



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

**Analisis Strategi Lokasi dan Sumber Daya Manusia di
Altex Vending**

Skripsi

Oleh

Bella Alvena

6081801018

Bandung

2022



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

***Analysis of Location Strategy and Human Resources at
Altex Vending***

Skripsi

Oleh

Bella Alvena

6081801018

Bandung

2022



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

**Analisis Strategi Lokasi dan Sumber Daya Manusia di
Altex Vending**

Skripsi

Oleh

Bella Alvena

6081801018

Pembimbing

Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D.

Bandung

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Bella Alvena
Nomor Pokok : 6081801018
Judul : Analisis Strategi Lokasi dan Sumber Daya Manusia di Altex Vending

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 27 Juni 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Daniel Hermawan, S.AB., M.Si., MBA.

: 

Sekretaris

Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D.

: 

Anggota

Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB., M.S.E

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bella Alvena
NPM : 6081801018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul : Analisis Strategi Lokasi dan Sumber Daya
Manusia di Altex Vending

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 14 Juni 2022



Bella Alvena

ABSTRAK

Nama : Bella Alvena

NPM : 6081801018

Judul : Analisis Strategi Lokasi dan Sumber Daya Manusia di Altex Vending

Perusahaan Altex Vending mengalami penurunan pendapatan 30%-40% karena ada mainan tidak berjalan dengan baik sehingga tidak dapat menghasilkan pendapatan. Mainan yang bermasalah akan diperbaiki bersamaan dengan penagihan yang dilakukan satu bulan satu kali. Perusahaan akan mencapai tujuan yang baik ketika pengelolaan karyawan ditempatkan dengan tepat. Dalam bertujuan untuk mencari lokasi layanan perbaikan yang terbaik dan kesesuaian kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia yang sesuai dengan tugas di Altex Vending.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan perusahaan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *center of gravity* yaitu mencari lokasi di tengah-tengah dari lokasi pelanggan dan metode gap analisis yang merupakan salah satu alat untuk mengevaluasi kinerja.

Lokasi yang cocok menurut perhitungan *center of gravity* adalah berada di Kecamatan Gondang, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. Untuk sumber daya manusia divisi koordinator operasional gudang dan admin keuangan sudah memenuhi kriteria namun ada beberapa kompetensi yang harus ditingkatkan lagi.

Kata kunci: *center of gravity*, gap analisis, Altex Vending

ABSTRACT

Name : Bella Alvena

NPM : 6081801018

Title : *Analysis of Location Strategy and Human Resources at Altex Vending*

The Altex Vending company experienced a 30%-40% decrease in revenue because some toys didn't work well so they couldn't generate revenue. The problematic toys will be repaired together with the billing made once a month. Companies will achieve good goals when the management of employees is placed properly. In aiming to find the best repair service location and the appropriate competence possessed by human resources in accordance with the tasks at Altex Vending.

This study uses a quantitative method with the data obtained based on the results of interviews with companies. The analytical technique used in this study is the center of gravity, which is looking for a location in the middle of the customer's location and the gap analysis method is one of the tools to evaluate performance.

A suitable location according to the calculation of the center of gravity is in Gondang District, Nganjuk Regency, East Java. For human resources, the division of warehouse operations coordinator and financial admin has met the criteria, but there are several competencies that must be improved.

Keywords: center of gravity, gap analysis, Altex Vending

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis memilih pembahasan dengan judul “*Analisis Strategi Lokasi dan Sumber Daya Manusia di Altex Vending*”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak yang memberikan bimbingan dan dukungan, seluruh *support* sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan ucapan syukur, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada Bapak Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan masukan dalam membimbing selama pembuatan laporan tugas akhir.
2. Seluruh keluarga Altex Vending tentunya kepada Lenny selaku *Manager* yang sangat ramah dan dengan senang hati membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga apa yang penulis kerjakan boleh membantu Altex Vending.
3. Keluarga yang sudah memberikan dukungan dan kepercayaan bahwa penulis dapat menyelesaikannya dengan baik, dan untuk setiap kasih sayang yang diberikan penulis sangat mengucapkan syukur, semoga dapat membanggakan keluarga.
4. Teman-teman kuliah yang selalu memberikan semangat dan dukungan lewat bantuan dan kebersamaan sehingga hari-hari yang dilalui penuh dengan sukacita.

Kiranya Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Dalam segala kekurangan yang ada, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penelitian penulis selanjutnya dan semoga hasil skripsi penulis dapat berguna bagi pihak yang bersangkutan serta penulis sendiri.

Bandung, 14 Juni 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bella Alvena', with a stylized flourish at the end.

Bella Alvena

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Objek Penelitian	5
1.6 Cakupan Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR.....	9
2.1 Kerangka Pemikiran.....	9
2.2 Kerangka Teori	10
2.2.1 Perusahaan Jasa-Manufaktur	10

2.2.2 Kualitas pelayanan	11
2.2.3 Pemeliharaan (<i>maintenance</i>)	13
2.2.4 Lokasi.....	16
2.2.5 Sumber Daya Manusia	17
2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.4 Hubungan Proses Layanan dengan Lokasi dan Sumber Daya Manusia	23
2.5 Metodologi.....	24
2.5.1 Model Penelitian	24
2.5.2 Operasional Variabel.....	25
2.5.3 Teknik Pengumpulan.....	26
2.5.4 Teknik Analisis	27
2.5.4.1 Metode Lokasi (<i>Center of Gravity</i>)	27
2.5.4.2 Metode Analisis GAP Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	27
BAB 3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
3.1 Hasil Penelitian	29
3.1.1 Profil Perusahaan	29
3.1.2 Penentuan Lokasi Pelayanan (<i>Service Center</i>)	35
3.1.2.1 Penentuan lokasi gudang terhadap biaya transportasi pada Altex Vending ..	38
3.1.2.3 Penggunaan metode <i>center of gravity</i> dalam penentuan lokasi gudang di Jawa Timur.....	44

3.1.3 Kompetensi yang dibutuhkan oleh perusahaan.....	47
3.2 Pembahasan hasil	55
3.2.1 Strategi Lokasi	55
3.2.2 Sumber Daya Manusia	56
3.2.3 Hubungan sumber daya manusia dengan visi misi perusahaan	69
3.2.4 Hubungan sumber daya manusia dengan strategi lokasi.....	70
3.3 Temuan	72
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
4.1 Kesimpulan	74
4.2 Rekomendasi.....	75
4.3 Implikasi	76
DAFTAR PUSTAKA	77
Lampiran 1 - Daftar Pertanyaan Wawancara Lisan dengan <i>Manager</i>	82
Lampiran 2 - Jawaban Pertanyaan Wawancara Lisan dengan <i>Manager</i>	83
Lampiran 3 - Penilaian Kompetensi.....	87
Lampiran 4 - Detail Jumlah Mainan.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Perhitungan Biaya Perjalanan Per 1 Mainan.....	38
Tabel 3. 2 Data Mainan Setiap Kecamatan dan Biaya Perjalanannya	39
Tabel 3. 3 Koordinat X dan Y Jalur TIUR.....	42
Tabel 3. 4 Koordinat X dan Y Jalur TIMO	42
Tabel 3. 5 Koordinat X dan Y Jalur TIBA1	42
Tabel 3. 6 Koordinat X dan Y Jalur TIBA2.....	43
Tabel 3. 7 Koordinat X dan Y Jalur TIBA3.....	44
Tabel 3. 8 Hasil Penilaian Kompetensi Koordinator Operasional, Admin Gudang, dan Keuangan.....	48
Tabel 3. 9 Hasil Penilaian Kompetensi Koordinator Cabang dan <i>Marketing</i>	51
Tabel 3. 10 Hasil Penilaian Kompetensi Asisten <i>Marketing</i>	54
Tabel 3. 11 Tabel ringkasan kompetensi.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Mainan Odong-Odong Altex.....	6
Gambar 1. 2 Toko Yang Bekerjasama Dengan Altex.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Tiger	30
Gambar 3. 2 Wilayah Jalur TIMO	36
Gambar 3. 3 Wilayah Jalur TIUR	36
Gambar 3. 4 Wilayah Jalur TIBA1	37
Gambar 3. 5 Wilayah Jalur TIBA2	37
Gambar 3. 6 Wilayah Jalur TIBA3	38
Gambar 3. 7 Hasil Perhitungan <i>Spreadsheet</i> Hal 1.....	45
Gambar 3. 8 Hasil Perhitungan <i>Spreadsheet</i> Hal 2.....	45
Gambar 3. 9 Hasil Perhitungan <i>Spreadsheet</i> Hal 3.....	46
Gambar 3. 10 Titik Koordinat Hasil Perhitungan	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Daftar Pertanyaan Wawancara Lisan dengan <i>Manager</i>	82
Lampiran 2 - Jawaban Pertanyaan Wawancara Lisan dengan <i>Manager</i>	83
Lampiran 3 - Penilaian Kompetensi.....	87
Lampiran 4 - Detail Jumlah Mainan	89

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini perkembangan dunia industri akan terus mengalami perkembangan setiap tahunnya. Selama tiga tahun terakhir, pertumbuhan industri mainan anak di Indonesia menunjukkan tren positif. Data Kementerian Perindustrian menunjukkan, pengapalan produk mainan anak menembus *US\$* 320 juta sepanjang tahun 2018 dan melonjak tajam menjadi *US\$*343 juta pada tahun 2020 (Kurniawan, 2021). Selain itu, saat ini ada lebih dari 131 unit usaha mainan anak pada skala industri menengah di Indonesia.

Kementerian Perindustrian terus mendorong industri mainan anak di tanah air semakin meningkatkan inovasi produknya sehingga mampu berdaya saing dengan produk impor. Apalagi, Indonesia sebagai pasar yang besar menjadi peluang bagi pengembangan industri mainan anak. Menteri Perindustrian berkata, “Kami berupaya untuk meningkatkan kinerja industri mainan anak agar dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional (Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2021).

Berdasarkan wawancara dengan *manager marketing* disampaikan bahwa pada perusahaan Altex Vending ada penurunan pendapatan sebesar 30%-40% semenjak tahun 2019. Penelitian ini dilakukan di cabang Altex Vending yang berada di Jawa Timur. Cabang yang berada di Jawa Timur baru buka semenjak tahun 2021 sehingga masih banyak yang harus diperbaiki dan dikembangkan. Pendapatan yang

menurun sangat didominasi oleh mainan yang rusak sehingga tidak dapat dijalankan oleh toko dan perusahaan tidak mendapatkan pemasukan. Dalam jangka waktu satu bulan jumlah mainan yang bermasalah di Jawa Timur sebesar 15%-25%.

Toko yang memiliki kerjasama dengan perusahaan akan menghubungi *contact person* ketika ada mainan odong-odong yang tidak dapat dijalankan toko lalu akan dipersiapkan untuk kanvasing selanjutnya. Dalam kanvasing ini, *marketing* melakukan tugas utamanya yaitu penagihan lalu dapat mencari toko baru, pengecekan mainan, dan *service* mainan. Setiap lokasi sudah memiliki jalur dan waktunya masing-masing sehingga untuk setiap lokasi memiliki waktu yang berbeda-beda. Setiap jalur akan mendapat jadwal 1 kali dalam sebulan, sehingga jika toko memiliki mainan yang bermasalah, harus menunggu jadwal *marketing* akan ke jalur tersebut.

Tujuan perusahaan akan tercapai dengan baik ketika pengelolaan karyawan ditempatkan dengan tepat dan akan menciptakan hasil kerja yang optimal. Menurut Hasibuan, penempatan karyawan harus berdasarkan pada deskripsi karyawan dan spesifikasi pekerjaan yang telah ditentukan sesuai dengan prinsip dari orang yang akan ditempatkan di dalam pekerjaan tersebut. Karyawan yang berada di perusahaan Altex Vending kurang berkompeten dalam bidangnya masing-masing sehingga banyak pertukaran posisi karyawan.

1.2 Identifikasi Masalah

Kendala yang akan muncul dan harus dipertimbangkan adalah lokasi perusahaan dan lokasi layanan (suatu tempat untuk *marketing* tinggal agar lebih

dekat ke lokasi konsumen) untuk konsumen, dan kecocokan karyawan dengan kompetensi yang dimiliki karyawan. Strategi lokasi gudang akan terikat dengan waktu kecepatan pengiriman dan perbaikan mainan. Perusahaan Altex Vending berada di Bandung dengan 1500 konsumen yang tersebar di Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur. Semua produk akan dirakit di Bandung lalu disebarakan kepada konsumennya harus disalurkan dengan cepat. Altex Vending memiliki cabang perusahaan di Jawa Timur yang berada di kabupaten Nganjuk.

Dengan keadaan lokasi yang seperti sekarang akan perbaikan mainan yang terjadi pada toko-toko tersebut belum dapat dipastikan strategis dengan pelanggan. Dengan kondisi perusahaan saat ini, strategi lokasi memiliki 3 pilihan yaitu memperluas fasilitas yang ada dengan pindah lokasi, mempertahankan situasi seperti ini lalu menambahkan fasilitas di tempat lain (tanpa memindahkan lokasi perusahaan), yang terakhir adalah menutup fasilitas yang ada lalu memindahkan ke lokasi yang lebih sesuai (Heizer, Render, & Munson, 2017).

Sumber daya manusia adalah komponen penting bagi perusahaan untuk menentukan suatu kinerja karena dilihat dari kualitasnya (Limawandoyo & Simanjuntak, 2013). Pengelolaan dan pengembangan juga dapat menjadi investasi jangka panjang karena pengembangan sumber daya manusia adalah perusahaan membantu karyawannya untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki sehingga dapat menyelesaikan tugas yang akan diberikan di masa depan (MDI, 2022). Ketika karyawan turun langsung ke lapangan, mereka kurang mengerti masalah yang terjadi pada mainannya dan masih belum mengetahui area dan ada beberapa toko yang terlewat.

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Dimana lokasi layanan perbaikan (*service center*) yang terbaik?
- b. Bagaimanakah kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia yang sesuai dengan tugas/deskripsi kerja di Altex Vending?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang menjadi landasan pencapaian akhir yaitu:

- a. Untuk mengetahui penempatan lokasi layanan perbaikan (*service center*) yang terbaik
- b. Menganalisis kompetensi sumber daya manusia yang sesuai dengan kondisi Altex Vending.

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi perusahaan Altex Vending, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai strategi operasional yang tepat untuk keberlangsungan kegiatan perusahaan di masa yang akan datang, mengetahui titik koordinat lokasi gudang *service center* yang strategis, mengetahui bagaimana karakteristik sumber daya manusia yang tepat bagi perusahaan Altex Vending. Informasi terkait hal tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk memaksimalkan keuntungan yang didapatkan.

Bagi Peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan peneliti wawasan yang lebih lanjut mengenai penerapan strategi lokasi yang tepat bagi perusahaan sebagai kasus nyata dan juga pengelolaan sumber daya manusia yang tepat dalam bidang operasional.

Bagi pembaca, penelitian ini dapat menjadi acuan dan referensi bagi pembaca yang hendak melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan strategi lokasi dengan dan pengelolaan sumber daya manusia dalam kasus nyata di Indonesia. Selain itu dapat memberikan motivasi dan gambaran umum kepada pembaca dalam menentukan topik penelitian.

1.5 Objek Penelitian

Objek penelitian yang akan diteliti pada penelitian ini adalah Altex Vending, yaitu perusahaan bidang jasa pembuatan dan pendistribusian mainan anak.



Gambar 1. 1 Mainan Odong-Odong Altex



Gambar 1. 2 Toko Yang Bekerjasama Dengan Altex

Altex Vending adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang pembuatan dan pendistribusian mainan anak-anak (odong-odong). Didirikan pada tahun 1987 oleh Bapak Atek yang berada di Komplek Pergudangan Bizpark, Blok. A8 No. 9, Cibaduyut, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat. Bahan baku mainan yang digunakan berasal dari luar negeri dan dirakit dengan pegawai yang berkompeten. Odong-odong yang dibuat menggunakan bahan yang berkualitas dan terjamin keawetannya. Odong-odong yang dibuat mengambil karakter film anak-anak lokal dalam negeri sehingga anak-anak banyak yang menyukai. Keuntungan yang diambil dari kerja sama antara toko dengan cara membagi hasil mainan. Altex Vending juga memiliki cabang di Jakarta dan Jawa Timur dengan total jumlah pegawai 25 orang (bagian administrasi, kanvaser, supir,

montir). Perusahaan melakukan pemasaran dengan brosur, kanvas, relasi, *social media, website*.

Perusahaan Altex Vending memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi:

1. Menjadi perusahaan penyedia kiddie ride dan mainan anak yang mempunyai tim dengan kinerja dan pelayanan terbaik dalam dan luar negeri.
2. Mencapai bahkan melebihi target yang sudah ditentukan dan mewujudkan kerjasama tim yang solid.

Misi:

1. Menyediakan produk yang bervariasi dan berkualitas serta memenuhi kebutuhan semua pelanggan.
2. Menciptakan kondisi terbaik dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkarya dan berprestasi.
3. Memberikan pelayanan terbaik dan memberikan solusi atau saran serta menerima saran dari pelanggan.
4. Melakukan pengembangan sumber daya manusia yang ada, pemasaran dan menjaga kestabilan usaha.
5. Menjalin hubungan yang baik dengan semua pelanggan dan menjadikan pelanggan sebagai sahabat.
6. Menciptakan karyawan yang memiliki kompetensi yang luar biasa.
7. Memberikan manfaat dan keuntungan kepada semua pelanggan.
8. Memberikan kesejahteraan kepada semua karyawan.
9. Menciptakan rasa memiliki setiap anggota tim.

10. Mempunyai visi dan misi yang sama
11. Pahami tugas dan tanggungjawab
12. Membangun rasa saling percaya
13. Tingkatkan kompetensi tim
14. Pengembangan kemampuan
15. Komunikasi yang baik
16. Saling mendukung

1.6 Cakupan Penelitian

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi dengan lokasi perusahaan dan lokasi konsumen yang berada di Jawa Timur.