

**ANALISIS PERBAIKAN MASALAH DALAM PROSES
INBOUND DI GUDANG PUSAT PT ERAJAYA SWASEMBADA
TBK MENGGUNAKAN METODE *HOUSE OF RISK* (HOR)**

SKRIPSI

**Karya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains
Terapan Universitas Logistik dan Bisnis Internasional**

Oleh

AULIA MUBTADIATUS SHOLIAH

NPM: 6194031



Program Studi Sarjana Terapan Logistik Bisnis

UNIVERSITAS LOGISTIK DAN BISNIS INTERNASIONAL

2023

ABSTRAK

ANALISIS PERBAIKAN MASALAH DALAM PROSES *INBOUND* DI GUDANG PUSAT PT ERAJAYA SWASEMBADA TBK MENGGUNAKAN METODE *HOUSE OF RISK* (HOR) AULIA MUBTADIATUS SHOLIAH 6194031

PT Erajaya Swasembada Tbk adalah perusahaan ritel yang bergerak di bidang distribusi, penjualan, dan pelayanan produk teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia. Dalam penyaluran produknya, PT Erajaya Swasembada Tbk memiliki aktivitas *Supply Chain Management* yang terjadi pada gudang yang dimiliki oleh perusahaan. Terdapat permasalahan dalam proses *inbound* di gudang pusat dimana ditemukan beberapa permasalahan yang sering terjadi yaitu *overload*, keterlambatan pengiriman ke gudang pusat, pengiriman yang melebihi jam *cut off* gudang, dan *system error*. Hal ini dapat ditangani dengan melakukan manajemen risiko.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko yang terjadi pada aktivitas proses bisnis khususnya pada proses *inbound* dan menentukan strategi mitigasi untuk mengurangi timbulnya risiko. Metode yang digunakan yaitu *House Of Risk* (HOR) yang terdiri dari 2 tahap.

Hasil dalam penelitian ini yaitu terdapat 20 kejadian risiko (*risk event*) dan 18 penyebab risiko (*risk agent*). Lalu, dipilih 8 penyebab risiko (*risk agent*) dengan nilai ARP yang berkontribusi 80% tertinggi dari diagram pareto hingga bisa menentukan tindakan aksi mitigasi. Terdapat 10 usulan aksi mitigasi yang selanjutnya akan dilakukan peringkat prioritas dari hasil perhitungan HOR 1 dan 2. Usulan aksi mitigasi dalam penelitian ini hanya sebatas usulan strategi, untuk pelaksanaannya diserahkan kepada perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Erajaya Swasembada Tbk dalam mengatasi permasalahan atau risiko yang terjadi terhadap aktivitas proses *inbound* di gudang pusat.

Kata kunci: *Supply Chain Management, Inbound, House Of Risk (HOR)*

ABSTRACT

ANALYSIS AND IMPROVEMENT OF ISSUES IN THE INBOUND PROCESS AT THE CENTRAL WAREHOUSE OF PT XYZ USING THE HOUSE OF RISK (HOR) METHOD AULIA MUBTADIATUS SHOLIAH 6194031

PT Erajaya Swasembada Tbk is a retail company engaged in the distribution, sales, and servicing of information and communication technology products in Indonesia. In its product distribution, PT Erajaya Swasembada Tbk operates a Supply Chain Management activity that takes place at the company's central warehouse. The central warehouse encounters several recurring issues in its inbound process, including overload, delays in shipments to the central warehouse, shipments arriving after the warehouse's cut-off time, and system errors. These challenges can be addressed through risk management.

This study aims to analyze the risks that occur in the business process activities, particularly in the inbound process, and determine mitigation strategies to reduce the occurrence of risks. The method used is the House Of Risk (HOR), which consists of two stages.

The results of this study indicate the presence of 20 risk events and 18 risk agents. Subsequently, 8 risk agents were selected based on their highest 80% contribution from the Pareto diagram to determine mitigation action plans. There are 10 proposed mitigation actions which will then be prioritized based on the results of HOR 1 and 2 calculations. The suggested mitigation actions in this study are limited to strategic proposals, while their implementation will be entrusted to the company. The outcomes of this research are expected to assist PT Erajaya Swasembada Tbk in addressing issues or risks that arise in the inbound process activities at the central warehouse.

Keywords: *Supply Chain Management, Inbound, House Of Risk (HOR)*

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS PERBAIKAN MASALAH DALAM PROSES *INBOUND* DI
GUDANG PUSAT PT ERAJAYA SWASEMBADA TBK MENGGUNAKAN
METODE *HOUSE OF RISK* (HOR)

Oleh
AULIA MUBTADIATUS SHOLIAH
NPM: 6194031

Bandung,

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(Dani Leonidas S, S.T., M.T.)
NIP. 116 78 203

(Febriani Sulistiyaningsih, S.Kom., M.Cs.)
NIP. 120 92 269

KETUA PROGRAM STUDI SARJANA
TERAPAN LOGISTIK BISNIS

(Amri Yanuar, S.T., M.MOT.)
NIP. 116 86 207

LEMBAR PERUNTUKAN

Skripsi ini saya buat dengan sepenuh hati diperuntukkan kepada kedua orang tua yang sangat saya sayangi dan hormati. Saya membuat skripsi ini sebagai tanda rasa hormat, rasa bakti, dan rasa terimakasih dikarenakan kedua orang tua saya yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang. Meskipun dengan selembar kertas tidak akan dapat membayarkan jasa kedua orang tua saya yang mereka berikan. Terimakasih atas dukungan yang tak terhingga yang telah bapak dan ibu berikan kepada saya, walaupun bapak dan ibu tidak menunjukkan secara langsung tetapi dengan hal-hal yang sederhana dapat saya rasakan. Terimakasih kepada bapak yang telah berjuang agar saya dapat menyelesaikan pendidikan saya pada jenjang ini. Segala jerih payah yang bapak lakukan tak dapat terbayarkan dengan apapun namun semoga menjadi jalan kebaikan dimanapun bapak berada. Terimakasih juga kepada ibu yang sangat saya cintai, yang telah mendukung, memberi nasihat, serta doa terbaik kepada saya. Terimakasih juga untuk adik saya yang selalu mendukung saya. Terimakasih juga untuk keluarga besar yang memberikan semangat dan nasihat untuk kelancaran skripsi saya. Saya harap kita semua selalu diberikan kesehatan, rezeki, dan umur panjang oleh Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatNya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini dibuat dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan Universitas Logistik dan Bisnis Internasional. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak akan sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dani Leonidas S, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing I dalam Tugas Akhir yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
2. Ibu Febriani Sulistyaningsih, S.Kom., M.Cs. selaku dosen pembimbing II dalam Tugas Akhir yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
3. Bapak Muhammad Miftah Sulaiman selaku Regional Warehouse Head (*Manager*) di PT Erajaya Swasembada Tbk dan juga pembimbing lapangan penulis selama program *Internship* di PT Erajaya Swasembada Tbk
4. Bapak Rizki Permana selaku SCM PROJECT UNIT (*Supervisor*) di PT Erajaya Swasembada Tbk dan juga pembimbing lapangan penulis selama program *Internship* di PT Erajaya Swasembada Tbk.
5. Amri Yanuar, S.T., M.MOT. selaku Kepala Program Studi D-IV Logistik Bisnis yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan Tugas Akhir ini.
6. *Staff* dan Karyawan PT Erajaya Swasembada Tbk yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam melaksanakan kegiatan *internship*
7. Kedua orang tua, keluarga, serta orang tercinta yang memberikan penulis doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Dosen penguji penulis dalam mata kuliah *internship* II. dan skripsi.
9. Muhammad Syiarul Amrullah yang senantiasa menemani, memberi semangat, serta motivasi kepada penulis dari awal sampai akhir dalam menyelesaikan laporan ini.

10. Mas Juy yang senantiasa memberi semangat dalam menyelesaikan laporan ini.
11. Teman-teman satu angkatan Diploma IV Logistik Bisnis tingkat empat, terutama kelas D4 Logistik Bisnis 4B yang selalu memberikan semangat dan dukungan satu sama lain.
12. Dan kepada pihak lainnya yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan berharap pula ada pembaca yang mengapresiasi laporan ini, baik berupa saran maupun kritik. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih.

Bandung,

Aulia Mubtadiatus Sholihah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERUNTUKAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Internship.....	I-5
1.2.1 Identifikasi Masalah	I-5
1.2.2 Rumusan Masalah.....	I-5
1.3 Tujuan Penelitian	I-5
1.4 Batasan dan Asumsi Penelitian	I-6
1.4.1 Batasan Penelitian.....	I-6
1.4.2 Asumsi Penelitian.....	I-6
1.5 Manfaat Penelitian	I-7
1.5.1 Manfaat Praktis.....	I-7
1.5.2 Manfaat Teoritis.....	I-7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	II-1
2.1 Kajian Pustaka	II-1
2.1.1 Teori	II-1
2.1.2 Penelitian Terdahulu	II-16
2.2 Produk dan Jasa Perusahaan.....	II-24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	II-24
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1 Metode Penelitian	III-1
3.1.1 House Of Risk (HOR) 1.....	III-1
3.1.2 House Of Risk (HOR) 2.....	III-2

3.2	Desain Penelitian	III-3
3.3	Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi.....	III-5
3.3.1.	Objek penelitian	III-5
3.3.2.	Sumber Data Penelitian.....	III-5
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	III-6
3.5	Rancangan Analisis	III-7
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		IV-1
4.1	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	IV-1
4.1.1	Pengumpulan Data.....	IV-1
4.1.2	Pengolahan Data	IV-9
4.2	Analisis dan Pembahasan	IV-26
4.2.1	Analisis Pembahasan <i>House of Risk</i> Tahap 1.....	IV-26
4.2.2	Analisis Pembahasan <i>House of Risk</i> Tahap 2.....	IV-29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
5.1.	Kesimpulan	V-1
5.2.	Saran.....	V-4
DAFTAR PUSTAKA.....		xiii
LAMPIRAN.....		L-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penulis.....	II-25
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	III-4
Gambar 3. 2 Rancangan Analisis	III-8
Gambar 4. 1 Diagram Pareto <i>Risk Agent</i>.....	IV-18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kejadian <i>Miss</i> dan Permasalahan Terbesar dalam Proses <i>Inbound</i>	I-3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	II-17
Tabel 3. 1 Model <i>House Of Risk</i> (HOR) Tahap 1	III-10
Tabel 3. 2 Model <i>House Of Risk</i> (HOR) Tahap 2	III-10
Tabel 4. 1 Pemetaan Aktivitas Proses <i>Inbound</i>	IV-2
Tabel 4. 2 <i>Risk Event</i>	IV-4
Tabel 4. 3 <i>Risk Agent</i>	IV-7
Tabel 4. 4 Skala Penilaian Tingkat <i>Severity</i>	IV-9
Tabel 4. 5 Penilaian Tingkat <i>Severity</i>	IV-11
Tabel 4. 6 Skala Penilaian Tingkat <i>Occurrence</i>	IV-12
Tabel 4. 7 Penilaian Tingkat <i>Occurrence</i>	IV-13
Tabel 4. 8 Skala Tingkat Korelasi	IV-14
Tabel 4. 9 <i>Output House Of Risk</i> Tahap 1	IV-16
Tabel 4. 10 Perhitungan Pareto <i>Risk Agent</i>	IV-17
Tabel 4. 11 Usulan Aksi Mitigasi	IV-19
Tabel 4. 12 Tingkat Kesulitan Aksi Mitigasi	IV-22
Tabel 4. 13 Skala Kesulitan pada Usulan Aksi Mitigasi	IV-23
Tabel 4. 14 <i>Output House Of Risk</i> Tahap 2	IV-24
Tabel 4. 15 Perangkingan Aksi Mitigasi	IV-25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 LoA Keterangan Magang.....	L-1
Lampiran 2 Sertifikat MSIB	L-2
Lampiran 3 Validasi Wawancara.....	L-3
Lampiran 4 Transkrip Wawancara	L-4
Lampiran 5 Persentase Plagiarsm.....	L-17