

**OPTIMALISASI PROSES *OUTBOUND*
PADA *TEACHING FACTORY VOCA WATER*
MENGUNAKAN METODE *ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA)***

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Fany Kanja Syarifah

NIM : 40011321650008

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Maka Apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S Al-Insyirah: 5-8)

“Goals are good for setting a direction, but systems are best for making progress”

(James Clear)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk diri sendiri “Fany Kanja Syarifah” yang telah berhasil melalui banyak rintangan selama hidup hingga dapat bertahan di titik ini. Sekaligus, dipersembahkan untuk kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan kepercayaan kepada penulis dalam setiap cita-cita yang diharapkan.

you did well for today

:)

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Fany Kanja Syarifah
Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650008
Fakultas/Jurusan : Sekolah Vokasi
Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul Tugas Akhir : **Optimalisasi Proses *Outbound* pada *Teaching*
Factory Voca Water Menggunakan Metode
Root Cause Analysis (RCA)**
Dosen Pembimbing : Dr. Edy Raharja S.E., M.Si.

Semarang, 8 Mei 2025

Dosen Pembimbing



(Dr. Edy Raharja S.E., M.Si.)

NIP. 19700425199702100

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Optimalisasi Proses *Outbound* pada *Teaching
Factory Voca Water* Menggunakan Metode *Root
Cause Analysis (RCA)*
Nama : Fany Kanja Syarifah
NIM : 40011321650008
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si.

NIP. 19700425199702100



(.....)

Dosen Penguji 1:

Kholidin, S.Kom., M.kom

197403122007011001

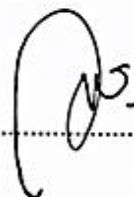


(.....)

Dosen Penguji 2:

Anafil Windriya, S.E., M.M

199301242019032017



(.....)

Semarang, 4/6/2025

Ketua Program Studi



Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Fany Kanja Syarifah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650008
3. Tempat/Tanggal Lahir : Ngawi, 01 Juni 2003
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: **Optimalisasi Proses *Outbound* pada *Teaching Factory Voca Water* Menggunakan Metode *Root Cause Analysis* (RCA)** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 4 Mei 2025

Pembuat pernyataan



Fany Kanja Syarifah

NIM. 40011321650008

ABSTRAK

Proses *outbound* yang optimal dapat memastikan ketepatan waktu, kuantitas, dan kualitas produk yang diterima pelanggan, yang berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan dan reputasi bagi perusahaan. Sebaliknya, proses *outbound* yang tidak optimal menyebabkan kendala dalam kepuasan pelanggan, menurunnya loyalitas, pengiriman terlambat, dan kerugian pada perusahaan. Penelitian ini bertujuan dalam menganalisis proses *outbound*, kendala yang terjadi dalam proses *outbound*, dan solusi dan strategi pada *Teaching Factory Voca Water*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung di lapangan dan wawancara dengan pihak yang terlibat dalam proses *outbound*. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan terdapat kendala utama dalam ketidaksesuaian antara data stok pada sistem dengan kondisi aktual di lapangan. Faktor penyebab ketidaksesuaian ini diakibatkan oleh kurangnya koordinasi dan komunikasi antar bagian, prosedur kerja yang tidak lengkap, kesalahan pencatatan akibat *human error* dan pencatatan masih dilakukan manual. Sebagai saran, penulis memberikan solusi untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap prosedur kerja pada proses *outbound*, yaitu penyusunan ulang *standard operational procedure* (SOP) untuk meminimalkan kesalahan pencatatan dan mengoptimalkan proses *outbound*.

Kata kunci: *Outbound*, Pencatatan, Pergudangan, Persediaan, dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

ABSTRACT

An optimal outbound process can ensure the timeliness, quantity, and quality of products received by customers, which is directly related to customer satisfaction and the company's reputation. Conversely, a suboptimal outbound process leads to obstacles in customer satisfaction, decreased loyalty, delayed deliveries, and losses for the company. This research aims to analyze the outbound process, the obstacles encountered within the process, as well as the solutions and strategies implemented at the Teaching Factory Voca Water. The method used in this research is a qualitative approach, with data collection techniques through direct field observation and interviews with parties involved in the outbound process. Based on the research findings, the main issue identified is the discrepancy between stock data in the system and the actual conditions in the field. This discrepancy is caused by a lack of coordination and communication between departments, incomplete work procedures, recording errors due to human error, and manual data recording. As a recommendation, the author suggests conducting an evaluation and improvement of work procedures in the outbound process by restructuring the standard operating procedure (SOP) to minimize recording errors and optimize the outbound process.

Keywords: *Outbound, Recording, Warehousing, Inventory, and Standard Operating Procedure (SOP).*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun Tugas Akhir dengan judul **“Optimalisasi Proses *Outbound* pada *Teaching Factory Voca Water* Menggunakan Metode *Root Cause Analysis (RCA)*”** dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Sarjana Terapan (D-IV) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tugas akhir ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir, Budiyono. M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
4. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan kepada penulis dari awal hingga penyusunan Tugas Akhir dapat diselesaikan dengan baik.
5. Kholidin, S.Kom., M.Kom selaku dosen penguji 1
6. Anafil Windriya, S.E., M.M selaku dosen penguji 2
7. Seluruh Dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.

8. Bapak Abdullah Malik Islam Fillardli, S.T., M.T. yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian pada *Teaching Factory Voca Water* sekaligus memfasilitas penulis selama penelitian.
9. Seluruh karyawan *Teaching Factory Voca Water* yang telah bersedia untuk meluangkan waktu menjadi narasumber, serta memberikan masukan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
10. Ayah dan mamah tercinta, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, serta dukungan tanpa henti yang telah menghantarkan penulis hingga sampai pada titik ini. Segala pencapaian ini tak lepas dari peran dan pengorbanan ayah dan mamah.
11. Teman hidup dan sahabat seperjuangan yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada penulis, hingga mencapai pada tahap ini.
12. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan dan dukungan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini, oleh karena itu penulis terbuka untuk segala saran dan kritik yang membangun. Akhir kata, penulis berharap segala usaha dan jerih a

Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini, oleh karena itu penulis terbuka untuk segala saran dan kritik yang membangun. Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, perusahaan yang terkait dan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang Manajemen dan Administrasi Logistik.

DAFTAR ISI

MOTTO	i
PERSEMBAHAN.....	i
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR... 	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Konsep Optimalisasi	9
2.1.2 Konsep Proses <i>Outbound</i>	11
2.1.2.1 Konsep Pemrosesan Pesanan	13
2.1.2.2 Konsep Pergudangan.....	14
2.1.2.3 Konsep Persiapan Barang	20
2.1.2.4 Konsep Pengeluaran Barang	20
2.1.2.5 Konsep Administrasi Logistik.....	21
2.1.2.6 Konsep Kemasan dan Pengemasan.....	24
2.1.2.7 Konsep Transportasi.....	25
2.1.3 Konsep <i>Standard Operational Procedure</i> (SOP).....	30
2.1.1.3 Konsep Simbol-Simbol <i>Standard Operational Procedure</i> (SOP)..	31
2.1.4 Pendekatan Penelitian	33

2.1.4.1	Analisis Root Cause Analysis (RCA)	33
2.1.4.2	Metode 5 Whys Technique	36
2.1.4.3	Fishbone Diagram	36
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu	39
2.3	Alur Kerangka Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Pendekatan Penelitian	53
3.2	Fokus dan Lokus Penelitian	54
3.2.1	Fokus Penelitian	54
3.2.2	Lokus Penelitian	54
3.2.3	Fenomena Penelitian	54
3.3	Sumber Data Penelitian	56
3.3.2	Sumber Data Primer	57
3.3.3	Sumber Data Sekunder	57
3.4	Penentuan Informan Penelitian	58
3.5	Instrumen Penelitian	59
3.7	Teknik Pengumpulan Data	60
3.7.1	Observasi	61
3.7.2	Wawancara	61
3.7.3	Dokumentasi	61
3.8	Teknik Analisis Data	62
3.8.1	Pengumpulan Data	63
3.8.2	Reduksi Data	63
3.8.3	Penyajian Data	63
3.8.4	Penarikan Kesimpulan	64
3.9	Triangulasi Data	64
3.9.1	Hasil Triangulasi Data	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		66
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	66
4.1.1	Profil Perusahaan	66
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	67
4.1.3	Sejarah Perusahaan	67
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan	68
4.2	Hasil dan Pembahasan	75

4.2.1	Proses Outbound pada Teaching Factory <i>Voca Water</i>	75
4.2.2	Pengumpulan dan Pengolahan Data Pengeluaran Produk/Barang (<i>Outbound</i>).....	82
4.2.3	Identifikasi Hambatan dalam Proses <i>Outbound</i>	88
4.2.3.1	Analisis Metode Fishbone Diagram.....	97
4.2.3.2	Analisis Metode 5 <i>Why</i>	99
4.2.4	Optimalisasi Proses <i>Outbound</i> pada <i>Teaching Factory Voca Water</i>	101
4.2.5	Identifikasi Solusi dan Strategi dalam Proses <i>Outbound</i>	102
4.3	<i>Output</i> Penelitian.....	107
BAB V PENUTUP		113
5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....		116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Pelanggan.....	4
Gambar 2. 1 Diagram (Fishbone)	37
Gambar 2. 2 Alur Kerangka Penelitian	52
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan <i>Voca Water</i>	66
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan, 2025.	69
Gambar 4. 3 <i>Flowchart</i> Proses <i>Outbound Teaching Factory Voca Water</i>	77
Gambar 4. 4 Tempat Penyimpanan Stok Produk Jadi Karton.....	78
Gambar 4. 5 Tempat Penyimpanan Stok Galon	79
Gambar 4. 6 Surat Jalan Pengiriman.....	80
Gambar 4. 7 <i>Loading</i> barang ke dalam angkutan	81
Gambar 4. 8 Diagram Histogram Ketidaksesuaian Produk Botol 330ml	87
Gambar 4. 9 Diagram Histogram Ketidaksesuaian Produk Galon	87
Gambar 4. 10 Pesan Informal Yang disampaikan Melalui WA.....	90
Gambar 4. 11 Pencatatan Laporan Pengiriman Manual.....	92
Gambar 4. 12 Laporan Pengiriman Barang.....	94
Gambar 4. 13 Hasil Analisis Hambatan Diagram Fishbone	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Ketidaksesuaian Stok Barang	5
Tabel 2. 1 Simbol Diagram Alir (Flowchart)	31
Tabel 2. 2 Kajian Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian.....	55
Tabel 4. 1 Tabel Rangkap <i>Checksheet</i> Botol 330ml.....	83
Tabel 4. 2 Tabel Rangkap <i>Checksheet</i> Galon.....	84
Tabel 4. 3 Tabel Rangkap <i>Checksheet</i> Per Minggu Produk Botol 330ml.....	85
Tabel 4. 4 Tabel Rangkap <i>Checksheet</i> Galon	86
Tabel 4. 5 <i>Flowchart SOP Outbound</i>	108