

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERGUDANGAN PADA PT AGILITY INTERNATIONAL CABANG SURABAYA

Suparno Saputra - Tio Yuliana Sihombing
Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Politeknik Pos Indonesia
Email: suparnosaputra@poltekpos.ac.id Email: tiosihombing28@gmail.com,

Abstrak

PT Agility International merupakan penyedia jasa logistik yang memberikan pelayanan jasa pergudangan. Penelitian ini berjudul "Analisis kualitas pelayanan pergudangan pada PT Agility International cabang Surabaya". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pergudangan yang diberikan oleh perusahaan. Metode analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif dan menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif. Populasi yang digunakan yaitu sebanyak 30 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan indikator variabelnya diukur menggunakan skala *Likert*. Dari hasil penelitian ini menunjuk bahwa seluruh aktivitas aktitas pergudangan adalah *receiving* (penerimaan), *putaway* (pemindahan), *storage* (penyimpanan), *order picking* (pengambilan barang), *packing* (pengemasan), dan *trucking* (pengiriman) secara keseluruhan telah dilakukan dengan baik. Dan hasil uji hipotesis deskriptif menunjukkan ternyata H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga hipotesis terbukti.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Pergudangan.

Abstract

PT Agility International is a logistics service provider that provides warehousing services. This study is entitled "Analysis of the quality of warehousing services at PT Surabaya branch of Agility International". The purpose of this research is to find out how the quality of warehousing services provided by the company. The data analysis method used is a quantitative method and uses descriptive statistical data analysis techniques. The population used is as many as 30 respondents. Data collection techniques using a questionnaire with variable indicators measured using a Likert scale. The results of this study indicate that all warehousing activity activities are receiving, putaway, storage, order picking, packing, and trucking as a whole have been done well. And the descriptive hypothesis test results showed that H_0 was accepted and H_1 was rejected so that the hypothesis was proven.

Keywords: *Quality, Service, Warehousing.*

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pada era globalisasi yang semakin maju saat ini banyak perusahaan-perusahaan modern yang semakin maju usahanya. Dunia usaha pada saat ini berkembang pesat, dengan begitu peningkatan pendapatan dapat menjadi acuan dalam kesejahteraan perusahaan. Dengan begitu pula persaingan antar perusahaana penyedia jasa pelayanan sejenis akan semakin ketat. Setiap perusahaan dituntut untuk terus berinovasi agar dapat terus eksis dalam dunia persaingan. Pelayanan merupakan salah satu bentuk fasilitas yang diberikan oleh setiap perusahaan untuk bisa terus mempertahankan para konsumennya. Pelayanan yang baik akan berdampak baik pada perusahaan, hal ini terjadi karena apabila para

konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut maka konsumen tersebut akan melakukan pembelian secara berulang, dan konsumen mungkin akan merekomendasikan tempat perusahaan yang memberikan pelayanan yang tersebut. Saat ini banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa dengan memprioritaskan pelayanan yang terbaik. Salah satunya adalah PT Agility Internasional cabang Surabaya, perusahaan ini merupakan penyedia jasa logistik yang memberikan pelayanan jasa pergudangan. Jasa logistik terdiri atas pelayanan pergudangan, pendistribusian dan transportasi. Gudang memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Barang yang disimpan di gudang dapat berupa bahan baku, bahan

setengah jadi dan produk akhir suatu industri (Indrajit dan Djokopurnomo, 2010). Pergudangan suatu perusahaan akan sangat berpengaruh terhadap proses atau aliran suatu bahan. Peningkatan kinerja dan pelayanan pada gudang akan sangat berpengaruh terhadap performansi perusahaan, hal inilah yang menjadi salah satu tolak ukur dalam meningkatkan kinerja pada suatu perusahaan. Dalam sebuah gudang yang terdapat pada suatu perusahaan, ada beberapa aktivitas yang sering terjadi, di antaranya seperti penerimaan (*receiving*), pemindahan (*put away*), penyimpanan (*storage*), pengambilan barang (*order picking*), pengemasan (*packing*), dan pengiriman (*trucking*). Pada sistem penyimpanan dalam gudang, gudang merupakan tempat pemberhentian produk yang sudah jadi sebelum dilakukan proses pemasaran atau distribusi, hal ini berkaitan dengan stok atau persediaan yang berada di dalam gudang (Sesmond, 2018). Gudang pada suatu perusahaan harus disesuaikan dengan kondisi dan intensitas produksi pada industri tersebut. Tata letak suatu produk yang terdapat di dalam gudang akan sangat mempengaruhi aliran proses dan aktivitas yang terjadi pada gudang tersebut.

Menurut Zaroni (2017) *warehousing* (pergudangan) adalah tempat penyimpanan barang baik dalam bahan baku yang akan menjalani proses *manufacturing*, maupun bahan jadi yang siap dipasarkan. Gudang juga merupakan komponen penting dari rantai pasokan Rantai pasokan melibatkan kegiatan berbagai tahap yaitu *sourcing*, produksi, dan distribusi barang dari penanganan bahan baku dan barang dalam proses hingga produk jadi.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, kondisi pergudangan PT Agility International telah sesuai untuk tempat penyimpanan barang yang ada baik dalam bahan baku, dan barang jadi yang akan siap dikirim. Menurut Priyambodo (2007) gudang yang baik adalah memiliki prosedur tetap (protap) yang mengatur tata cara kerja bagian gudang termasuk di dalamnya mencakup tentang tata cara penerimaan barang, penyimpanan, dan distribusi barang atau produk, gudang harus cukup luas, terang dan dapat menyimpan bahan dalam keadaan kering, bersuhu sesuai dengan persyaratan, bersih dan teratur, harus terdapat tempat khusus untuk menyimpan bahan yang mudah terbakar atau mudah meledak (misalnya alkohol atau pelarut-

pelarut organik), tersedia tempat khusus untuk produk atau bahan dalam status 'karantina' dan 'ditolak', pengeluaran bahan harus menggunakan prinsip FIFO (*First In First Out*) atau FEFO (*First Expired First Out*).

Di gudang PT Agility International cabang Surabaya, melayani sebanyak 3 konsumen yaitu, perusahaan Blackwoods, Herbalife, dan Honda dalam penyimpanan *finish good*. Jasa pelayanan pergudangan yang ditawarkan oleh PT Agility International memiliki fungsi untuk menyimpan dan mengeluarkan barang yang akan dikirimkan dalam jumlah dan waktu tertentu ke lokasi yaang dituju berdasarkan permintaan konsumen. Dalam aktivitas pergudangan pada PT Agility International ini selalu terdapat kendala dalam pengelolaannya. Kendala maupun masalah yang sering dialami oleh perusahaan adalah penghitungan barang yang diterima terkadang tidak sesuai pada saat barang sudah disimpan di lokasi, pemindahan barang yang salah lokasi sehingga barang tercecer dan menyebabkan *stock* barang di lokasi tidak sesuai jumlah di sistem, keterlambatan pemindahan barang outbound ke *loading dock* sehingga memperlambat proses pengiriman. Akibat yang timbul dari salah penghitungan barang yang tidak sesuai ketika barang sudah disimpan di lokasi muncullah selisih jumlah *stock* barang di gudang dengan di sistem WMS (*warehouse management system*). Biasanya hal ini terjadi karena pada saat proses pemindahan barang yang diterima dari *customer* dipindahkan ke lokasi yang berbeda oleh petugas *put away*, sehingga barang dengan SKU (*stock keep unit*) yang sejenis tercecer. Setelah mengetahui perhitungan barang di sistem WMS (*warehouse management system*) dan di gudang mengalami perbedaan yang cukup signifikan maka petugas harus melakukan penghitungan *stock* barang ulang hingga hasilnya sama dengan yang tercantum di dalam sistem WMS (*warehouse management system*) dan di gudang.

Selain karena kesalahan penghitungan barang, kendala yang cukup sering dialami adalah keterlambatan pengiriman barang kepada konsumen yang melebihi jadwal yang telah ditentukan. Dengan adanya kejadian seperti in tentu menyebabkan kerugian bagi konsumen dan perusahaan. Pasalnya, konsumen yang akan menerima barang tersebut menjadi terkendala dalam melakukan proses produksi karena keterlambatan pengiriman barang yang

diminta, dan juga perusahaan harus bertanggung jawab atas ketidaknyamanan tersebut, seperti harus mengatur ulang jadwal pengiriman kepada vendor.

Berdasarkan masalah pelayanan pergudangan yang timbul pada latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk membahas tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan Pergudangan Pada PT Agility Intenatinal cabang Surabaya”**.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah seberapa baik kualitas pelayanan pergudangan pada PT Agility International cabang Surabaya.

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan yang ada yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pergudangan yang ada di PT Agility International cabang Surabaya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Landasan Teori

a. Jasa

Jasa menurut Kotler dan Keller (2012 : 378) yaitu, *“Service is any act or performance one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product.”* Artinya adalah jasa adalah tindakan atau kinerja apa pun yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya mungkin terkait atau tidak dengan produk fisik.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2003) dalam Mu'ah (2014:30) mengemukakan definisi jasa sebagai berikut : *Include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the it is produced, and provided added value in forms (Such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or health) that are essentially intangible concern of its firts puchaser.* Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, di konsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah, dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya).

Menurut Stanton (1994:494) dalam Adam (2015:2) menyatakan *“A service is any activity or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may be tied to a physical product. Services are those separately identifiable, essentially intangible activities which provide satisfaction and there are not necessarily tied to a sale of product or another service. To produce a service may not require the use of tangible goods. However when such use is required, there is no transfer of title (permanent ownership) to these tangible goods.”*

Menurut Gronroos (2002) dalam Tjiptono (2016:13) jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Berdasarkan definisi tersebut, penulis memahami bahwa jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang tidak berwujud, tetapi memiliki manfaat yang bisa dirasakan dan kinerja yang ditunjukkan kepada pihak lain tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988) dalam Tjiptono (2014:268) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler (2002) dalam Mu'ah (2014:61) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Zeithmal et al dalam Sudarso (2016:57) menyatakan bahwa *service quality* adalah *the extent of discrepancy between customer expectations or desired and their perceptions*, atau dapat dikatakan kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi pelanggan atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya.

Menurut Wijaya (2018:9) kualitas barang dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut

pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan atau atribut-atribut tertentu.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan usaha manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pengguna jasa dan berakhir pada persepsi pengguna jasa, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau yang memberikan pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna jasa secara konsisten.

c. Pergudangan

Menurut Warman (2017:5) gudang (kata benda) adalah bangunan yang dipergunakan untuk menyimpan barang dagangan. Pergudangan (kata kerja) ialah kegiatan menyimpan dalam gudang.

Menurut Martono (2019:34) gudang adalah tempat penyimpanan sementara dan pengambilan inventori untuk mendukung kegiatan operasi bagi proses berikutnya, atau ke lokasi distribusi, atau kepada konsumen akhir. Selanjutnya menurut Lambert, et al (1998) dalam buku Martono (2019:34) menyatakan definisi gudang “*part of a firm’s logistics system that stores products (raw material, parts, goods in process, finished goods) at and between point of origin and point of consumption, and provides information to management on the status, condition, and disposition of items being stored.*”

Menurut Martono (2019:34) gudang adalah tempat penyimpanan sementara dan pengambilan inventori untuk mendukung kegiatan operasi bagi proses berikutnya, atau ke lokasi distribusi, atau kepada konsumen akhir. Selanjutnya menurut Lambert, et al (1998) dalam buku Martono (2019:34) menyatakan definisi gudang

“*part of a firm’s logistics system that stores products (raw material, parts, goods in process, finished goods) at and between point of origin and point of consumption, and provides information to management on the status, condition, and disposition of items being stored.*”

Menurut Sutarman (2017:102) secara tradisional pergudangan digunakan sebagai sarana untuk menyimpan barang selama dalam tahapan proses logistik, terdapat 2 tipe dasar persediaan yang mengalami penyimpanan, yaitu (1) bahan baku, komponen, suku cadang, dan (2) barang jadi.

Menurut Permadi dan Okdinawati (2016:1) gudang merupakan bagian integral dari semua sistem logistik yang berperan penting dalam melayani pelanggan dengan total biaya seminimal mungkin.

Menurut Garside dan Rahmasari (2017:209) gudang dapat diartikan sebagai tempat untuk menyimpan barang, selain itu gudang dapat digunakan sebagai tempat mengolah, menyortir, membungkus, dan mengepak barang yang akan dikirim.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa gudang adalah lokasi penyimpanan barang-barang dagangan, baik bahan baku, komponen, suku cadang, dan barang jadi. Gudang dapat didefinisikan sebagai tempat yang dipersiapkan untuk menyimpan barang yang akan digunakan dalam produksi sampai barang diminta sesuai dengan jadwal.

d. Aktivitas Pergudangan

Menurut Martono (2019:43-48), ada berbagai macam aktivitas dalam pergudangan, diantaranya:

- 1) Penerimaan (*receiving*) yaitu kegiatannya terdiri dari pengawasan penurunan barang dari kendaraan pengiriman (*unloading*), pembukaan bungkusan material, kelengkapan peralatan pengangkutan, pemeriksaan kesesuaian material dengan daftar pengiriman barang (*packing list*), pemeriksaan kualitas barang dan kesesuaian fisik barang yang diterima dengan daftar penerimaan barang, penentuan kualitas barang (apakah diterima, ditolak, atau diterima dengan syarat), dan penanganan barang untuk disimpan di gudang.
- 2) Pemindahan (*put away*) yaitu kegiatan penyimpanan barang dari lokasi penerimaan barang (*receiving*) ke lokasi

penempatan barang. Kegiatan ini bisa dilakukan manual oleh tangan manusia sendiri atau dengan bantuan alat. Pemilihan alat yang digunakan dilakukan berdasarkan ukuran barang.

- 3) Penyimpanan (*storage*) yaitu bentuk fisik barang-barang yang disimpan sebelum ada permintaan. Penyimpanan bisa dibagi berdasarkan fungsi area didalam gudang. Misalnya, gudang bahan mentah, gudang barang jadi, gudang dengan perlakuan khusus terhadap suhu, sifat (cair, padat, gas, mudah terbakar, waktu kadaluwarsa), area yang disewa oleh perusahaan tertentu.
- 4) Pengambilan barang (*order picking*) kegiatan ini mencakup penerimaan dan pemrosesan order, mencari lokasi penempatan barang, meletakkan barang pada tempat penyimpanan, mengambil barang yang dipesan, pengecekan kondisi fisik dan jumlah barang, sampai dengan penyerahan barang kepada bagian pengiriman. perhatikan aturan FIFO (*First In First Out*), peralatan yang digunakan, pencatatan status barang yang diambil, dan aturan lainnya.
- 5) Pengemasan (*packaging*), yaitu langkah pengemasan atau langkah pilihan setelah proses pengambilan (*picking*) sesuai *deliery order*, mencetak label.
- 6) Pengiriman (*shipping/trucking*), yaitu menghubungi endor dan pemeriksaan dalam kontainer atau moda distribusi hingga pengiriman.

e. Jenis Gudang

Gudang adalah jenis yang paling umum dari tempat penyimpanan meskipun memang ada bentuk-bentuk lain. Jenis gudang menurut Martono (2019:40), diantaranya:

1) Gudang Umum

Gudang tempat menyimpan inventory pada periode waktu yang panjang. Tujuan untuk menjaga kondisi barang tetap baik sampai saat barang digunakan. Relatif ada sedikit kegiatan penanganan dan perpindahan barang di dalam gudang sebelum barang dikirim oleh bagian transportasi. Jenis inventori yang ditempatkan pada gudang umum biasanya inventori untuk antisipasi dan fluktuasi.

2) Gudang Distribusi

Gudang yang menerima barang dalam jenis dan jumlah beragam (bisa dari sumber yang beragam pula), menyimpan barang-barang

tersebut, dan menyortir barang sesuai permintaan konsumen yang beragam. Peran inti gudang ini adalah proses penanganan dan pengiriman barang sesuai waktu yang disepakati dari pada penyimpanan barang dalam waktu lama. Pada sistem distribusi terdapat banyak gudang jenis ini. Ukurannya tidak tergantung pada output dari proses sebelumnya atau pada jumlah barang yang ditangani, tetapi lebih kepada kapasitas alat penanganan dan pengiriman barang.

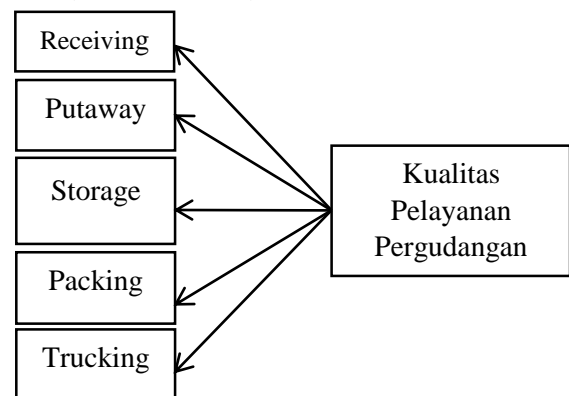
- 3) *Bonded Warehouse* (Gudang Berikat) Gudang ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan inventori di mana pembayaran pajaknya dilakukan ketika barang dikonsumsi (dikeluarkan dari gudang dan dibeli oleh konsumen).

2. Hipotesis

Penelitian hanya menguji atau mengukur satu variabel kualitas pelayanan karena tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa baik penilaian konsumen mengenai kualitas pelayanan pergudangan, maka hipotesis penelitian sebagai berikut : Kualitas pelayanan pergudangan mencapai tingkat pelayanan baik.

3. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir didasarkan pada teori para ahli (Martono, 2019).



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

C. METODE PENELITIAN

1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif. Rancangan penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan pergudangan yang diberikan oleh PT Agility International cabang Surabaya terhadap konsumennya.

2. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang,

obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Pergudangan.

- a. Dimensi *Receiving* (Penerimaan), terdiri dari indikator proses pengawasan barang yang diterima, alat penunjang pengangkutan barang lengkap, berkas receiving yang diperlukan dipersiapkan, melakukan pengecekan barang sesuai dengan bekas receiving.
- b. Dimensi *Putaway* (Pemindahan) terdiri dari indikator barang yang diterima dipindahkan ke lokasi sesuai SKU (Stock Keep Unit), penyusunan barang di pallet sesuai SKU (stock keep unit) yang sama sebelum masuk racking, menempatkan barang yang akan dikirim sesuai jadwal pengiriman, pengecekan barang outbound sesuai form ceklist.
- c. Dimensi *Storage* (Penyimpanan) terdiri dari indikator kerapian penyusunan pallet barang diracking, pallet barang di wrapping, lokasi penyimpanan diisi sesuai SKU (stock keep unit) dengan sistem FIFO, selalu melakukan penghitungan stock barang dilokasi, menyamakan ketersediaan stock barang digudang dengan sistem WMS (Warehouse management system).
- d. Dimensi *Order Picking* (Pengambilan Barang) terdiri dari indikator pengambilan barang sesuai delivery order, memilah barang sesuai SKU (stock keep unit) pada delivery order, pengecekan ulang barang yang dipilah (sortir), scan barcode delivery order agar tercatat pada WMS (warehouse management system).
- e. Dimensi *Packing* (Pengemasan) terdiri dari indikator pengemasan barang sesuai delivery order, memilih kardus atau pallet sesuai jumlah barang pada delivery order, pencetakan label sesuai delivery order, kerapian dalam pengemasan yang akan dikirim.
- f. Dimensi *Trucking* (Pengiriman) terdiri dari indikator menyiapkan Surat jalan, asuransi, dan packing list sebelum pengiriman, menghubungi pihak vendor pengiriman, selalu memantau keberadaan barang yang dikirim, bertanggung jawab jika ada klaim dari konsumen.

3. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas:

obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini populasinya adalah konsumen pengguna jasa pergudangan PT Agility International cabang Surabaya yang diketahui sebanyak tiga (3) perusahaan yaitu Blackwoods, Herbalife, Honda, sehingga menggunakan seluruh populasi sebagai responden yang masing – masing sebanyak 10 responden setiap perusahaan, maka jumlah total responden adalah sebanyak 30 responden, sehingga penelitian ini adalah penelitian populasi.

4. Jenis Data

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017:137), sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data . Data primer didalam penelitian ini didapatkan peneliti dari kuisener responden.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer. Seperti buku-buku, jurnal penelitian, textbook, dan PT Agility International cabang Surabaya.

5. Teknik Pengumpulan Data

c. Survei

Survey menurut Sugiyono (2017:6) merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya melalui penyebaran kuisener.

6. Metode Analisis Data

d. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:352) mengemukakan bahwa hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur bila koefisien validitas minimal 0,3.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}} \quad (1)$$

Keterangan :

R_{xy} = Koefisien Korelasi

$\sum xi$ = Jumlah Skor Item
 $\sum yi$ = Jumlah Skor total (seluruh item)

e. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:354), mengemukakan bahwa suatu instrumen dinyatakan reliabel bila koefisien reliabilitas minimal 0,6.

$$Rii = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum S_2 b}{S^2_{total}} \right] \quad (2)$$

Keterangan :

Rii = koefisien reliabilitas
k = jumlah item variabel
 $\sum S_2 b$ = jumlah semua variabel
 S^2_{total} = varian total

f. Teknik Analisis Data

1) Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017:232) analisis deskriptif adalah menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Hasil analisis deskriptif dituangkan dalam tabel distribusi frekuensi untuk setiap indikator yang diteliti.

2) Garis Kontinum

Garis kontinum adalah garis yang digunakan untuk menganalisa, mengukur, dan menunjukkan seberapa besar tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti, sesuai instrumen yang digunakan. Model garis kontinum ini menggunakan perhitungan skor yang dijelaskan pada rumus berikut:

$$\text{Range skor} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{kriteria}} \quad (3)$$

Perhitungan skor total untuk masing-masing indikator variabel adalah sebagai berikut:

Jumlah Responden = 30

Kriteria Tertinggi = 5

Kriteria Terendah = 1

Nilai Tertinggi = 5 X 4 X 30 = 600

Nilai Terendah = 1 X 4 X 30 = 120

$$\text{Range skor} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Kriteria}}$$

$$\text{Range skor} = \frac{600 - 120}{5}$$

$$\text{Range skor} = \frac{480}{5}$$

$$\text{Range skor} = 96$$

Maka dapat ditentukan batas kriteria sebagai berikut :

Sangat Tidak Baik = 120 + 96 = 216

Tidak Baik = 216 + 96 = 312

Ragu-ragu = 312 + 96 = 408

Baik = 408 + 96 = 504

Sangat Baik = 504 + 96 = 600

3) Uji Hipotesis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017:94) pengujian hipotesis deskriptif pada dasarnya merupakan proses pengujian generalisasi hasil penelitian yang didasarkan pada satu sampel. Berikut ini adalah rumus untuk mengitung hipotesis deskriptif.

(4)

Keterangan :

t = Nilai t yang dihitung, diselanjutnya t hitung

\bar{x} = rata-rata x

μ = Nilai yang dihipotesiskan

s = Simpangan Baku

n = Jumlah anggota sampel

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan

Uji validitas kualitas pelayanan pergudangan menggunakan aplikasi SPSS versi 23 menunjukkan bahwa hasil *corrected-item total corelatio* di atas 0,3, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam instrumen kuesioner tersebut valid. Dengan demikian bisa dilakukan untuk uji selanjutnya

2. Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Data dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* > 0,60 dan jika kurang dari 0,60 maka dikatakan tidak reliabel.

Tabel 1 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pergudangan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		
Cronbach's Alpha	Based on Standardized Items	N of Items
.942	.943	25

Sumber: Output Program SPSS (diolah penulis, September 2019)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan pergudangan menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *cronbach alpha* > 0,60, maka dapat dikatakan instrument variabel penelitian kualitas pelayanan dinyatakan reliabel yang berarti

kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

3. Analisis Deskriptif

a. Dimensi *Receiving* (Penerimaan)

Tabel 1 Tanggapan Responden Dimensi *Receiving*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Skor	Jumlah Skor (frekuensi x skor)
Sangat Baik (SB)	36	5	180
Baik (B)	61	4	244
Ragu – ragu (R)	19	3	57
Tidak Baik (TB)	4	2	8
Sangat Tidak Baik (STB)	0	1	0
Total	120		489

Sumber: Data Peneliti Diolah, 2019.

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 30 responden maka letak besarnya persentase dimensi *receiving* di dalam zona kriteria 1-5 dengan skor 489 dalam kategori baik. Yang diartikan bahwa berdasarkan pada gambar garis kontinum di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi *receiving* dikategorikan baik. Hal ini ditunjukkan dalam teori yang dikemukakan oleh Martono (2019) bahwa dimensi *receiving* (penerimaan) sesuai dengan indikator yang terdapat pada dimensi tersebut.

b. Dimensi *Putaway* (Pemindahan)

Tabel 2 Tanggapan Responden Dimensi *Putaway*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Skor	Jumlah Skor (frekuensi x skor)
Sangat Baik (SB)	34	5	170
Baik (B)	55	4	220
Ragu – ragu (R)	25	3	75
Tidak Baik (TB)	3	2	6
Sangat Tidak Baik (STB)	3	1	3
Total	120		474

Sumber: Data Peneliti Diolah, 2019.

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 30 responden maka letak besarnya persentase dimensi *putaway* di dalam zona kriteria 1-5 dengan skor 474 dalam kategori

baik. Yang diartikan bahwa berdasarkan pada gambar garis kontinum di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi *putaway* dikategorikan baik.

c. Dimensi *Storage* (Penyimpanan)

Tabel 3 Tanggapan Responden Dimensi *Storage*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Skor	Jumlah Skor (frekuensi x skor)
Sangat Baik (SB)	40	5	200
Baik (B)	66	4	264
Ragu – ragu (R)	32	3	96
Tidak Baik (TB)	10	2	20
Sangat Tidak Baik (STB)	2	1	2
Total	150		582

Sumber: Data peneliti diolah, 2019.

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 30 responden maka letak besarnya persentase dimensi *storage* di dalam zona kriteria 1-5 dengan skor 582 dalam kategori baik. Yang diartikan bahwa berdasarkan pada gambar garis kontinum di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi *storage* dikategorikan sangat baik. Hal ini telah sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Martono (2019) mengenai dimensi *storage* (penyimpanan).

d. Dimensi *Order Picking* (Pengambilan Barang)

Tabel 4 Tanggapan Responden Dimensi *Order Picking*

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Skor	Jumlah Skor (frekuensi x skor)
Sangat Baik (SB)	28	5	140
Baik (B)	64	4	256
Ragu – ragu (R)	20	3	60
Tidak Baik (TB)	7	2	14
Sangat Tidak Baik (STB)	0	1	0
Total	119		470

Sumber: Diolah peneliti, 2019.

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 30 responden maka letak besarnya persentase

dimensi *order picking* di dalam zona kriteria 1-5 dengan skor 470 dalam kategori baik. Yang diartikan bahwa berdasarkan pada gambar garis kontinum di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi *order picking* dikategorikan baik.

e. Dimensi *Packing* (Pengemasan)

Tabel 5 Tanggapan Responden Packing

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Skor	Jumlah Skor (frekuensi x skor)
Sangat Baik (SB)	42	5	210
Baik (B)	54	4	216
Ragu – ragu (R)	18	3	54
Tidak Baik (TB)	6	2	12
Sangat Tidak Baik (STB)	3	1	3
Total	123		441

Sumber: Diolah Peneliti, 2019.

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 30 responden maka letak besarnya persentase dimensi *packing* di dalam zona kriteria 1-5 dengan skor 441 dalam kategori baik. Yang diartikan bahwa berdasarkan pada gambar garis kontinum di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi *packing* dikategorikan baik. Hal ini telah sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Martono (2019) mengenai dimensi *packing* (pengemasan) telah sesuai dengan indikator yang terdapat pada dimensi tersebut.

f. Dimensi *Trucking* (Pengiriman)

Tabel 6 Tanggapan Responden Dimensi Trucking

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Skor	Jumlah Skor (frekuensi x skor)
Sangat Baik (SB)	37	5	185
Baik (B)	61	4	244
Ragu – ragu (R)	19	3	57
Tidak Baik (TB)	1	2	2
Sangat Tidak Baik (STB)	1	1	1
Total	119		489

Sumber: Data peneliti diolah, 2019.

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 30 responden maka letak besarnya persentase dimensi *packing* di dalam zona kriteria 1-5 dengan skor 489 dalam kategori baik. Yang diartikan bahwa berdasarkan pada gambar garis kontinum di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi *trucking* dikategorikan baik.

4. Uji Hipotesis Deskriptif

Dari hasil penghitungan uji hipotesis deskriptif maka didapatkan hasil t hitung yaitu sebesar 1,00943. Pada hipotesis penelitian ini yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Pergudangan Pada PT Agility International cabang Surabaya mencapai 75%”. Atau dapat ditulis lebih ringkas :

$$H_0 : \mu \geq 75\%$$

$$H_1 : \mu \leq 75\%$$

Untuk menguji apakah hipotesis terbukti atau tidak, maka harga t-hitung tersebut dibandingkan dengan t-tabel. Untuk melihat t-tabel adalah dengan cara $n-1$ yaitu $30-1$ sehingga diperoleh hasil 29. Pada taraf kesalahan α 5% diperoleh nilai t-tabel 1,711. Untuk mempermudah di mana kedudukan t hitung dan t tabel maka perlu dibuat gambar sebagai berikut.

$$-1,711 \quad 1,00943$$

Gambar 2 Uji Pihak Kiri

Dalam gambar di atas ternyata t hitung jatuh pada daerah penerimaan, oleh karena itu maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, maka H_0 diterima yang berarti Hipotesis terbukti.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pergudangan pada PT Agility International cabang Surabaya dapat disimpulkan bahwa dimensi pergudangan aktitas pergudangan adalah *receiving* (penerimaan), *putaway* (pemindahan), *storage* (penyimpanan), *order picking* (pengambilan barang), *packing* (pengemasan), dan *trucking* (pengiriman) secara keseluruhan telah dinyatakan baik. Dan hasil hipotesis deskriptif menunjukkan ternyata H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga hipotesis terbukti.

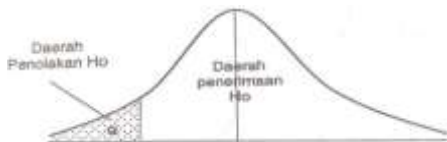
2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka disarankan, perusahaan sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan yang

diberikan agar konsumen tetap melakukan kerjasama dengan PT Agility International cabang Surabaya.

Referensi

- [1]Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Jurnal MKMI*, 75
- [2]Adam. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- [3]Garside, Rahmasari. (2017). *Manajemen Logistik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- [4]Imbari, Saleh. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 40-50.
- [5]Indrajit, Djokopurnomo. (2010). Audit Warehouse Performance. *Mauludin*, I-1.
- [6]International, A. (t.thn.). *Agility International*. Dipetik Mei 10, 2019, dari [agility.com](https://www.agility.com/en/homepage/):
<https://www.agility.com/en/homepage/>
- [7]Keller, K. (2012). *Marketing Management 14E*. New Jersey 07458: Pearson.
- [8]Martono. (2019). *Manajemen Logistik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [9]Mawarti, Nuraini, Thamrin. (2016). Analisis



Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Pangkalpinang. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, Vol 3 No.1, 363-371

- [10]Moha, Loindong. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 575-584.
- [11]Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama.
- [12]Nalendra. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 181-188.
- [13]Nilasari, Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Vol.13 No.01*, 1-12.
- [14]Priyambodo. (2007). *Manajemen Farmasi Industri*. Yogyakarta: Global Pustaka Utama.
- [15]Putri, Destiwati. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pusat Bahasa Universitas Telkom Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 102 - 110.
- [16]Rosalia, Purnawati. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar. *Jurnal Manajemen*, 2442-2469.
- [17]Sari. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Warehousing Di PT Pos Logistik Indonesia Branch Office Medan. *Jurnal Manajemen*, 1-75.
- [18]Senewe, Sumampouw, Kaparang. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT Permadi, Okdinawati. (2016). *Manajemen Pergudangan*. Yogyakarta: Cv. Budi Utama.
- [19]Astra International Daihatsu - DSO Malalayang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4.
- [20]Sesmond. (2018). Kesesuaian Tata Letak Gudang Penyimpanan Produk Tepung Tapioka Dengan SNI:7331:2007 Serta Alternatif Penyelesaiannya Di PT. Hutahaean Tepung Tapioka Pintu Bosi. *Frans*, 1.
- [21]Sudarso. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Cv. Budi Utama.
- [22]Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- [23]Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [24]Sutarman. (2017). *Dasar - Dasar Manajemen Logistik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- [25]Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- [26]Tjiptono. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- [27]Warman. (2017). *Manajemen Pergudangan*. Jakarta: PT Puka Sinar Harapan.
- [28]Wijaya. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Serqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks.
- [29]Zaroni. (2017). *Panduan Eksekusi Strategi Logistics & Supply Chain Konsep Dasar Logistik Kontemporer-Praktik Terbaik*. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.

