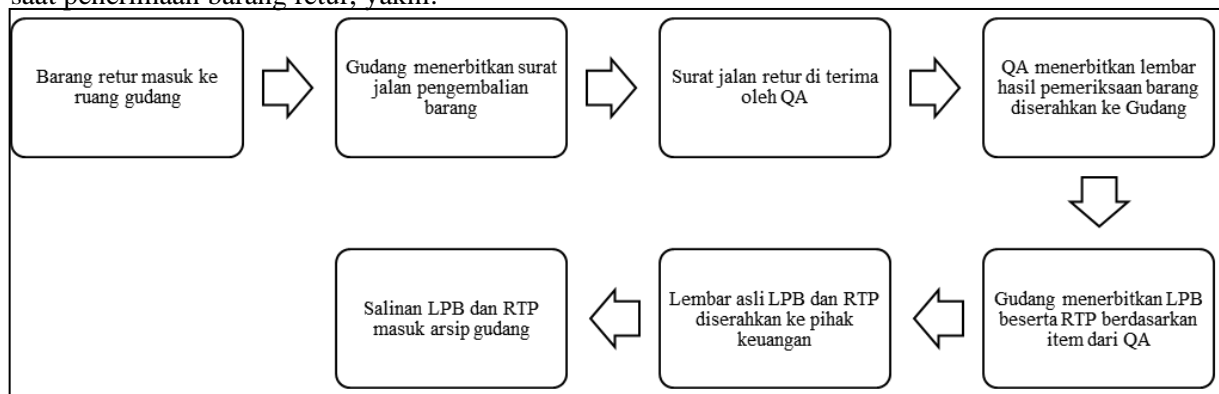
Sumber data pada penelitian ini adalah data primer, merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tanpa perantara), dengan melakukan observasi/pengamatan secara langsung beserta wawancara secara langsung dengan narasumber

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Behaestex merupakan salah satu perusahaan tekstil ternama dan menjadi salah satu produsen busana muslim terbesar di dunia terkhusus pada kategori produk sarung tenun berkualitasnya. Perusahaan ini memiliki dua brand ternama di fashion muslim dunia yakni BHS dan Atlas, dengan barang-barang dijual oleh perusahaan ini yakni, sarung, baju koko, peci/songkok, kain surban/subaiyah, kain batik, hingga spreii.

PT Behaestex Gresik yang berlokasi di Jl. Mayjend Sungkono No. 14, merupakan salah satu kantor dan juga gudang untuk produk-produk PT Behaestex tersebut. Gudang pada lokasi tersebut diperuntukkan untuk menyimpan stok barang, penerimaan barang belum jadi dari vendor, serta penerimaan dan pengembalian barang retur kepada para relasi.

Berdasarkan hasil penelitian, berikut merupakan sistem retur divisi warehouse PT Behaestex saat penerimaan barang retur, yakni:



Gambar 1. Sistem retur barang gudang PT Behaestex

Sumber: Gudang PT Behaestex

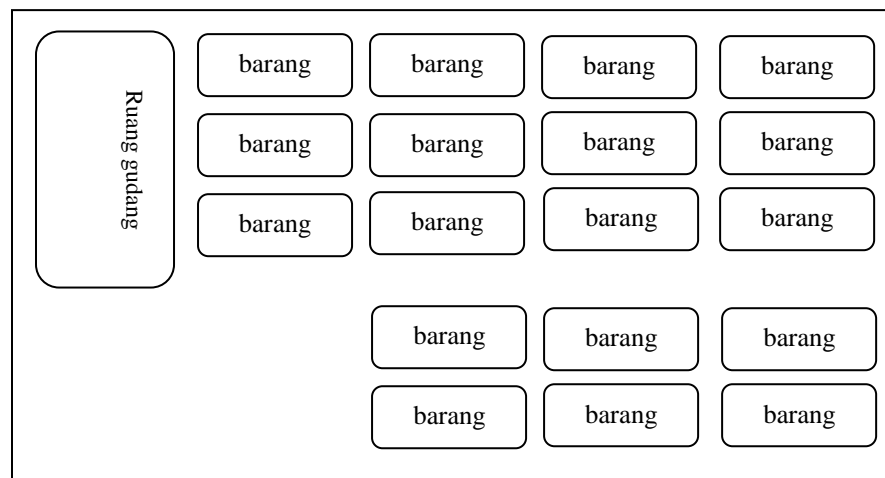
Berdasarkan Gambar 1, dapat dilihat sistem retur telah ditetapkan dan dilakukan oleh gudang PT Behaestex dengan beberapa SOP (Standar Operating Procedure) yang telah disepakati oleh pihak relasi dengan pihak perusahaan, berikut merupakan penjelasan lebih jelasnya:

1. Barang retur yang datang masuk langsung ke gudang guna dilakukan pengecekan dan pembuatan retur surat jalan kepada unit QA (*Quality Assurance*).
2. Unit QA memeriksa kembali terkait retur surat jalan beserta barang retunya untuk diterbitkan Lembar hasil pemeriksaan barang.
3. Gudang membuat LPB (Lembar Penerimaan Barang) dan RTP (*Return Production*) berdasarkan hasil pemeriksaan dari QA.
4. LPB dan RTP asli diberikan ke bagian keuangan dan divisi warehouse hanya menyimpan salinannya untuk dijadikan arsip, sebelum itu LPB dan RTP perlu ditanda tangani oleh pembuat, kepala gudang, sales yang bertanggungjawab terhadap relasi ybs, dan kepala sales.

Sebelum pengembalian barang, tentunya pihak relasi telah menghubungi sales yang bertanggungjawab apakah barang tersebut masih dapat dikembalikan atau tidak yang tentunya terdapat SOP durasi dan syarat suatu barang masih dapat dikembalikan. Terdapat beberapa alasan relasi untuk pengembalian barang, yakni:

1. Barang terdapat cacat fisik
2. Barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang dipesan (salah motif, salah ukuran, salah warna)
3. Relasi/reseller menginginkan tukar barang
4. Barang tidak laku
5. Barang yang diterima tidak sesuai dengan quantity yang dipesan atau kelebihan jumlah barang yang dikirimkan

Berdasarkan hasil pengamatan, dalam dua bulan sekali terdapat lebih dari dua kali pengembalian barang dengan quantity yang cukup besar. Hal ini perlu menjadi perhatian lebih lanjut bagi pihak sales dan gudang, dikarenakan penempatan barang retur dari relasi sendiri masih belum memiliki space khusus sehingga di tempatkan di dalam ruang gudang berdampingan dengan beberapa surat jalan untuk muat, surat jalan retur, serta beberapa lembar arsip sehingga penataan di dalam ruang gudang dapat dikatakan masih minim nilai estetika tata ruang.



Gambar 2. Tata Letak Gudang *Bird View*

Sumber: Gudang PT Behaestex

Berdasarkan Gambar 2, dapat dilihat bahwasannya bentuk tata letak gudang PT Behaestex sudah cukup penuh dengan setiap slot barang memuat hingga empat tumpukan. Tetapi, hal yang perlu diapresiasi pada tata letak gudang PT Behaestex ini adalah penataan setiap slot dan tumpukannya yang dapat tertata dengan rapi, sehingga saat pengambilan barang tidak terlalu menyusahkan para pekerja lapangan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada gudang PT Behaestex dalam hal ini dapat disimpulkan bahwasannya gudang PT Behaestex berfungsi sebagai tempat transit bahan belum jadi, penyimpanan produk, serta sebagai tempat penerimaan barang retur. Dalam hal ini, peneliti lebih memfokuskan terhadap penempatan untuk penerimaan barang retur, seperti yang telah dijelaskan pada pembahasan diatas bahwasannya setiap dua bulan sekali terdapat retur pengembalian barang dari relasi



dengan jumlah quantity yang cukup besar, dimana tidak adanya space khusus untuk penempatan barang retur beserta arsip. Oleh karena itu, peneliti sedikit merekomendasikan untuk pembuatan space khusus di luar ruang gudang sehingga di dalam ruang gudang terdapat nilai estetika dan penempatan barang retur menjadi lebih optimal dan arsip tidak tercecer maupun terselip.

DAFTAR PUSTAKA

- Thamrin, J. R. (2022). Analisis Manajemen Pergudangan pada PT Tinta Kreatif Bandung. *Jesya*, 5(2), 1205–1213. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.690>
- Pitoy, H. W. W., Jan, A. B. H., & Sumarauw, J. S. B. (2020). Analisis Manajemen Pergudangan pada Gudang Paris Superstore Kotamobagu. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(3), 252–260.
- Kusuma, Y., Sumarauw, J. S. B., & Wangke, S. J. C. (2017). Analisis Sistem Manajemen Pergudangan Pada Cv. Sulawesi Pratama Manado. *Jurnal EMBA*, 5(Juni), 602–611. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/15839>
- Makatengkeng, C., Jan, A. B. H., & Sumarauw, J. S. B. (2019). Analisis Sistem Manajemen Pergudangan Pada Pt. Timur Laut Jaya Manado. *Jurnal EMBA*, 7(4), 5912–5933. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/26572>