

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era industri modern, penggunaan teknologi informasi dalam operasional perusahaan menjadi faktor krusial untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing. Dengan melakukan kajian terhadap aspek-aspek seperti manajemen distribusi, inovasi produk, strategi pemasaran, hingga efisiensi operasional, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tantangan dan peluang yang dihadapi oleh PT Mandom Indonesia Tbk. Temuan penelitian juga dapat menjadi referensi bagi perusahaan lain dalam industri serupa dalam mengelola dinamika pasar yang terus berkembang.

Berdasarkan laporan Nielsen IQ Indonesia dalam Indonesia Mid-Year Consumer Outlook Guide to 2025, konsumen Indonesia di tahun 2024 merasa terbebani oleh kenaikan harga pangan dan ancaman perlambatan ekonomi domestik. Hal ini membuat konsumen menjadi lebih berhati-hati dalam membelanjakan pendapatan mereka. Sementara itu, di sisi lain, persaingan pasar menjadi semakin ketat dengan munculnya berbagai merek baru baik merek lokal maupun impor. Tren ini terjadi di berbagai kategori produk yang menjadi lini bisnis Perseroan khususnya kategori perawatan kulit dan makeup dan wangi-wangian. Dewan Komisaris memberikan apresiasi atas upaya Direksi dalam mengembalikan Perseroan ke jalur pertumbuhan. Walaupun target ini belum dapat dicapai di tahun 2024, Dewan Komisaris telah melakukan pengawasan atas pelaksanaan kebijakan dan strategi Direksi sepanjang tahun lalu. Direksi telah melakukan koordinasi dengan seluruh bagian Perseroan dan beradaptasi dengan perubahan tren di pasar konsumen yang berubah dengan cepat.

Kecepatan pengembangan produk baru ditingkatkan, kualitas proses produksi ditingkatkan untuk mencapai efisiensi dan meningkatkan produktivitas, alokasi biaya diarahkan pada pos pengeluaran yang dapat

memberikan dampak positif pada kinerja Perseroan, pengembangan saluran penjualan dilakukan bersamaan dengan upaya peningkatan visibilitas produk di toko, dan di sisi tenaga kerja, pengembangan kompetensi karyawan dilakukan secara reguler yang mencakup keahlian teknis dan non-teknis untuk membekali karyawan dengan pengetahuan dan keahlian yang relevan dengan perubahan tren. Dewan Komisaris mendukung kebijakan dan strategi yang diambil oleh Direksi dan berharap agar Direksi dapat senantiasa memperkuat langkah-langkah inisiatif untuk beradaptasi dengan perkembangan bisnis demi mewujudkan pertumbuhan Perseroan yang berkelanjutan.

Berdasarkan kondisi Indonesia yang seperti ini, ditambah dengan adanya globalisasi membuat persaingan dalam usaha dan bisnis antar perusahaan semakin ketat. Persaingan tersebut tentu tidak mudah. Perusahaan harus dapat bersaing dengan perusahaan lain untuk dapat terus bertahan di suatu industri. Perusahaan harus dapat menawarkan produk yang memenuhi keinginan pelanggan, misalnya produk berkualitas tinggi dan dengan harga yang terjangkau. Perusahaan juga harus mampu memanfaatkan peluang yang ada dan kekuatan yang dimilikinya, sedangkan kelemahan yang ada harus diperbaiki.

Industri kosmetik dan perawatan pribadi di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang dinamis seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya penampilan dan kebersihan diri. Namun, tidak semua perusahaan mampu mempertahankan atau meningkatkan performa penjualannya dalam kondisi pasar yang terus berubah dan semakin kompetitif. Salah satu perusahaan yang mengalami tantangan tersebut adalah PT Mandom Indonesia Tbk (TCID), produsen berbagai produk perawatan seperti Gatsby dan Pixy. Fokus penelitian ini adalah PT Mandom Indonesia Tbk sebuah perusahaan yang berada di Kawasan MM2100 Cibitung Kabupaten Bekasi ini sedang mengalami penurunan daya beli yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Data Penjualan PT Mandom Indonesia Tbk

Rasio-Rasio	2024	2023	2022	Ratios
Laba (Rugi) Bersih/Jumlah Aset	-5,3%	1,6%	0,6%	Net Income (Loss)/Total Assets
Laba (Rugi) Bersih/Ekuitas	-7,0%	2,0%	1,0%	Net Income (Loss)/Equity
Laba (Rugi) Bersih/Penjualan Bersih	-6,7%	1,9%	0,9%	Net Income (Loss)/Net Sales
Aset Lancar/Liabilitas Jangka Pendek	444,3%	856,8%	721,5%	Current Assets/Current Liabilities
Jumlah Liabilitas/Jumlah Aset	23,7%	21,1%	22,1%	Total Liabilities/Total Assets
Jumlah Liabilitas/Ekuitas	31,1%	26,8%	28,4%	Total Liabilities/Equity
Liabilitas Jangka Pendek/Jumlah Aset	15,3%	8,2%	9,3%	Current Liabilities/Total Assets
Ekuitas/Jumlah Aset	76,3%	78,9%	77,9%	Equity/Total Assets
Penjualan Bersih/Jumlah Aset	79,5%	85,7%	85,9%	Net Sales/Total Assets
Rasio Kenaikan Penjualan	-9,3%	0,3%	10,5%	Sales Increase Ratio
Rasio Kenaikan Laba (Rugi) Bersih	-427,3%	110,5%	-123,7%	Net Income (Loss) Increase Ratio
Dividen Kas/Laba Bersih	NA	99,2%	99,9%	Cash Dividend/Net Income

Sumber : Annual Report PT Mandom Indonesia 2024

Dengan melihat data diatas dapat disimpulkan bahwa penjualan PT Mandom Indonesia Tbk mengalami penurunan dari waktu ke waktu . Di tahun 2024, penjualan Perseroan tercatat turun sebesar 9,3% dibanding tahun 2023 yaitu dari Rp2,05 triliun menjadi Rp1,86 triliun. Penjualan domestik turun 17,4% menjadi Rp1,10 triliun sementara penjualan ekspor tumbuh 5,7% menjadi Rp760,19 miliar. Dalam hal biaya, seiring dengan penurunan penjualan, Perseroan juga mencatatkan penurunan beban pokok penjualan dari Rp1,64 triliun di tahun 2023 menjadi Rp1,62 triliun. Laba kotor turun

signifikan menjadi Rp241,80 miliar. Sementara itu, beban usaha naik dibanding tahun 2023 dari Rp405,80 miliar menjadi Rp440,19 miliar. Di tahun 2024, Perseroan mencatatkan rugi usaha dan rugi bersih masing-masing sebesar Rp198,40 miliar dan Rp124,75 miliar. Perseroan menghadapi tantangan yang cukup beragam sepanjang tahun 2024. Walaupun transisi kepemimpinan politik di tahun 2024 dapat dikatakan berjalan cukup lancar, pasar konsumen Indonesia masih belum pulih sepenuhnya.

PT Mandom Indonesia Tbk, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur produk kosmetik dan perawatan pribadi serta bidang plastik, mengadopsi sistem WMS dan SAP untuk meningkatkan efisiensi operasional. Implementasi sistem ini bertujuan untuk mengurangi kesalahan dalam manajemen persediaan, meningkatkan produktivitas tenaga kerja, serta mempercepat proses pengambilan keputusan berbasis data. Namun, efektivitas dari penerapan sistem tersebut dalam meningkatkan kinerja operasional masih menjadi pertanyaan yang perlu diteliti lebih lanjut.

Fenomena ini menarik untuk diteliti lebih lanjut, terutama mengingat PT Mandom Indonesia adalah salah satu perusahaan kosmetik dengan pangsa pasar yang cukup besar di Indonesia dan memiliki portofolio merek yang dikenal luas oleh konsumen.

Dimana sebagai salah satu upaya menekankan biaya efisiensi perusahaan maka dilakukannya penggunaan sistem WMS dan SAP. Menurut Herdianzah et al (2021) pengumpulan atau penginputan data secara manual untuk sistem gudang, termasuk data gudang, pemesanan dan pengiriman barang serta penerimaan pembayaran dapat memakan waktu yang sangat lama. Kesalahan data adalah kejadian umum dalam sistem gudang yang belum mengadopsi WMS data mengenai stok dan persediaan perusahaan.

Dalam konteks tersebut, penting untuk dilakukan analisis mendalam terhadap penyebab penurunan penjualan dan strategi perbaikan yang diterapkan oleh perusahaan. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memahami bagaimana faktor internal dan eksternal mempengaruhi kinerja operasional perusahaan, serta bagaimana perusahaan dapat menyesuaikan

strategi bisnisnya agar lebih kompetitif.

PT. Mandom Indonesia, Tbk adalah usaha yang berorientasi terhadap laba yang berklasifikasi penjualan terhadap produk kosmetik dan barang keperluan rumah tangga. Dalam penulisan skripsi ini, penulis lebih menekankan penelitian pada bidang *warehouse* Salah satu teknologi yang banyak diterapkan dalam sektor manufaktur dan logistik adalah *Warehouse Management System (WMS)* dan *Systems, Applications, and Products in Data Processing (SAP)*. Kedua sistem ini berfungsi untuk mengelola rantai pasok, mengoptimalkan penyimpanan barang, serta meningkatkan akurasi dan kecepatan dalam proses distribusi.

PT. Mandom Indonesia Tbk untuk memperoleh gambaran tentang Penggunaan sistem WMS dan SAP suatu perusahaan kita perlu untuk mengadakan interpretasi dan analisa terhadap kondisi perusahaan yang dapat berpengaruh pada kinerja operasional perusahaan. PT. Mandom Indonesia, Tbk menggunakan sistem manajemen gudang WMS dengan sistem gudang SAP untuk merampingkan prosedur penyimpanan dan pengambilan . SAP yang merupakan singkatan dari “Aplikasi Sistem dan Produk dalam pemrosesan data” adalah program yang digunakan oleh bisnis untuk menyaring dan menggunakan informasi yang dikumpulkan melalui berbagai macam saluran. Dengan kata lain sistem ini membantu distribusi dalam skala nasional dan pelacakan produk.

Salah satu aspek yang dapat menjadi kekuatan atau kelemahan dari suatu perusahaan terdapat dalam kegiatan operasional perusahaan. Perusahaan melakukan kegiatan operasional sehari-hari memainkan peran yang signifikan dalam keberhasilan perusahaan tersebut. Jika perusahaan dapat melakukan kegiatan operasionalnya dengan efektif dan efisien, maka hal tersebut dapat menjadi nilai tambah bagi perusahaan dan memungkinkan perusahaan untuk dapat lebih bersaing dengan kompetitor. Setiap perusahaan memiliki tujuan yaitu menghasilkan laba secara maksimal serta dapat mencapai tingkat pertumbuhan dan perkembangan perusahaan yang tertinggi. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan usaha yang optimal agar pengelolaan terhadap sumber

daya dapat dilakukan secara ekonomis, efisien dan efektif sesuai tujuan perusahaan.

Setiap perusahaan memiliki harapan agar perusahaan tersebut dapat bertahan lama dan dapat bersaing sehat dengan perusahaan yang lain dengan memberikan pelayanan terbaik dan menjaga kualitas yang terbaik. Akan tetapi, hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan pergudangan / warehousing adalah aktivitas pengelolaan gudang persediaan yang dapat mendukung kelancaran kegiatan operasionalnya sehingga dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Perusahaan harus dapat mengelola persediaan barang yang dimiliki dengan menjaga tingkat persediaan barang yang optimal dan menerapkan prosedur yang efektif dan efisien dalam mengelola gudang.

Perusahaan memiliki tanggung jawab atas setiap barang yang dititipkan oleh customer. Perusahaan harus menyediakan tempat yang baik dengan kondisi yang baik. Oleh karena itu, gudang persediaan merupakan salah satu tempat di perusahaan yang memiliki resiko tinggi karena sangat rentan terhadap kerusakan barang, penyalahgunaan, pencurian dan keterlambatan pengiriman. Jika hal tersebut terjadi maka dapat menghambat jalannya proses operasional hingga menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Pengelolaan persediaan dan manajemen gudang yang baik harus didukung dengan prosedur penerimaan, penyimpanan, pengeluaran dan prosedur pencatatan yang memadai sehingga dapat membantu perusahaan dalam mewujudkan pengendalian atas persediaan dan manajemen gudang yang efektif.

Oleh karena itu, semakin berkembangnya suatu perusahaan maka diperlukan adanya pemeriksaan operasional (*audit operasional*). Pemeriksaan operasional diperlukan untuk mengetahui, menilai dan mengevaluasi kegiatan operasional sudah dilakukan secara efisien atau belum. Pemeriksaan operasional (*Audit Operasional*) adalah pengkajian (*review*) atas setiap bagian dari prosedur dan metoda yang diterapkan suatu organisasi dengan tujuan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas. Hasil akhir dari suatu audit operasional biasanya berupa rekomendasi kepada manajemen untuk perbaikan operasi.

(Jusup, 2020, hal 16).

Dalam hal pemeriksaan operasional sangat dipengaruhi oleh kualitas barang yang terdapat dalam gudang persediaan. Barang – barang customer harus dalam kondisi yang baik agar tidak ada complain dari customer. Selain itu, hal yang mempengaruhi lainnya adalah kinerja dari sumber daya manusia di perusahaan dan *Sistem Operasional Prosedur* (SOP) sudah dijalankan dengan sesuai atau belum. Faktor - faktor tersebut dapat mempengaruhi efektivitas dalam perusahaan.

Secara umum, efektif merupakan kata dasar dari kata efektivitas, yang berarti keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hubungan antara harapan dengan pencapaian sesungguhnya selalu terkait dengan efektivitas. Menurut Indra Bastian (2020:10) Efektivitas menunjukkan sebuah kesuksesan ataupun kegagalan pencapaian tujuan. Ukuran efektifitas merupakan refleksi output. Efektivitas membutuhkan adanya keterlibatan aktif karyawan dan perusahaan untuk memperbaiki dan menjaga gudang distribusi dengan baik. Efektivitas juga membutuhkan konsistensi bahwa perusahaan memiliki komitmen yang baik dengan customer dengan mampu menjaga kualitas dan kepercayaan customer. Tujuan sangat mempengaruhi faktor efektivitas karena dapat menggambarkan sejauh mana aktivitas yang diselenggarakan oleh pihak-pihak terkait berkontribusi bagi keberhasilan atau tercapainya target perusahaan.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang kosmetik di Cikarang, PT. Mandom Indonesia Tbk selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi customer. Dalam usaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi customer, PT. Mandom Indonesia Tbk tentunya akan memberikan kontribusi yang positif dan baik bagi customernya. Akan tetapi, masalah yang sering terjadi dalam gudang persediaan PT. Mandom Indonesia Tbk adalah pengeluaran barang tidak sesuai dengan jadwal, peletakan barang kurang sesuai, layout gudang yang kurang sesuai/tepat dan sumber daya manusia yang tidak paham akan pentingnya *Management Warehouse System*.

Oleh sebab itu, penulis ingin melakukan penelitian tentang **Pengaruh Penggunaan Sistem WMS dan SAP terhadap Kinerja Operasional PT. Mandom Indonesia Tbk.** Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai seberapa besar peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di sektor manufaktur.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Evaluasi efektivitas WMS dan SAP dengan mengukur sejauh mana sistem ini meningkatkan efisiensi operasional.
2. Dampak WMS dan SAP terhadap kinerja operasional
3. Mengidentifikasi potensi peningkatan agar operasional lebih efisien.

1.3 Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada pada PT Mandom Indonesia menunjukan permasalahan yang cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian, maka penulis membatasi masalah agar lebih terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalah lebih terarah. Oleh karena itu, penulis membatasi penelitian ini hanya pada PT Mandom Indonesia Tbk dalam menggunakan sistem WMS dan SAP di PT Mandom Indonesia Tbk.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan menjawab pertanyaan berikut:

1. Apakah secara parsial WMS Berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional pada PT Mandom Indonesia Tbk ?

2. Apakah secara parsial SAP Berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional pada PT Mandom Indonesia Tbk ?
3. Apakah secara simultan WMS dan SAP Berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional pada PT Mandom Indonesia Tbk ?

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh penggunaan sistem WMS terhadap kinerja operasional PT Mandom Indonesia Tbk.
2. Menganalisis pengaruh penggunaan sistem SAP terhadap kinerja operasional PT Mandom Indonesia Tbk.
3. Menentukan kontribusi sistem WMS dan SAP dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Untuk Akademisi

Menambah referensi dan wawasan mengenai implementasi sistem WMS dan SAP dalam dunia industri, khususnya di bidang manufaktur. Serta dapat digunakan untuk mendidik generasi masa depan menjadi sumber daya bagi mereka dibidang studi di STIE GICI BUSINESS SCOOOL.

2. Untuk Perusahaan

Memberikan evaluasi mengenai efektivitas penggunaan sistem WMS dan SAP dalam meningkatkan kinerja operasional, serta memberikan rekomendasi untuk optimalisasi sistem.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Menjadi acuan bagi penelitian lain yang ingin mendalami topik serupa, terutama dalam analisis dampak teknologi informasi terhadap kinerja operasional.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna Memhami laporan ini, maka materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika yang disusun dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bagian ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bagian ini mencakup beberapa teori-teori terkait, seperti konsep *Warehouse Management System (WMS)*, SAP, dan kinerja operasional.

BAB III Metodologi Penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian yang digunakan, termasuk jenis penelitian, sumber data, serta teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Menampilkan hasil penelitian dan analisis data mengenai pengaruh sistem WMS dan SAP terhadap kinerja operasional PT Mandom Indonesia Tbk.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Menyajikan kesimpulan dari penelitian serta memberikan rekomendasi berdasarkan temuan yang diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

Semua sumber yang digunakan untuk menyusun penelitian ini secara sah dicantumkan dalam bagian ini.