

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia industri, manajemen logistik memegang peran krusial dalam menjamin kelancaran operasional dan tingkat kepuasan pelanggan dengan merencanakan, menerapkan, dan mengawasi alur barang, penyimpanan, pelayanan, serta informasi dari titik asal hingga titik konsumsi (*Council Of Management*, 2018). Peran krusial ini semakin terlihat seiring dengan berkembangnya proses logistik dalam dunia industri seperti kenaikan biaya transportasi, efisiensi produk yang mendekati batas maksimum, perubahan filosofi persediaan, perluasan lini produk, kemajuan teknologi dan digitalisasi, kesadaran publik terhadap rantai ritel yang besar, deregulasi ekonomi, penguatan posisi pengecer, hingga arus globalisasi yang mempersingkat jarak pasar (Bowersox et al., 2010).

Untuk merespons tantangan tersebut, manajemen logistik yang optimal harus dapat menciptakan nilai tambah bagi pelanggan sekaligus meningkatkan efisiensi operasional, sehingga menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Christopher, 2011). Lebih jauh, efektivitas proses outbound dari permintaan, pengambilan, pengepakan, pencatatan, hingga pengiriman diukur berdasarkan penerapan prinsip *Seven R: Right Product, Right Quantity, Right Condition, Right Place, Right Time, Right Customer*, dan *Right Price*. Penerapan prinsip-prinsip ini menjamin bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi secara efisien, cepat, dan konsisten menjaga kualitas produk (Wynd et al., 2018).

Salah satu aspek krusial dalam manajemen logistik adalah proses *outbound*, yaitu serangkaian kegiatan yang mencakup penyimpanan, penyiapan, pengemasan,

pencatatan, dan pengiriman produk dari gudang menuju konsumen akhir (Sutarman, 2017). Sebaliknya, proses *outbound* yang tidak optimal dapat menyebabkan keterlambatan distribusi, ketidaksesuaian stok barang, hingga kerugian finansial dan reputasi bagi perusahaan.

Outbound logistik yang optimal dicapai ketika seluruh rangkaian aktivitas mulai dari penerimaan pesanan hingga pengiriman akhir berjalan tanpa hambatan, dengan pemenuhan permintaan pelanggan yang tepat waktu, pemilihan moda dan rute transportasi yang efisien, serta koordinasi secara menyeluruh antar tim gudang, administrasi, dan transportasi untuk menjaga alur informasi dan operasional agar tetap sinkron (Muchiri et al., 2023).

Kondisi optimal ini juga dapat dinyatakan dengan menerapkan standar penanganan dan pengemasan yang ketat, seperti kontrol suhu dan perlakuan khusus lain sesuai dengan jenis produk yang ditangani, sehingga kualitas barang tetap terjaga dari gudang hingga sampai di tangan pelanggan (Maulidinia et al., 2019). Selain itu, keberhasilan proses *outbound* yang optimal diukur tidak hanya melalui persentase *on time delivery*, tetapi juga melalui indikator dalam kepuasan layanan dan loyalitas pelanggan yang mencerminkan kepercayaan dan komitmen konsumen terhadap perusahaan (Immanuel et al., 2022). Dengan menggabungkan ketepatan waktu, efisiensi biaya, mutu produk, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan sebagai tolak ukur. Perusahaan dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dalam menghadapi dinamika pasar dan tuntutan konsumen.

Teaching Factory Voca Water merupakan unit produksi air minum dalam kemasan yang dikelola oleh Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro yang berfungsi untuk memenuhi permintaan air minum dalam lingkup Universitas

Diponegoro. Dalam proses operasional *Voca Water* menghadapi permasalahan dalam pengelolaan logistik pada proses *outbound* atau pengeluaran barang. Permasalahan yang muncul adalah ketidaksesuaian antara data stok yang tercatat dalam sistem dan jumlah barang aktual di lapangan, yang berdampak pada akurasi informasi ketersediaan stok barang.

Ketidakakuratan informasi stok, sebagaimana diungkapkan I Nyoman & Mahendrawati (2017), sering kali muncul karena perbedaan catatan antara gudang, admin logistik, dan pemasaran. Ketidaksesuaian ini menyebabkan proses *outbound* tidak dapat berjalan dengan optimal, pengambilan barang bisa gagal memenuhi permintaan sistem, sementara admin tidak dapat memverifikasi ketersediaan sebenarnya pada lapangan. Akibatnya, perusahaan mengalami kendala pada kepuasan pelanggan dan menurunkan efisiensi operasional. Dengan informasi stok yang akurat setiap tahapan *outbound* dapat berjalan secara optimal, pengiriman tepat waktu dan sesuai jumlah, kepuasan pelanggan, dan mendukung keunggulan kompetitif perusahaan.

Andy dkk (2022), menyatakan bahwa masalah ketidaksesuaian status barang perlu dipetakan secara terstruktur dan dicari penyebab dari ketidaksesuaian status barang sebagai peningkatan dalam layanan perusahaan, meningkatkan daya saing dan mewujudkan visi perusahaan.

Pada operasional *Teaching Factory Voca Water*, proses *outbound* mengalami hambatan berupa ketidaksesuaian antara stok yang tercatat pada sistem dengan kondisi aktual di lapangan. Ketidaksesuaian ini diakibatkan oleh minimnya koordinasi dan pertukaran informasi antar tim mulai dari tim gudang, admin, dan tim distribusi. Sehingga, alur data stok masuk dan keluar tidak tersinkronisasi.

Akibatnya, proses *outbound* pada *Teaching Factory Voca Water* menjadi tidak optimal, karena tidak dapat memenuhi pesanan pelanggan secara tepat waktu, tidak akuratnya stok barang, menurunnya kepuasan pelanggan, dan merugikan finansial terhadap perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan karyawan operasional pada 17 Februari 2025, hambatan pada proses *outbound* *Voca Water* disebabkan oleh strategi logistik yang belum selaras dengan kondisi nyata di lapangan, minimnya koordinasi dan komunikasi antar bagian, kurangnya pelatihan bagi pekerja, serta tidak jelasnya tanggung jawab dalam setiap *job desc* dalam pelaksanaan tugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa, proses *outbound* yang dijalankan masih belum berjalan secara optimal, baik dari segi sistem pencatatan, koordinasi antar bagian, maupun pengawasan terhadap prosedur kerja.

Gambar 1. 1 Keluhan Pelanggan



Sumber: Data Perusahaan, 2025

Gambar 1.1 Keluhan Pelanggan, memperlihatkan kondisi pada pengiriman air kemasan *Voca Water* tidak dilakukan tepat waktu, yang secara langsung

menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Keterlambatan ini berawal dari ketidaksesuaian stok data pada sistem dengan kondisi aktual barang di lapangan. Sehingga, tim gudang tidak mampu menyiapkan pesanan sebelum jadwal pengiriman.

Dampak dari stok yang tidak akurat ini tidak hanya mengganggu jadwal pengiriman, tetapi juga memicu rantai kendala berikutnya: permintaan pelanggan tertunda, beban administratif membengkak karena harus melakukan konfirmasi ulang, serta potensi kehilangan kepercayaan pasar akibat pelayanan yang terkesan tidak profesional.

Tabel 1. 1 Jumlah Ketidaksesuaian Stok Barang

Periode	Jumlah Produksi Botol	Barang Keluar	Selisih Barang Yang Tidak Sesuai	%
Okt 2024	1.255	1.041	43	4%
Nov 2024	427	420	7	2%
Des 2024	257	204	18	9%
Jan 2025	742	709	20	3%
Feb 2025	1.100	965	19	2%
Jumlah	3.781	3.339	107	3%
Rata-rata				3%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

Tabel 1.1 menunjukkan adanya perbedaan antara catatan stok pada sistem dan kondisi aktual di lapangan, yang menimbulkan *overstock* dan *stockout*. Kelebihan persediaan membuat perusahaan membayar lebih biaya penyimpanan, dan risiko kerusakan produk. Sebaliknya, kekurangan stok dapat menyebabkan kegagalan dalam memenuhi permintaan pelanggan, hilangnya peluang penjualan, dan menurunnya loyalitas. Ketidaksesuaian data ini mencerminkan tidak

optimalnya dalam alur proses *outbound* mulai dari penerimaan, pencatatan, hingga pengiriman, dan secara langsung berdampak kepada kerugian finansial perusahaan.

Optimalisasi proses *outbound* pada *Teaching Factory Voca Water* menjadi penting untuk dilakukan agar pendistribusian berjalan lebih efektif dan efisien. Dengan menganalisis proses yang berjalan, menganalisis hambatan yang terjadi, serta merumuskan strategi yang dapat diterapkan, diharapkan proses *outbound* dapat ditingkatkan secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan Optimalisasi Proses *Outbound* Pada *Teaching Factory* (Tefa) *Voca Water*, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan dan dipertegas dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa proses *outbound* berkaitan erat dengan pencatatan dan pengecekan stok barang, karena dalam proses ini dibutuhkan penyelarasan jumlah stok yang masuk dengan sejumlah stok yang akan keluar agar tidak terjadi kesalahan dalam kegiatan *outbound* (Adam dkk. 2023). Sehingga, perlu dilakukan analisis lebih dalam terkait dengan proses *outbound*. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada tiga aspek utama, yakni:

1. Bagaimana proses *outbound* logistik pada *Teaching Factory Voca Water*?
2. Apa saja faktor penghambat pada proses *outbound* logistik pada *Teaching Factory Voca Water*?
3. Bagaimana optimalisasi pada proses *outbound Teaching Factory Voca Water*?

4. Apa saja solusi dan strategi yang telah dilakukan pada proses *outbound* logistik pada *Teaching Factory Voca Water* ?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Untuk menganalisis proses *outbound* logistik pada *Teaching Factory Voca Water*.
2. Untuk menganalisis faktor kendala pada proses *outbound* logistik pada *Teaching Factory Voca Water*.
3. Untuk menganalisis optimalisasi proses *outbound* pada *Teaching Factory Voca Water*
4. Untuk menganalisis solusi dan strategi yang telah dilakukan pada proses *outbound* logistik pada *Teaching Factory Voca Water*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan asas manfaat yang baik bagi peneliti sendiri dan orang lain yang memiliki kepentingan untuk memanfaatkan penelitian dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, peneliti memberikan penjabaran manfaat penelitian sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen dan Administrasi Logistik khususnya pada proses *outbound* logistik. Serta, meningkatkan kemampuan analisis terkait dengan tantangan dan solusi yang dihadapi oleh perusahaan dalam menyusun

strategi logistik yang baik untuk mengoptimalkan proses *outbound* logistik secara efisien dan efektif.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran baru mengenai tantangan yang terdapat pada proses *outbound* logistik. Serta, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam perbaikan sistem dan prosedur yang lebih efisien, meningkatkan akurasi data persediaan, dan mengoptimalkan pengelolaan proses distribusi. Dengan memahami tantangan dan solusi perbaikan yang telah dilaksanakan, perusahaan diharapkan dapat merancang strategi logistik yang lebih baik dan efisien.