



DOI: <https://doi.org/10.38035/jstl.v2i1>

Received: 03 Juni 2024, Revised: 12 Juni 2024, Publish: 20 Juni 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Analisis Strategi Manajemen Pergudangan pada Pengiriman Barang dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Andri Primadi<sup>1</sup>, Muhammad Tohir<sup>2</sup>, Mawar Jelita Kejora Asmoro<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

<sup>3</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [mawarjelita29@gmail.com](mailto:mawarjelita29@gmail.com)

Corresponding author: [mawarjelita29@gmail.com](mailto:mawarjelita29@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *The Influence of Freight Forwarding, Product Quality and Customer Satisfaction on Warehousing Management is a scientific article of literature study within the scope of the field of science. The purpose of this article is to build a hypothesis of the effect of the independent variable on the dependent variable that will be used in subsequent research. The object of research on online media libraries, Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero and other online journal media. Research methods with library research sourced from e-books and scientific journals. Qualitative descriptive approach analysis. The results of this article: 1) Goods Delivery affects Warehousing Management; 2) Product Quality affects Warehousing Management; and 3) Customer Satisfaction affects Warehousing Management.*

**Keyword:** *Warehousing Management, Freight Forwarding, Product Quality, Customer Satisfaction*

**Abstrak:** Pengaruh Pengiriman Barang, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Manajemen Pergudangan adalah artikel ilmiah studi pustaka dalam ruang lingkup bidang ilmu. **Tujuan** artikel ini membangun hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang akan digunakan pada riset berikutnya. **Objek riset** pada pustaka media online, *Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero* dan media jurnal *online* lainnya. **Metode riset dengan library research** bersumber dari *e-book* dan jurnal ilmiah. **Analisis** pendekatan deskriptif kualitatif. **Hasil** artikel ini: 1) Pengiriman Barang berpengaruh terhadap Manajemen Pergudangan; 2) Kualitas Produk berpengaruh terhadap Manajemen Pergudangan; dan 3) Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Manajemen Pergudangan.

**Kata Kunci:** Manajemen Pergudangan, Pengiriman Barang, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Masalah.

Manajemen pergudangan merupakan suatu ilmu yang mengatur penyimpanan dan pengeluaran barang pada gudang. Pelaksanaan manajemen ini merupakan proses dalam pengaturan dan pengawasan barang yang masuk di gudang dan barang yang keluar dari gudang. Saat perusahaan membeli bahan baku, proses penyimpanan barang dilakukan di gudang dengan pencatatan administrasi tertentu. Gudang jelas berpengaruh besar terhadap perusahaan bahkan tanpa gudang belanja dan produksi barang berapapun akan sulit dikendalikan. Pengendalian barang dalam perusahaan sangatlah penting, lebih lagi jika perusahaan berskala besar. Sistem manajemen gudang yang baik seringkali luput dari perhatian para pelaku bisnis baru. Masalahnya cukup sederhana, membangun sistem manajemen gudang yang baik sering menjadi hal yang menakutkan bagi pelaku bisnis pemula, selain masalah keuangan. Manajemen gudang sangat penting untuk kelangsungan usaha, sebab gudang berkaitan langsung dengan penjualan. Ketika persediaan gudang tidak sesuai dengan penjualan, maka akan berdampak pada kerugian, entah karena penjualan gagal ataupun persediaan yang tersedia di gudang terlalu banyak. Sistem manajemen gudang merupakan kunci utama dalam supply chain (rantai pasok), dimana yang menjadi tujuan utama adalah mengontrol segala proses yang terjadi di dalamnya seperti shipping (pengiriman), receiving (penerimaan), putaway (penyimpanan), move (pergerakan), dan picking (pengambilan). (Pitoy et al., 2020)

Dengan sistem manajemen gudang, kita dapat mengontrol proses pergerakan dan penyimpanan dengan lebih baik, pemakaian ruang didalam gudang dengan lebih optimal, meningkatkan efektifitas proses penerimaan dan pengiriman serta mengetahui jumlah stok dengan lebih akurat dari waktu ke waktu. Diketahui bahwa penumpukan barang dalam gudang adalah fenomena yang sering terjadi. Ini biasanya terjadi ketika ada banyak barang berukuran besar secara bersamaan. Selain itu, diketahui bahwa kapasitas gudang yang sangat kecil menyebabkan kepadatan dan penumpukan ketika banyak barang berukuran besar masuk. Karena kepadatan gudang yang tinggi, fleksibilitas karyawan menjadi terganggu. Selain itu, masalah ini menyebabkan kondisi gudang tidak tertata dengan baik, yang menyebabkan kualitas lingkungan kerja yang rendah. (Pitoy et al., 2020)

Artikel ini mengalisis pengaruh Pengiriman Barang, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Manajemen Pergudangan, suatu studi tinjauan Pustaka dalam bidang bidang ilmu.

Berdasarkan latar belakang maka **tujuan penulisan** artikel ini adalah membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu untuk merumuskan: 1) Pengaruh Pengiriman Barang terhadap Manajemen Pergudangan; 2) Pengaruh Kualitas Produk terhadap Manajemen Pergudangan; dan 3) Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Manajemen Pergudangan;

## **METODE**

Metode penyusunan artikel literature review adalah dengan metode kajian pustaka artikel terdahulu yang relevan dengan pembahasan variabel di Analisa secara kualitatif berdasarkan temuan dari Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier dan media publikasi jurnal online lainnya. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah literatur review atau kajian kepustakaan. Literature review merupakan suatu penelusuran dan penelitian kepustakaan dengan cara membaca dan menelaah berbagai jurnal, buku, dan berbagai naskah terbitan lainnya yang berkaitan dengan Analisis Strategi Manajemen Pergudangan pada Pengiriman Barang dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk menghasilkan sebuah tulisan yang berkenaan dengan suatu topik atau isu tertentu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Berdasarkan fenomena, tujuan, dan alat analisis yang digunakan dalam menganalisa artikel terdahulu, maka hasil penelitian tersebut dapat ditarik instisari sebagai berikut:

## Manajemen Pergudangan

Menurut Erqoni (2009) Manajemen Pergudangan adalah manajemen gudang mengandung pemahaman: pengelolaan dari aktifitas yang saling terkait dalam aktifitas penyimpanan barang sementara. Aktifitas penyimpanan yang di maksud yaitu penerimaan dari pemasok, handling barang, pengeluaran barang ke tujuan adalah garis besar dari aktifitas penyimpanan.

Menurut (Kusuma et al., 2017) Manajemen Pergudangan merupakan suatu ilmu yang mengatur penyimpanan dan pengeluaran barang pada gudang. Pelaksanaan manajemen ini merupakan proses dalam pengaturan dan pengawasan barang yang masuk di gudang dan barang yang keluar dari gudang. Saat perusahaan membeli bahan baku, proses penyimpanan barang dilakukan di gudang dengan pencatatan administrasi tertentu. Gudang jelas berpengaruh besar terhadap perusahaan bahkan tanpa gudang belanja dan produksi barang berapapun akan sulit dikendalikan. Pengendalian barang dalam perusahaan sangatlah penting, lebih lagi jika perusahaan berskala besar.

Menurut (Maulana et al., 2022) Gudang adalah merupakan tempat penyimpanan sementara dan tempat penanganan barang mentah, barang setengah jadi, dan barang jadi. Gudang juga sebagai titik pendistribusian barang ke konsumen akhir (Rushton, Croucher, & Baker, 2014; Poncotoyo et al., 2022).

Gudang CFS merupakan tempat penyimpanan barang impor hasil stripping dari peti kemas dan barang ekspor atau transshipment untuk ke stuffing ke dalam peti kemas untuk selanjutnya dimuat di kapal. Barang muatan peti kemas berstatus Less than Container Load (LCL) yang biasanya ditimbun di CFS. Terdapat 2 layanan jasa yang diberikan CFS yaitu (Dr. D.A.Lasse, 2014):

1. Container Consolidation Center (CCC) Sebagai CCC, CFS berperan melakukan receiving barang muatan peti kemas berstatus LCL-LCL dan LCL-FCL. Proses kegiatan konsolidasi di CCC.
2. Container Distribution Center (CDC) Sebagai CDC, CFS berperan melakukan delivery barang muatan peti kemas berstatus LCL-LCL dan FCL-LCL.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisasikan bahwa Manajemen Pergudangan adalah suatu sistem pengelolaan gudang yang mengatur proses penanganan barang semenjak dari penerimaan sampai dengan pengirimannya. Tujuan manajemen pergudangan adalah untuk menghemat biaya, meningkatkan efektivitas dalam kegiatan penyimpanan dan pengeluaran barang, serta memudahkan pencarian informasi barang di gudang.

## Pengiriman Barang

Menurut (Septiana et al., 2020) Mengatur Pengiriman Barang kepada pelanggan adalah bagian penting dalam sistem logistik. Distribusi merujuk pada penyimpanan (storage) dan aliran barang jadi dari tempat produksi akhir menuju pengguna industri atau pengguna akhir.

Peningkatan Pengiriman Barang ke dalam 10 indikator, yaitu: (1) ketersediaan sarana transportasi kegiatan distribusi, (2) kecukupan armada, (3) barang tersedia saat pelanggan memesan, (4) rute pengiriman barang dimulai dari jarak terjauh diakhiri yang terdekat, (5) setiap lokasi pendistribusian selalu ada dalam rute pengiriman, (6) ketepatan waktu memenuhi pesanan pelanggan (on time), (7) kegiatan distribusi selalu dilengkapi dokumen, (8) barang yang dikirim sesuai pesanan pelanggan, (9) karyawan melayani pelanggan dengan santun dan cekatan, dan (10) karyawan tanggap mengganti barang rusak.

Menurut (Aliftian Nantigiri et al., 2021) Ketepatan Waktu Pengiriman terdapat beberapa indikator, yaitu: jaminan/garansi, kesesuaian harga, tanggung jawab.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisasikan bahwa Pengiriman barang adalah kegiatan dari bagian operasional logistik yang mendistribusikan produk barang dan jasa dari produsen sampai ke konsumen. Dalam distribusi yang artinya menyampaikan produk dari

produsen kepada konsumen melalui berbagai jalur transportasi, seperti darat, laut, udara, dan kurir.

### **Kualitas Produk**

Menurut (Permana, 2013) Kualitas Produk harus melalui permintaan dan harapan dari konsumen dan lebih baik dari pesaing sehingga dapat meningkatkan kualitas produk dan pangsa pasar. Untuk memperbaiki desain produk, staf desain harus mempunyai kemampuan dalam meningkatkan kualitas produk tersebut. Tidak hanya kualitas desain saja yang harus ditingkatkan, tetapi juga bagaimana perusahaan dapat berinovasi agar produk perusahaan tersebut menjadi berbeda dari produk pesaing. Perusahaan yang mampu menciptakan product differentiation melalui inovasi, maka konsumen dapat memandang produk tersebut sebagai produk yang berkualitas dan berbeda dari produk pesaing.

Menurut (Lesmini et al., 2024) Kemasan ( packaging ) Produk adalah salah satu bagian dalam merek adalah tanda yang dikenakan oleh pengusaha pada barang yang dihasilkan sebagai tanda pengenal (branding). Kemasan (packaging) itu penting dan harus diperhatikan oleh setiap pebisnis terutama pelaku UMKM.

“Product quality stands the ability of a product to perform its function. It includes the product’s overall durability, reliability, precision, ease of operation and repair, and other value attributes. Some of these attributes can be measured objectively. From a marketing point of view, however, quality should be measured in term of buyer’s perception.”

Dapat diartikan bahwa kualitas suatu produk adalah kemampuan yang bisa dinilai dari suatu produk didalam menjalankan fungsinya, yang merupakan suatu gabungan dari daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk. Dari segi pemasar kualitas harus diukur dari sudut penglihatan dan tanggapan pembeli terhadap kualitas itu sendiri. Dalam hal ini selera pribadi sangat mempengaruhi. Oleh karena itu secara umum dalam mengelola kualitas produk, harus sesuai dengan kegunaan yang diharapkan. (Malik et al., 2022)

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisasikan bahwa kualitas produk adalah mencerminkan kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas produk terdiri dari atribut-atribut seperti durabilitas, reliabilitas, kemudahan operasi, kesesuaian, dan komponen lainnya yang membuat pelanggan merasa puas. untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan termasuk barang, fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, property, organisasi, informasi, dan ide.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Pribadi et al., 2022) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kinerja atau layanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan senang.

Menurut (Indriyati, 2021) Kepuasan Pelanggan adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian.

Menurut Kepuasan Pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Gultom et al., 2020).

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisasikan bahwa Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi di mana pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas produk, harga, pelayanan, dan komunikasi yang efektif. Kepuasan pelanggan sangat penting dalam

menjalankan bisnis karena meningkatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan penjualan, dan meningkatkan reputasi produk.

### **Pembahasan**

Berdasarkan Kajian teori maka pembahasan artikel tinjauan pustaka ini adalah melakukan analisa mendalam artikel yang terdahulu yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat struktur berfikir rencana penelitian:

Berdasarkan hasil penelitian maka pembahasan artikel ini adalah melakukan analisis artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat pola struktur berfikir rencana penelitian:

#### **Pengaruh Pengiriman Barang terhadap Manajemen Pergudangan.**

Menurut (Haslindah et al., 2017) pengiriman barang adalah adalah Efektivitas sistem yang bergantung pada beberapa karakteristik internal dan eksternal. Karakteristik internal meliputi kapasitas penyimpanan, kemudahan akses ke lokasi penyimpanan, kompleksitas struktur internal dan tingkat teknologi informasi. Sedangkan karakteristik eksternal seperti jenis produk, jumlah produk, jumlah persediaan untuk disimpan, dan tipe aliran barang masuk dan keluar.

Konsep Pengiriman barang adalah Gudang tidak hanya sebagai tempat penyimpanan barang sementara, untuk ini diperlukan suatu alat untuk mengatur semua ini. Dalam hal ini adalah sistem atau aplikasi. Secara ringkas sistem manajemen gudang mengandung pemahaman yaitu pengelolaan dari aktifitas yang saling terkait dalam aktifitas penyimpanan barang sementara. Salah satu aplikasi yang digunakan dalam pengaturan aktifitas gudang adalah WMS (Warehouse Management System) yang merupakan kunci utama dalam supply chain, dimana yang menjadi tujuan utama adalah mengontrol segala proses yang terjadi di dalamnya seperti shipping (pengiriman), receiving (penerimaan), putaway (penyimpanan), move (pergerakan), dan picking (pengambilan). WMS yang berdasarkan prosedur komputerisasi digunakan sebagai alat dalam membantu pengendalian persediaan barang barang di gudang.

Pengirimana barang berpengaruh terhadap Manajemen gudang, jika pengiriman barang menjaga akurasi persediaan di gudang barang jadi, secara rutin dilakukan perhitungan fisik terhadap produk yang ada di gudang. Perhitungan ini dilakukan setiap hari dan juga rutin sekali sebulan. Perhitungan persediaan ini membandingkan data persediaan yang tercatat dalam sistem WMS dengan fisik produk yang terdapat digudang. Perhitungan ini membandingkan antara item produk, jumlah per palet, penempatan produk pada storage bin, dan batch tiap-tiap produk. Perhitungan ini dilakukan oleh inputter, verifikator, dan kepala gudang yang mana pihak verikator bukan berasal dari staf gudang.

strategi manajemen pergudangan pada pengiriman barang dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa sistem manajemen pergudangan yang efektif sangat penting untuk memastikan pengiriman barang tepat waktu dan kualitas produk yang terjaga, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **Pengaruh Kualitas Produk terhadap Manajemen Pergudangan.**

Menurut (Ahyari 2000:239) Kualitas produk didefinisikan sebagai jumlah dari atribut atau sifat-sifat sebagaimana dideskripsikan di dalam produk (dari jasa) yang bersangkutan". Pengendalian kualitas adalah merupakan suatu aktivitas (manajemen perusahaan) untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk (barang dan jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan bersama.

Konsep Kualitas produk adalah FIFO (FIFO implementation) adalah metode penggunaan barang yang pertama masuk ke dalam gudang juga yang pertama keluar, sehingga stok yang lebih lama dianggap lebih dulu terjual atau digunakan. Meskipun barang yang disimpan dalam

gudang bukanlah barang dengan usia kelayakan yang pendek, Penerapan metode FIFO untuk memastikan kualitas barang yang didistribusikan, karena apabila tidak tersusun secara teratur akan rentan terhadap penumpukan stok dan penurunan kualitas seiring berjalannya waktu (contohnya kukimond yang terlalu lama ditumpuk foil/ kemasannya akan terbuka dan harus dilakukan repack kemasan).

Alur Kerja Sistem FIFO:

1. Barang diterima diperiksa dan dibedakan berdasarkan kategori (baku/kemas/jadi)
2. Pemasangan stiker nama barang berdasarkan bulan kedatangannya (dilengkapi nama barang, jumlah barang dalam kardus/keranjang, tanggal masuk barang, dan tanggal kadaluarsa).
3. Penataan sesuai lokasi yang ditetapkan. Barang yang baru datang dapat diletakkan di bagian paling kanan.
4. Pencatatan pemasukan barang dan lokasi penyimpanan barang.
5. Pengambilan barang dilakukan dengan pengambilan barang yang berada paling kiri dan depan. (Widyadana & Evanthy, 2023)

Kualitas produk memiliki peran penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan dan membangun reputasi positif perusahaan. Sistem manajemen pergudangan harus memastikan bahwa produk disimpan dan diangkut dengan aman dan terorganisir untuk menjaga kualitas produk sebelum diambil dan didistribusikan ke lokasi yang dituju. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Manajemen Pergudangan, jika Kualitas Produk dipersepsikan dengan baik maka Manajemen Pergudangan perlu adanya teknologi canggih atau alat yang dapat mengenal kode barang, seperti mesin pemindah barcode. Sehingga dapat mempermudah proses penghitungan barang yang keluar, yang mana dengan adanya teknologi ini dapat mempermudah pekerjaan karyawan menjadi lebih efektif dan efisienakan dipersepsikan baik. Bahwa dalam upaya untuk meningkatkan.

### **Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Manajemen Pergudangan.**

Menurut (Afnina & Hastuti, 2018) Kepuasan Pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji akan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. tersenyum dan mengatakan hal-hal yang baik merupakan manifestasi atau indikator tentang suatu construct yang disebut dengan kepuasan pelanggan. menentukan tingkat kepuasan,

Terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Faktor pertama adalah kualitas produk, dimana pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Faktor kedua adalah kualitas pelayanan, dimana terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Faktor ketiga adalah emosional, dimana pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Dalam hal ini, kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk, tetapi nilai sosial atau self esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu. Faktor keempat adalah harga, dimana produk yang memiliki kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Faktor kelima adalah biaya, yaitu situasi dimana pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

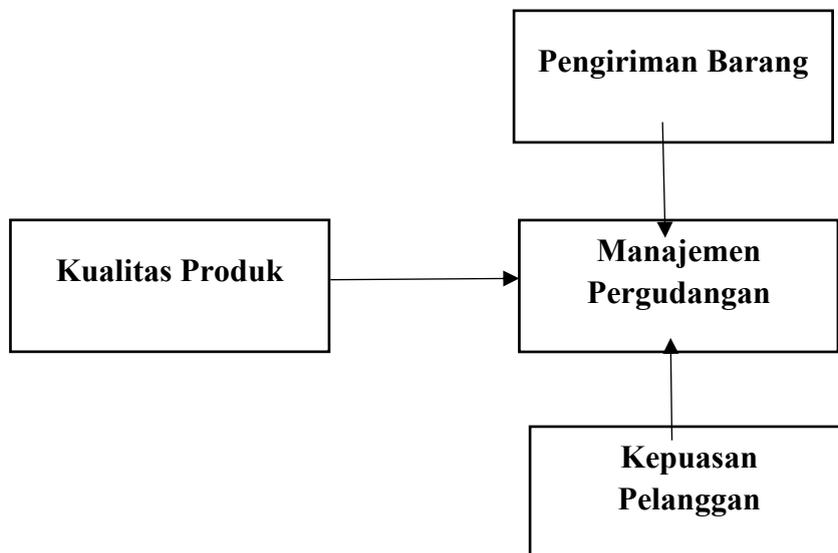
Konsep Kepuasan pelanggan adalah Dengan sistem cloud, melalui perangkat seluler, setiap karyawan, terlepas dari lokasi mereka, dapat memperoleh akses langsung atas informasi

produk, lokasi produk, aktivitas historis, dan riwayat layanan. Untuk mengidentifikasi inventaris ini, informasi dicantumkan dalam bentuk label, barcode atau kode QR. Berinvestasi dalam software untuk sistem manajemen gudang mampu meningkatkan produktivitas. Dengan scan kode QR menggunakan aplikasi seluler kami, Advotics dapat meningkatkan akurasi dan produktivitas operator. Klien saat ini dapat dengan mudah mengakses informasi dan destinasi produk yang disimpan dalam gudang di mana saja dan kapan saja. Ketika produk telah berhasil dipindahkan, mereka dapat mengonfirmasi tugas mereka langsung melalui aplikasi.

Hal ini tidak hanya dapat meningkatkan sistem manajemen gudang tetapi juga kepuasan pelanggan. Selain dari karyawan lapangan, karyawan kantor juga dapat memiliki akses untuk real-time view hingga flow inventaris melalui Advotics web dashboard. Sistem ini akan mengoptimalkan produktivitas dan efisiensi persediaan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

### Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan temuan rumusan masalah, penelitian terdahulu yang sangat relevan dan pembahasan penelitian, maka tersusun rerangka konseptual artikel ini seperti gambar 1.



**Gambar 1: Kerangka Konseptual**

Berdasarkan gambar rerangka konseptual di atas, maka: Pengiriman Barang, kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Manajemen Pergudangan. Selain dari tiga variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat yaitu Manajemen Pergudangan, masih ada beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi Manajemen Pergudangan, diantaranya sebagai berikut:

- 1) X4: Kualitas Layanan
- 2) X5: Efisiensi Pengiriman
- 3) X6: Biaya Operasional

### KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, hasil dan pembahasan maka kesimpulan artikel ini untuk tata letak pada pergudangan ini tidak memiliki pengaturan yang jelas atau tidak tetap sehingga mengurangi efektifitas dan efisiensi kerja, oleh karena peneliti mengusulkan melakukan bentuk label, barcode atau kode QR dalam penyimpanan. Metode yang digunakan dalam proses pengelolaan persediaan barang di gudang dengan menggunakan metode FIFO (First In First

Out), dimana barang yang pertama masuk barang itulah yang akan dikeluarkan terlebih dahulu atau yang akan didistribusikan terlebih dahulu. Karena jika mendahulukan penjualan barang pertama kali masuk, maka barang yang baru akan lama terjualnya sehingga dikhawatirkan ketinggalan model, jadi yang terakhir masuk harus pertama kali keluar dan juga karena penyusunan barang yang diletakkan secara bertumpuk, sehingga akan lebih mempermudah dan mempercepat waktu untuk mengeluarkan barang, juga sebaiknya rak dibuat 2 (dua) susun, setiap susunnya berisi maksimal 10 (sepuluh) tumpukan barang, sehingga mencegah barang yang dapat retak, pecah dan sebagainya. Dan pentingnya menerapkan Sistem Manajemen Pergudangan atau Warehouse Management System (WMS) untuk mengontrol segala proses yang terjadi di dalamnya seperti shipping (pengiriman), receiving (penerimaan), putaway (penyimpanan), move (pergerakan) dan picking (pengambilan). Tujuan dari WMS adalah untuk menyediakan satu set prosedur komputerisasi untuk menangani penerimaan dan pengiriman barang, mengelola fasilitas penyimpanan (misalnya racking, dll), mengelola stock barang untuk picking, packing dan shipping.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Aliftian Nantigiri, M. H., Handayani, S., & Veronica, V. (2021). Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Bekasi Tahun 2021. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 7(2), 181–192. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v7i2.660>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Haslindah, A., Fadhli, F., Adrianto, A., & Mansyur, R. (2017). Pengaruh Implementasi Warehouse Management System Terhadap Inventory Control Finish Good Berbasis Barcode Pt. Dharana Inti Boga. *ILTEK: Jurnal Teknologi*, 12(02), 1760–1763. <https://doi.org/10.47398/iltek.v12i02.378>
- Indriyati, I. (2021). Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Aplikasi Grab. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 6(3), 265–274. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v6i3.585>
- Kusuma, Y., Sumarauw, J. S. B., & Wangke, S. J. C. (2017). Analisis Sistem Manajemen Pergudangan ..... 602. *Jurnal EMBA*, 5(Juni), 602–611.
- Lesmini, L., Firdaus, M. I., & Rifni, M. (2024). Sosialisasi Strategi Packaging dan Branding untuk Meningkatkan Daya Saing Produk. *ADMA: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(2), 375–386. <https://doi.org/10.20812/adma.v4i2.3353>
- Malik, A. S., Jayanti, A., & Sanjaya, V. F. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Baju Thrift Di Shabira Store Kabupaten Tulang Bawang. *Srikandi: Journal of Islamic Economics and Banking*, 1(2), 95–102. <https://doi.org/10.25217/srikandi.v1i2.2019>
- Maulana, A., Setia Wiguna, E., Alvionita, N., Sholihah, S. A., Poncotoyo, W., & Firmansyah, I. (2022). Analisis Ketidaksesuaian Status Barang Outbound di Gudang Cargo Distribution Center. *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik*, 2(2), 75–81. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jstl>
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 115–131. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2756/2814>

- Pitoy, H. W. W., Jan, A. B. H., & Sumarauw, J. S. B. (2020). Analisis Manajemen Pergudangan pada Gudang Paris Superstore Kotamobagu. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akutansi*, 8(3), 252–260.
- Pribadi, S., Setyawati, A., & Muldiansyah, M. I. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Pusat di Tomang Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 8(1), 76. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v8i1.1364>
- Septiana, F. A., Purba, O. R., & Baskoro, D. A. (2020). Perencanaan Armada, Pengendalian Persediaan, Dan Peningkatan Layanan Distribusi Air Minum Kemasan. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v6i1.438>
- Widyadana, F. A., & Evanthi, A. (2023). Analisis Penerapan Manajemen Pergudangan Pada Cv. Yummys Motherlacto Indonesia. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(2), 10–22. <https://doi.org/10.62017/jpmi>