

**APPLICATION OF INBOUND AND OUTBOUND LOGISTICS IN FROZEN
FOOD CECE SHOP BUSINESS IN HAMMER CITY**

**PENERAPAN INBOUND DAN OUTBOUND LOGISTIK PADA USAHA
FROZEN FOOD CECE SHOP DI KOTA PALU**

Reval Rahmat Nurdin¹, Suryadi Hadi², Sulaeman Miru³, Syamsuddin⁴
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako^{1,2,3,4}
revalrahmatnurdin99@gmail.com¹

ABSTRACT

This research discusses the application of inbound and outbound logistics at the Cece Shop frozen food business in Palu City, using a descriptive qualitative approach. This research aims to identify and analyze whether the logistics strategy used by Cece shop in managing the flow of goods inbound and outbound is effective and efficient so as to increase customer satisfaction. The research methods include direct observation, in-depth interviews with business owners and employees, and secondary data analysis of sales and inventory reports. The results showed that the implementation of effective inbound logistics, such as proper supplier selection and optimal inventory management, was able to reduce storage costs and increase product availability. Meanwhile, efficient outbound logistics, including an organized distribution system and on-time delivery, play an important role in increasing customer satisfaction and expanding market share. This study provides practical insights for other frozen food entrepreneurs in managing logistics to achieve competitive advantage.

Keywords: *Inbound logistics, Outbound logistics, Frozen food, Operational efficiency*

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai penerapan inbound dan outbound logistik pada usaha *frozen food* Cece Shop di Kota Palu, dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis apakah strategi logistik yang digunakan oleh Cece shop dalam mengelola arus barang masuk (*inbound*) dan keluar (*outbound*) sudah efektif dan efisien sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode penelitian meliputi observasi langsung, wawancara mendalam dengan pemilik usaha dan karyawan, serta analisis data sekunder dari laporan penjualan dan inventaris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inbound logistik yang efektif, seperti pemilihan pemasok yang tepat dan manajemen persediaan yang optimal, mampu mengurangi biaya penyimpanan dan meningkatkan ketersediaan produk. Sementara itu, outbound logistik yang efisien, termasuk sistem distribusi yang terorganisir dan pengiriman tepat waktu, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperluas pangsa pasar. Studi ini memberikan wawasan praktis bagi pengusaha frozen food lainnya dalam mengelola logistik untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Kata Kunci: *Inbound Logistik, Outbound Logistic, Frozen Food, Efisiensi Operasional.*

PENDAHULUAN

Cece Shop Lalove Palu adalah sebuah toko ritel *frozen food* yang beroperasi di Jl. Bungsi Indah, Nunu, Kec. Tatanga, Kota Palu, Sulawesi Tengah. dengan fokus utama pada penjualan produk makanan beku. Toko ini tidak hanya melayani pelanggan secara online tetapi juga memiliki toko fisik di kota tersebut, yang memungkinkan pelanggan untuk berbelanja langsung. Sebagai pemasok berbagai macam produk makanan beku, Cece Shop Lalove Palu menawarkan

beragam pilihan produk yang praktis dan siap saji, seperti nugget, bakso, sosis, dan lainnya. Dengan meningkatnya permintaan akan makanan yang mudah diolah dan terjangkau, Cece Shop Lalove Palu berkomitmen untuk menyediakan produk berkualitas yang memenuhi kebutuhan gaya hidup moderen masyarakat Indonesia.

Makanan beku adalah produk yang dikemas dan diawetkan melalui pembekuan, kemudian disimpan dalam freezer agar siap diolah dan disajikan kapan saja. Seperti disebutkan oleh

Correy (2006) dalam Anggraini (2010), tingkat konsumsi makanan beku di Indonesia mencapai 30% dan terus meningkat setiap tahun. Pertumbuhan ini disebabkan oleh perubahan gaya hidup, kebersihan, dan harga yang terjangkau. Masyarakat Indonesia cenderung memilih makanan yang praktis, cepat, dan ekonomis. Contoh produk makanan beku antara lain nugget, bakso, sosis, pempek, dimsum, dan kentang goreng (Sinuraya, dkk., 2023).

Logistik memainkan peran sentral dalam memastikan aliran barang atau jasa yang efisien dan efektif dari titik asal hingga titik konsumsi.

Logistik mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian aliran barang, informasi, dan sumber daya. Menurut Raza dan Komala (2020), logistik tak hanya mengelola transportasi dan penyimpanan, tetapi juga memastikan informasi logistik tersedia tepat waktu. Dalam bisnis, logistik penting untuk menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional dan kualitas layanan. Bowersox menambahkan bahwa logistik terus berkembang seiring teknologi dan globalisasi (Utami & Sitorus, 2015).

Logistik sangat penting dalam industri frozen food karena produk mudah rusak. Manajemen logistik yang baik menjaga kualitas produk selama distribusi, sehingga tetap segar dan aman hingga sampai ke konsumen (Miru, 2006). Pengelolaan rantai pasok dipengaruhi oleh inovasi manajerial yang mendukung keberlanjutan industri frozen food (Thahir, dkk. 2022). Tantangan utamanya adalah menjaga suhu yang tepat selama penyimpanan dan transportasi untuk mencegah kerusakan. Kualitas dan keamanan produk menjadi kunci keberhasilan di pasar yang kompetitif, sementara pengelolaan inventaris yang baik penting untuk mencegah pemborosan dan

meningkatkan kepuasan pelanggan (Wahyuningsih, 2021).

Inbound logistics mengelola aliran bahan dari pemasok ke pabrik, sementara outbound logistics mengelola distribusi produk jadi ke konsumen (Knoll, dkk., 2016). "Pengendalian persediaan bahan baku penting untuk menjaga kelancaran produksi dan menghindari gangguan" (Rizki, dkk. 2017). Penggunaan armada berpendingin juga sangat krusial untuk menjaga suhu stabil selama distribusi produk frozen food, baik domestik maupun internasional (Oladunni, 2020).

Keberhasilan operasional logistik saat ini bergantung pada efisiensi fisik dan strategi digital, seperti penggunaan IoT untuk memonitor produk secara real-time. Penelitian Zahara, dkk. (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik dan pemasaran digital berdampak signifikan pada keputusan konsumen. Dengan strategi pemasaran digital yang tepat, wirausaha dapat mengoptimalkan anggaran dan mendapatkan pengembalian investasi yang lebih tinggi (Alimuddin & Poddala, 2023).

Penelitian ini bertujuan mengkaji penerapan inbound dan outbound logistik pada usaha frozen food di Cece Shop, Palu. Diharapkan manajemen logistik yang efektif dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi pemborosan, dan memastikan produk sampai ke konsumen dalam kondisi optimal, serta memberikan keunggulan kompetitif (Permana, dkk., 2024).

Penelitian ini menyelidiki manajemen logistik di industri frozen food, termasuk pengelolaan rantai dingin, pelacakan produk, teknologi IoT, dan standar keamanan pangan seperti HACCP. Diharapkan penelitian ini memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas manajemen logistik. Kemampuan IT berperan penting dalam mengoptimalkan proses

inbound dan outbound, serta meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi risiko rantai pasokan (Pasaribu, Bulan, Muzakir, & Pratama, 2021).

Penelitian ini juga mengeksplorasi tantangan dan peluang inovasi dalam penerapan manajemen logistik di usaha frozen food. Inovasi tenaga penjualan terbukti meningkatkan kinerja penjualan melalui pendekatan kreatif yang memenuhi kebutuhan konsumen (Ferdinand & Wahyuningsih, 2018). Hasil penelitian diharapkan dapat memperkuat strategi manajemen logistik, meningkatkan kepercayaan konsumen, dan mendorong pertumbuhan industri secara berkelanjutan.

Kesimpulannya, manajemen logistik yang efektif tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memastikan kualitas produk sampai ke konsumen, memberikan nilai tambah pada industri frozen food, dan membantu perusahaan mempertahankan kualitas, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mencapai pertumbuhan bisnis.

TINJAUAN PUSTAKA

Ruang Lingkup Manajemen Logistik

Logistik memainkan peran penting dalam mengatur arus barang masuk (inbound) dan keluar (outbound) dari perusahaan sebagai bagian dari fungsi manajemen operasional. Kelancaran aliran bahan baku sangat penting untuk mendukung operasional yang efisien, termasuk jadwal produksi, distribusi, kepuasan pelanggan, dan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Tracey, 2005; Muslimin, dkk., 2015).

Selain itu, pengalaman konsumen yang baik terbukti meningkatkan loyalitas merek. Penelitian Rini, Rombe, & Tarigan (2024) menemukan bahwa "pengalaman merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek," di

mana pengalaman konsumsi yang positif dapat mendorong perubahan perilaku menuju loyalitas pelanggan (Rini, dkk., 2024). Ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen logistik yang baik, terutama dalam pengelolaan frozen food, dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Manajemen logistik meliputi perencanaan, implementasi, dan pengendalian aliran barang, informasi, dan sumber daya dari titik asal ke titik konsumsi. Henni Febriawati (dalam Afiya, dkk., 2022) menjelaskan bahwa manajemen logistik adalah bagian dari proses rantai pasok yang bertujuan untuk efisiensi dan efektivitas pengelolaan arus barang dan informasi. Teknologi seperti Internet of Things (IoT), kecerdasan buatan, dan analitik big data meningkatkan visibilitas dan kontrol rantai pasokan, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Pasaribu, dkk., 2021).

Aktivitas Logistik

Aktivitas logistik adalah serangkaian kegiatan yang saling berhubungan untuk memastikan aliran barang dan informasi yang efisien dalam rantai pasokan. Manajemen rantai pasok yang baik melibatkan koordinasi aktivitas dari pemasok hingga konsumen, dengan tujuan memenuhi kebutuhan secara efisien (Herman, dkk., 2023). Dalam konsep modern, logistik meliputi kegiatan yang luas dari pengelolaan bahan baku hingga produk akhir yang dibutuhkan oleh konsumen (Richey dkk., 2022; Syamsuddin, S., dkk., 2023). Kegiatan penting dalam logistik meliputi manajemen transportasi, perencanaan rute, pengelolaan gudang, dan inventori.

Pengadaan bahan baku dan komponen merupakan aktivitas penting

yang melibatkan seleksi pemasok dan manajemen hubungan. Pengemasan produk juga tidak kalah penting karena memengaruhi efisiensi penanganan dan informasi produk. "Aktivitas logistik yang baik mencakup koordinasi distribusi, pencatatan, quality control, dan pengiriman barang dengan tertib untuk menghindari komplain dari konsumen" (Daniati, 2023).

Manajemen pesanan pelanggan juga penting, termasuk pemrosesan dan pelacakan pengiriman yang berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Nilai yang dirasakan pelanggan berperan signifikan dalam kepuasan mereka, terutama pada Generasi Z, yang cenderung merekomendasikan produk secara online ketika puas dengan pengalaman konsumsi (Wahyuningsih dkk., 2022). "Kepuasan pelanggan memengaruhi niat pembelian ulang dan komunikasi dari mulut ke mulut. Efisiensi inbound dan outbound logistik sangat penting untuk memastikan produk sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik, meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan" (Wahyuningsih & Nurdin, 2010).

Inbound Logistics

Inbound logistik mengacu pada segala pergerakan bahan masuk yang berasal dari pemasok yang kemudian masuk ke pabrik kemudian diolah menjadi sebuah produk. Febriani, S., dkk. (2023). Ini merupakan fase awal dalam rantai pasokan yang memiliki dampak signifikan terhadap efisiensi operasional dan kualitas produk akhir. "Kemampuan rantai pasok yang efektif dapat meningkatkan kinerja pemasaran dengan memastikan bahwa produk sampai ke konsumen tepat waktu dan dalam kondisi optimal" (Rombe & Hadi, 2022). Kegiatan utama dalam *inbound logistics* meliputi pengadaan bahan baku, yang mencakup identifikasi dan

seleksi pemasok yang tepat, negosiasi kontrak, dan manajemen hubungan pemasok.

Penerimaan dan inspeksi bahan baku yang masuk merupakan langkah kritis untuk memastikan kualitas dan kesesuaian dengan spesifikasi yang dibutuhkan. Manajemen *inventori* bahan baku melibatkan perencanaan kebutuhan material, pengelolaan stok, dan optimalisasi tingkat persediaan untuk meminimalkan biaya penyimpanan sambil memastikan ketersediaan bahan untuk produksi. Dalam konteks modern, *inbound logistics* semakin memanfaatkan teknologi seperti sistem manajemen gudang (WMS) dan identifikasi frekuensi radio (RFID) untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi dalam pengelolaan bahan baku. Strategi *Just-In-Time* (JIT) sering diterapkan dalam *inbound logistics* untuk mengurangi biaya penyimpanan dan meningkatkan efisiensi operasional.

Logistik masuk didefinisikan sebagai bagian dari rantai pasokan yang menangani pengadaan bahan untuk diproses dan dikerjakan di fasilitas perantara sebelum diteruskan atau disalurkan ke pelanggan yang berbeda. Logistik masuk atau *inbound logistics* dapat didefinisikan pergerakan ke dalam perusahaan yang menunjukkan aliran material dari pemasok ke pabrik atau dinas operasi. Nuryanto, dkk. (2022).

Outbound Logistics

Bloomberg dkk, mengatakan (dalam Komara, J. 2014) *Outbound logistics* merupakan fase krusial dalam rantai pasokan yang berfokus pada pergerakan produk jadi dari fasilitas produksi atau gudang ke pelanggan akhir. Proses ini melibatkan serangkaian aktivitas yang kompleks dan saling terkait, dimulai dari pengemasan produk sesuai dengan spesifikasi pelanggan dan standar keamanan.

Menurut Sadono Sukirno pada bukunya yang berjudul “Pengantar Bisnis”, (dalam Widiyanto, 2022). Manajemen inventori adalah mengelola atau mengatur agar barang-barang yang dikelola agar jumlahnya tidak berlebihan sehingga bisa menekan biaya serendah mungkin, tetapi jumlahnya juga harus selalu cukup untuk memastikan permintaan pelanggan tetap terpenuhi dengan baik. Strategi distribusi produk memainkan peran penting dalam memastikan kepuasan pelanggan dan pengambilan keputusan pembelian, terutama untuk produk yang memerlukan saluran distribusi yang efisien (Adam, dkk. 2023)

Pemilihan moda transportasi yang tepat, optimalisasi rute, dan penjadwalan efisien adalah kunci untuk pengiriman tepat waktu dan efektif biaya. Dalam era *e-commerce*, *outbound logistics* perlu fleksibilitas dan kecepatan lebih tinggi untuk pengiriman langsung ke konsumen. Teknologi pelacakan *real-time* dan sistem manajemen transportasi (TMS) digunakan untuk meningkatkan visibilitas dan kontrol pengiriman. *Outbound logistics* juga mencakup manajemen pengembalian produk (*reverse logistics*), yang penting untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dan regulasi lingkungan. *Outbound* logistik memegang peran penting dalam memastikan produk *frozen food* dikirim ke konsumen tepat waktu dan dalam kondisi optimal.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan kualitatif deskriptif dapat membantu peneliti dalam menggali dan memahami fenomena secara mendalam, memberikan deskripsi yang komprehensif dan kaya tentang situasi yang diteliti. Pendekatan ini sangat cocok digunakan dalam penelitian yang berfokus pada proses,

pengalaman individu, dan konteks sosial. Menurut Sukmadinata (dalam Zulkhairi, dkk. 2018), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan.

Pemilihan Kasus

Relevansi, kompleksitas logistik, skala operasi, aksesibilitas data, keunikan, dan keterwakilan Proses pemilihan Cece Shop sebagai studi kasus melibatkan beberapa langkah berikut:

- 1) Mengidentifikasi calon subjek dengan menyusun daftar bisnis ritel frozen food yang berpotensi menjadi subjek studi kasus berdasarkan kriteria relevansi, kompleksitas, skala, aksesibilitas data, keunikan, dan representasi;
- 2) Melakukan pengumpulan informasi awal tentang calon subjek untuk memahami operasi logistik mereka dan menentukan kesesuaian dengan tujuan penelitian;
- 3) Mengevaluasi calon subjek berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dan menyaring hingga beberapa kandidat yang paling sesuai;
- 4) Menghubungi calon subjek terpilih untuk membahas penelitian yang diusulkan, memastikan kesediaan mereka untuk bekerja sama, dan mendapatkan persetujuan serta akses data yang diperlukan;
- 5) Setelah memastikan bahwa semua persyaratan terpenuhi, menetapkan Cece Shop sebagai subjek studi kasus dan memulai pengumpulan data yang lebih mendetail.

Informan

Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah manajer logistik, staf gudang, pengemudi transportasi, pemasok utama, dan manajer toko. Pemilihan informan didasarkan pada peran informan dan

pengalaman dalam proses logistik pada lokasi studi.

Kode	Jabatan	Nama	Lama Bekerja	Pendidikan
MT	Manajer Toko	Endry	3 Tahun	S1
ML	Manajer Logistik	Hasna	1 Bulan	D3
PU	Pemasok Utama	Ari	3 Tahun	SMP
SG	Staff Gudang	Harry	3 Tahun	SMA
SU	Pengemudi Transportasi	Harry	3 Tahun	SMA

Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui berbagai metode untuk mendapatkan gambaran komprehensif tentang aktivitas logistik di Cece Shop. Metode pengumpulan data mencakup wawancara, observasi langsung, analisis dokumen, dan survei. Setiap metode dirancang untuk mengumpulkan data yang relevan dan detail mengenai aspek logistik yang vital bagi operasional Cece Shop.

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan dengan berbagai pihak yang terlibat dalam operasi logistik Cece Shop. Tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan wawasan langsung dari para pelaku tentang praktik dan tantangan yang dihadapi dalam logistik. Teknik yang digunakan dalam proses wawancara adalah semi-terstruktur untuk memungkinkan penggalian informasi mendalam sambil tetap mengikuti kerangka topik yang ditentukan. Topik yang menjadi fokus wawancara antara lain: proses pengadaan, manajemen persediaan, pengelolaan transportasi, penerimaan barang, sistem penyimpanan, dan pengelolaan pesanan. Pada tahapan ini, proses wawancara menggunakan alat bantu seperti perekam suara dan catatan

wawancara untuk memastikan semua informasi terdokumentasi dengan baik.

2. Observasi Langsung

Observasi langsung dilakukan di berbagai lokasi operasional Cece Shop, termasuk gudang, dan toko ritel. Tujuan observasi adalah untuk mendapatkan pemahaman yang mendetail tentang proses logistik dan bagaimana aktivitas tersebut dijalankan dalam praktik. proses penerimaan barang, penyimpanan dan pengelolaan persediaan, penanganan material, dan pengiriman barang.

3. Analisis Dokumen

Analisis dokumen dilakukan untuk mengkaji berbagai dokumen operasional yang relevan dengan aktivitas logistik di Cece Shop. Tujuan analisis dokumen adalah untuk mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif yang mendukung temuan dari wawancara dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Cece Shop adalah toko ritel yang berspesialisasi dalam penjualan berbagai produk *frozen food*, termasuk daging, sayuran, buah-buahan, dan makanan siap saji. Berlokasi di pusat Kota Palu-Sulawesi Tengah, Cece Shop telah membangun reputasi sebagai penyedia produk makanan beku berkualitas tinggi. Toko ini melayani ratusan pelanggan setiap harinya, baik melalui pembelian langsung di toko maupun pemesanan online. Untuk menjaga kualitas produknya, Cece Shop sangat bergantung pada penerapan rantai dingin yang efektif. Toko ini menggunakan freezer yang suhunya terjaga di (-18°C) hingga (-20°C) di seluruh tahap penyimpanan, dari penerimaan barang hingga penjualan. Selain itu, setiap pengantaran logistic masuk (*inbound*) *Frozen food* menggunakan armada

kendaraan berpendingin (*freezer*) yang memastikan produk tetap dalam kondisi beku selama pengantaran.

Cece Shop adalah toko yang berfokus pada penjualan *frozen food*, yang memerlukan penanganan logistik yang spesifik dan cermat. Karena *frozen food* harus disimpan dan didistribusikan dalam kondisi suhu tertentu, operasional logistiknya menjadi sangat krusial dan kompleks. Penelitian ini berupaya memahami bagaimana Cece Shop mengelola aktivitas logistik mereka untuk memastikan kualitas produk tetap terjaga hingga sampai ke tangan konsumen. Bisnis *frozen food* menghadapi tantangan unik dalam hal logistik, seperti kebutuhan akan rantai dingin, manajemen persediaan yang ketat, dan pengaturan transportasi berpendingin. Cece Shop, sebagai entitas bisnis yang bergerak di bidang ini, memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana logistik *inbound* dan *outbound* dikelola secara efektif dalam lingkungan yang penuh tantangan ini.

Cece Shop memiliki skala operasi yang cukup untuk memberikan data yang kaya namun tetap dapat dikelola untuk analisis mendalam. Ukuran dan skala operasi yang sedang memungkinkan penelitian untuk melihat detail operasional tanpa kehilangan gambaran besar dari proses logistik secara keseluruhan. Pemilihan Cece Shop juga didasarkan pada ketersediaan dan aksesibilitas data. Cece Shop telah menunjukkan kesediaan untuk bekerja sama dengan penelitian ini dengan menyediakan data yang diperlukan, termasuk informasi tentang pemasok, proses pengadaan, manajemen persediaan, dan sistem transportasi. Akses yang baik ke data ini sangat penting untuk memastikan bahwa analisis dapat dilakukan secara menyeluruh dan akurat.

Cece Shop memiliki beberapa praktik inovatif dalam manajemen logistik yang bisa menjadi contoh baik atau studi banding bagi bisnis serupa. Selain itu, toko ini cukup representatif untuk menggambarkan situasi umum dalam industri frozen food di tingkat ritel, sehingga hasil penelitian dapat memiliki relevansi dan aplikasi yang lebih luas. Studi kasus Cece Shop menawarkan peluang untuk mengevaluasi strategi logistik yang sudah ada dan mengidentifikasi area yang bisa ditingkatkan. Melalui analisis ini, penelitian bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat diaplikasikan tidak hanya oleh Cece Shop tetapi juga oleh bisnis ritel frozen food lainnya yang ingin meningkatkan Efisiensi logistik mereka

Laporan Penjualan Cece Shop 3 tahun terakhir (2022-2024)

Tahun	Nilai Jual Barang	Nilai Pokok Barang (Rp)	Laba Kotor (Rp)
2022	16.898.259.167	14.458.834.714	2.437.976.870
2023	9.640.961.054	8.173.610.618	1.430.911.853
2024	5.328.067.090	4.655.343.069	672.587.856

Analisis Data Penjualan

Tren Penjualan: Penurunan subtotal nilai jual barang terlihat jelas, dari Rp 16.898.250.167 pada tahun 2022 menjadi Rp 5.328.067.090 pada tahun 2024, atau lebih dari 68% dalam dua tahun. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk meningkatnya persaingan. Salah satu faktor utama adalah munculnya pesaing baru seperti AS Frozen, yang lokasinya sangat dekat dengan Cece Shop Lalove. Kompetitor baru ini menawarkan produk yang sama yaitu frozen food, menciptakan persaingan ketat yang memengaruhi pangsa pasar Cece Shop.

Selain itu, perubahan permintaan pasar dan strategi pemasaran yang kurang efektif juga turut berkontribusi terhadap penurunan ini. Kepercayaan konsumen dan kualitas layanan

elektronik yang baik berperan penting dalam meningkatkan niat pelanggan untuk menggunakan layanan secara berulang. Hal ini relevan dalam konteks manajemen logistik yang memerlukan hubungan baik antara pemasok dan pelanggan (Zahara, dkk. 2021).

Laba Kotor: Laba kotor Cece Shop juga menunjukkan tren menurun, dari Rp 2.437.976.870 pada tahun 2022 menjadi Rp 672.587.856 pada tahun 2024. Meski penjualan masih ada, peningkatan biaya pokok barang atau penurunan harga jual produk menjadi penyebab utama menurunnya laba kotor. Persaingan dengan toko-toko baru seperti AS Frozen juga dapat memaksa Cece Shop untuk menurunkan harga demi mempertahankan pelanggan, yang pada gilirannya menekan laba.

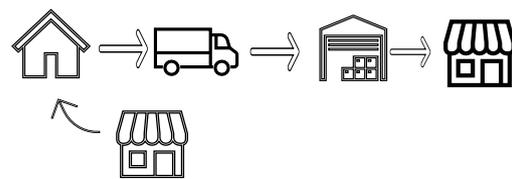
Dampak terhadap Strategi Pemasaran: Penurunan dalam subtotal penjualan dan laba kotor menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap strategi pemasaran. Inovasi dalam pemasaran dan penawaran promosi yang lebih agresif menjadi kunci dalam menghadapi persaingan. Selama pandemi, bisnis yang mampu berinovasi dalam pemasaran cenderung lebih tahan dan mampu beradaptasi dengan kondisi pasar yang dinamis (Zahara, dkk., 2023).

Inovasi Produk dan Promosi: Cece Shop perlu mengembangkan produk baru atau meningkatkan kualitas produk yang sudah ada untuk menarik pelanggan kembali. Promosi yang lebih agresif, termasuk diskon dan program loyalitas, dapat membantu memulihkan penjualan yang menurun. Mengadakan riset pasar untuk memahami preferensi konsumen saat ini juga penting untuk memastikan produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pasar.

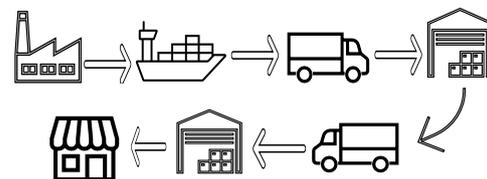
Manajemen Biaya: Analisis terhadap struktur biaya, termasuk biaya pengadaan barang dan operasional, diperlukan untuk menemukan area yang

dapat dioptimalkan. Dengan mengurangi biaya operasional tanpa mengorbankan kualitas, Cece Shop bisa memperbaiki laba kotor meskipun total penjualan tidak meningkat signifikan. Strategi penetapan harga yang efektif juga sangat berperan dalam menarik konsumen, terutama jika harga tersebut mencerminkan nilai yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Inbound Logistics



Gambar 1. Inbound Logistics Supplier lokal



Gambar 2. Inbound Logistics Supplier luar pulau

Di dunia bisnis yang semakin kompetitif, manajemen persediaan yang efisien menjadi kunci keberhasilan operasional suatu perusahaan. Dalam konteks *inbound logistics* di Cece Shop, penerimaan barang di gudang merupakan tahap krusial yang memerlukan perhatian khusus untuk menjaga kualitas dan keandalan produk. Oleh karena itu, Prosedur Standar Operasi (SOP) yang jelas dan terstruktur diperlukan untuk memastikan bahwa setiap langkah dalam proses penerimaan barang dilakukan dengan tepat. Berikut adalah langkah-langkah penting dalam SOP barang masuk ke gudang di Cece Shop:

1. Barang yang masuk harus disesuaikan dengan faktur/nota baik dari segi jumlah

maupun jenisnya. 2. Pengecekan terhadap barang dilakukan untuk memastikan tidak ada barang yang rusak atau kedaluwarsa. 3. Jika ditemukan ketidaksesuaian, kerusakan, atau kedaluwarsa, hal ini akan dikomunikasikan kepada distributor untuk proses pemotongan nota atau pengembalian barang. 4. Setelah semua pengecekan selesai, barang akan diinput ke dalam aplikasi IPOS 5 dan disimpan sesuai kategori, seperti produk frozen yang disimpan di freezer dan produk kemasan di gudang. 5. Cece Shop menggunakan freezer berteknologi tinggi yang dilengkapi dengan sensor suhu real time. Sistem ini memungkinkan pemantauan suhu secara terus menerus dan memberikan peringatan jika terjadi fluktuasi suhu yang berpotensi merusak produk. Ini memastikan produk tetap pada suhu optimal di -18°C sampai -20°C sepanjang waktu. 6. Freezer menjalani pemeliharaan rutin untuk memastikan kinerja optimal. Ini mencakup pemeriksaan berkala, pembersihan, dan perbaikan segera terhadap setiap kerusakan yang terdeteksi. Hal ini sesuai sebagaimana yang disampaikan oleh manajer logistik Cece Shop:

"... Kalau SOP untuk barang keluar masuk gudang itu, yang pertama kalau dia masuk sesuaikan barang dengan faktur jumlahnya sama jenisnya. Terus habis itu eh pastikan keadaan barang itu bagus, tidak ada yang dekat ED dan tidak rusak supaya produknya dijual lagi. Kalaupun ada yang rusak atau yang tidak sesuai dengan faktur bisa langsung dikomunikasikan sama sales atau distributornya untuk dilakukan mungkin pemotongan nota atau pengembalian barang terus kalau untuk keluarnya barang di-input dalam aplikasi barang keluarnya itu harus dipastikan barangnya itu discan

atau tee dikeluarkan sesuai prosedur yang diaplikasi, bisa dikeluarkan karena penjualan atau pemindahan stok dari toko satu ke toko yang lain..."

(ML)

Berdasarkan penjelasan mengenai proses pengadaan barang, langkah-langkah yang dilakukan meliputi pemesanan barang di distributor terlebih dahulu. Setelah distributor mengirimkan barang, dilakukan pengecekan untuk memastikan kesesuaian dengan faktur yang diterima, baik untuk barang yang datang maupun faktur pengantaran. Pengecekan ini dilakukan secara menyeluruh, dengan fokus pada dua aspek utama: memastikan kuantitas barang sesuai dan memverifikasi varian barang yang diterima. Selain itu, penting juga untuk memastikan metode pembayaran, apakah dilakukan secara tunai atau kredit, karena jika pembayaran tunai tidak dilakukan, hal ini dapat berpotensi menyebabkan kredit macet. Penjelasan berikut menggambarkan proses ini lebih lanjut:

"... Barang dipesan di distributor terlebih dahulu terus pas nanti distributor mengirimkan barangnya kita cek terlebih dahulu kita terima faktur, pengantarannya juga terima faktur ahhh jadi dicek berdasarkan itu ah ceknya berdua, kita cek kuantitasnya betul atau tidak sesuai dengan barang yang ada atau tidak apakah variannya sesuai aahh sama pastikan cara pembayaran bagaimana apakah dicash pada saat atau dikredit karena kalau misal itu cash tapi kita nda bayar bisa berpotensi jadi kredit macet..." (ML)

Dalam aspek inbound logistik, Cece Shop menunjukkan efisiensi dalam penerimaan barang dari pemasok.

Berdasarkan keterangan dari salah satu pemasok, pengiriman barang ke Cece Shop dilakukan secara berkala dengan jadwal yang fleksibel, yaitu setiap satu hingga tiga hari sekali, tergantung kebutuhan. Sistem ini memastikan bahwa stok barang di Cece Shop selalu mencukupi untuk memenuhi permintaan konsumen, meskipun tidak ada pengiriman harian yang tetap. Hal ini sesuai sebagaimana yang disampaikan oleh oleh manajer logistik Cece Shop:

"... Alhamdulillah untuk selama ini ke Cece Shop barang yang kami kirimkan ke sana itu bisa mencukupi daripada satu hari sekali atau dua hari atau tiga hari begitulah ya, Untuk tiap harinya tidak ada tapi dalam jangka waktu satu hari atau dua hari atau tiga hari begitu..." (PU)

Dalam proses *inbound* logistik, hubungan yang baik antara pemasok dan perusahaan menjadi faktor utama untuk menjaga kelancaran pengiriman bahan baku. Salah satu informan yang merupakan pemasok utama Cece Shop menyatakan bahwa proses pengiriman berjalan dengan lancar tanpa hambatan berarti. Jarak yang dekat serta ketersediaan fasilitas penyimpanan seperti freezer menjadi penunjang utama dalam menjaga kualitas produk yang dikirim. Informan juga menekankan pentingnya pembekuan barang sebelum dikirim untuk memastikan bahwa produk sampai dalam kondisi yang tetap beku dan berkualitas. Hal ini sesuai sebagaimana yang disampaikan oleh Suplier Cece Shop:

"... Alhamdulillah sejauh ini tidak ada, karena kami dengan Cece Shop lancar, dekat lah maksudnya ya, dekat perjalannya jadi lancar-lancar aja gitu..." (PU)

"... Ya, kita harus bekukan dulu dari rumah atau sebelum dikirim

ke sana. Tapi Alhamdulillah kalau barang dari saya lancar-lancar aja bagus, beku karena di sini sudah ada persediaan freezer kan..." (PU)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa proses pengelolaan barang di gudang mengikuti prosedur yang ketat. Setiap barang yang masuk harus sesuai dengan faktur dan dalam kondisi baik, serta tidak mendekati tanggal kedaluwarsa. Jika terdapat barang yang rusak atau tidak sesuai, komunikasi dengan distributor dilakukan untuk pengembalian atau pemotongan nota. Selain itu, pengeluaran barang juga harus dicatat dengan benar dalam aplikasi, memastikan semua prosedur diikuti untuk menjaga akurasi dan efisiensi dalam pengelolaan inventaris. Tantangan yang dihadapi termasuk potensi kredit macet jika pembayaran tidak dilakukan tepat waktu.

Inventory

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa dalam pengelolaan barang, penting untuk menyimpan barang secara rapi dan sesuai dengan jenis produk. Sistem inventaris digunakan untuk mengelola aset perusahaan dengan mencatat sumber daya penting, yang memastikan akurasi data sebagai tolak ukur ketepatan waktu. Selain itu, penanganan barang kadaluarsa dan rusak juga menjadi fokus utama, di mana barang yang sudah kadaluarsa dicatat dan dipisahkan, sementara barang yang mendekati kadaluarsa akan dipromosikan untuk mengurangi kerugian. Tantangan yang sering dihadapi dalam pengelolaan inventaris adalah kehabisan stok, yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional perusahaan. Terakhir, tantangan yang

sering dihadapi dalam pengelolaan inventaris adalah seringnya kehabisan stok atau barang-barang yang diminati. Penjelasan berikut akan membahas lebih dalam mengenai hal ini:

“... Menyimpan barang secara rapi dan menyimpan barang dengan sesuai produk, sistem inventaris digunakan untuk mengelola inventaris dengan cara daftar yang berisi sumber daya penting dan aset yang dimiliki oleh perusahaan. Memastikan akurasi data ini akan menjadi tolak ukur seperti ketepatan waktu. Menangani barang exp dan barang rusak. Barang yang sudah exp di catat di pembukuan bila ada yg bisa diretur dikumpul dan dipisahkan sesuai PT nya masing-masing, dan barang yang mendekati exp dan tidak bisa di retur barang akan kita lakukan dengan cara Promo. Bila ada barang yg rusak seperti kemasan saya akan usahakan perbaiki kemasan tergantung kerusakannya bila tidak dapat di perbaiki barang bisa di retur atau masuk di kerugian. Tantangan yg sering di hadapi inventaris selalu kehabisan stok atau barang-barang yang mines...” (SG)

Berdasarkan wawancara dari informan, dapat disimpulkan bahwa dalam pengelolaan barang, penerapan metode FIFO (First In First Out) digunakan untuk barang olahan beku, yang memastikan bahwa produk yang pertama kali masuk adalah yang pertama kali dikeluarkan. Sementara itu, untuk barang kering dari pabrikan, diterapkan metode FEFO (First Expired First Out), yang memprioritaskan barang berdasarkan tanggal kedaluwarsa, sehingga barang yang mendekati kadaluarsa akan dikeluarkan terlebih

dahulu. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan kerugian akibat barang yang tidak terjual dan menjaga kualitas produk yang ditawarkan. Berikut kutipan wawancaranya:

“... Untuk barang olahan beku, pakai FIFO, tapi kalau barang kering pabrikan FEFO...” (ML)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan inventaris di perusahaan ini dilakukan secara sistematis. Barang disimpan rapi sesuai jenis produk, dengan sistem inventaris untuk mencatat sumber daya dan aset. Akurasi data menjadi penting untuk ketepatan waktu pengelolaan. Penanganan barang kadaluarsa dan rusak dilakukan dengan pemisahan dan pencatatan, serta promosi untuk barang mendekati kadaluarsa. Tantangan utama yang dihadapi adalah kehabisan stok dan barang yang tidak laku.

Outbound Logistics



Gambar 3. Outbound konsumen industri



Gambar 4. Outbound konsumen akhir

Proses *outbound* merupakan bagian penting dalam pengelolaan logistik di Cece Shop Frozen Food. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh informasi bahwa kepala gudang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang diambil sesuai dengan pesanan, termasuk memperhatikan jenis barang. Jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman, kepala gudang perlu berkoordinasi dengan pihak kantor atau sales. Selain itu,

memastikan kondisi barang tetap baik selama transportasi adalah hal yang krusial; sebelum barang berangkat, pengecekan isi dalam kardus dan kondisi kardus harus dilakukan untuk menghindari kerusakan. Tantangan yang sering dihadapi dalam pengiriman adalah kesalahan penulisan alamat tujuan, yang dapat mengakibatkan keterlambatan atau pengembalian barang. Berikut kutipan wawancaranya:

“... Kepala gudang harus memastikan barang yg di ambil sesuai dengan pesanan dan harus di perhatikan meliputi jenis barang, apabila ada keterlambatan pengiriman barang kita harus menanyakan orang kantor/sales, Memastikan barang dalam kondisi baik selama transportai, sebelum barang berangkat kita harus cek isi barang dalam dos atau memperhatikan dos jangan sampai ada yang robek, tantangan di saat pengiriman barang di saat kesalahan menulis alamat ke tujuan...” (SG)

SOP Barang Keluar: Setiap barang yang keluar, baik untuk penjualan maupun pemindahan stok ke cabang lain, harus dipindai terlebih dahulu. Hal ini bertujuan agar manajemen persediaan yang tercatat di aplikasi IPOS 5 sesuai dengan kondisi aktual di gudang. Berikut kutipan wawancaranya:

“... Untuk keluarnya barang di-input dalam aplikasi...” (ML)

Pembahasan ***Inbound Logistics***

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa proses penerimaan barang di Cece Shop telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya masalah signifikan yang muncul dalam

proses penerimaan, seperti barang yang rusak atau kedaluwarsa. Namun, tantangan masih ada terkait dengan potensi kredit macet jika pembayaran tidak dilakukan tepat waktu, yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional.

Penerimaan barang dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa semua produk yang diterima dalam kondisi baik dan sesuai dengan pesanan. Menurut manajer logistik Cece Shop, langkah-langkah pengecekan dan komunikasi dengan distributor sangat penting untuk menjaga kualitas barang yang diterima. Proses ini sejalan dengan teori yang menyatakan Jika sebuah perusahaan memiliki orientasi yang jelas terhadap rantai pasok, maka kemungkinan untuk mencapai kinerja operasional yang baik melalui kolaborasi dalam rantai pasok tersebut akan meningkat, sehingga kepuasan dalam hubungan manajemen rantai pasok akan mendapatkan dampak positif. Ganika, G. (2016).

Selain itu, penggunaan teknologi dalam pengelolaan suhu pada *freezer* juga menjadi faktor kunci untuk menjaga kualitas produk. Sistem pemantauan suhu *real-time* yang diterapkan di Cece Shop memastikan bahwa produk tetap pada suhu optimal, sehingga dapat mencegah kerusakan akibat fluktuasi suhu. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya pada Perusahaan industri susu, terbukti bahwa alat dan teknik teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memiliki peranan yang signifikan dalam meningkatkan kinerja perusahaan susu. Hal ini terlihat dari peningkatan indikator matriks kinerja seperti biaya pengadaan, biaya produksi, biaya transportasi, waktu siklus pemenuhan pesanan, pengiriman tepat waktu, frekuensi kehabisan stok, tingkat pemesanan di awal, serta siklus tunai ke tunai. (Syahrani, dkk. 2024).

Sesuai dengan hasil yang didapatkan peneliti dan disesuaikan dengan teori serta penelitian terdahulu, dapat diasumsikan bahwa meskipun proses penerimaan barang di Cece Shop berjalan baik, tetap diperlukan perhatian lebih terhadap aspek keuangan dan potensi kendala yang mungkin muncul, seperti keterbatasan ruang penyimpanan atau fluktuasi pembayaran dari distributor. Hal ini penting untuk memastikan bahwa semua aspek dalam inbound logistics dapat berfungsi dengan optimal dan mendukung keberhasilan operasional perusahaan secara keseluruhan.

Inventory

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan inventaris di Cece Shop telah dilakukan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi. Penyimpanan barang dilakukan secara rapi dan sesuai dengan jenis produk, yang menunjukkan bahwa perusahaan memahami pentingnya sistematisasi dalam pengelolaan inventaris. Hal ini sejalan dengan pernyataan staf gudang yang menekankan bahwa sistem inventaris digunakan untuk mencatat sumber daya penting dan memastikan akurasi data sebagai tolak ukur ketepatan waktu. Penanganan barang kadaluarsa dan rusak juga menjadi fokus utama dalam pengelolaan inventaris. Barang yang sudah kadaluarsa dicatat dan dipisahkan, sementara barang yang mendekati kadaluarsa akan dipromosikan untuk mengurangi kerugian. Ini menunjukkan bahwa perusahaan berupaya untuk meminimalkan kerugian akibat barang yang tidak terjual, yang merupakan langkah yang sangat penting dalam manajemen inventaris.

Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah seringnya kehabisan

stok, terutama untuk barang-barang yang diminati. Hal ini dapat mempengaruhi kelancaran operasional perusahaan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk melakukan analisis permintaan secara berkala dan menyesuaikan pengadaan barang agar selalu tersedia sesuai kebutuhan. Penerapan metode *FIFO* (*First In First Out*) untuk barang olahan beku dan *FEFO* (*First Expired First Out*) untuk barang kering dari pabrikan menunjukkan bahwa perusahaan berusaha menjaga kualitas produk dan meminimalkan kerugian. Metode ini sangat penting dalam menjaga rotasi barang, sehingga produk yang lebih lama disimpan dapat terjual terlebih dahulu. Secara keseluruhan, pengelolaan inventaris di perusahaan ini dilakukan secara sistematis dengan penerapan metode yang tepat. Namun, perlu adanya perhatian lebih terhadap tantangan yang dihadapi, terutama dalam hal ketersediaan stok, agar pengelolaan inventaris dapat berjalan lebih efisien dan efektif. Diharapkan perusahaan dapat terus meningkatkan sistem inventarisnya untuk mendukung kelancaran operasional dan meminimalkan kerugian.

Outbound Logistics

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa proses outbound di Cece Shop Frozen Food merupakan bagian penting dalam pengelolaan logistik yang perlu diperhatikan dengan seksama. Dari wawancara yang dilakukan, kepala gudang memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa barang yang diambil sesuai dengan pesanan, termasuk memperhatikan jenis barang yang akan dikirim. Hal ini sejalan dengan pentingnya akurasi dalam pengelolaan inventaris, di mana kesalahan dalam pengambilan barang dapat berdampak

pada kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.

Kepala gudang juga harus berkoordinasi dengan pihak kantor atau sales jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman. Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antar departemen sangat penting untuk menjaga kelancaran proses pengiriman. Selain itu, memastikan kondisi barang tetap baik selama transportasi adalah hal yang krusial. Sebelum barang berangkat, pengecekan isi dalam kardus dan kondisi kardus harus dilakukan untuk menghindari kerusakan. Hal ini mencerminkan perhatian terhadap detail yang diperlukan dalam proses outbound.

Namun, tantangan yang sering dihadapi dalam pengiriman adalah kesalahan penulisan alamat tujuan. Kesalahan ini dapat mengakibatkan keterlambatan atau bahkan pengembalian barang, yang tentunya akan merugikan perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk memiliki sistem yang baik dalam mencatat dan memverifikasi alamat tujuan sebelum pengiriman dilakukan. SOP untuk barang keluar juga sangat penting, di mana setiap barang yang keluar, baik untuk penjualan maupun pemindahan stok ke cabang lain, harus dipindai terlebih dahulu. Ini bertujuan agar manajemen persediaan yang tercatat di aplikasi IPOS 5 sesuai dengan kondisi aktual di gudang. Dengan demikian, perusahaan dapat menjaga akurasi data dan meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan inventaris. Secara keseluruhan, pengelolaan outbound logistics di Cece Shop sudah dilakukan dengan baik, namun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Diharapkan perusahaan dapat terus meningkatkan proses ini untuk memastikan pengiriman barang yang tepat waktu dan dalam kondisi baik,

sehingga dapat mendukung kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen logistik yang efektif, baik dalam inbound maupun outbound logistik, di Cece Shop *Frozen Food* berperan penting dalam menjaga kualitas produk serta meningkatkan efisiensi operasional. Berdasarkan analisis word cloud dari wawancara logistik di Cece Shop, terlihat bahwa fokus utama aktivitas operasional berada pada manajemen inbound dan outbound logistics, yang ditekankan melalui kata-kata seperti barang, pengiriman, distributor, dan faktur. Hal ini mencerminkan pentingnya pengelolaan proses penerimaan barang dari distributor, pengecekan faktur, dan penjaminan kualitas produk yang diterima. Prosedur tersebut dilengkapi dengan sistem SOP yang ketat, memastikan barang yang diterima sesuai pesanan dan memenuhi standar kualitas, serta memperkuat pengelolaan stok untuk mengurangi risiko kekurangan inventaris.

Tantangan logistik di Cece Shop juga tercermin dalam kemunculan kata tantangan, stok, dan komunikasi, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara permintaan dan ketersediaan barang di distributor. Koordinasi yang baik antara manajemen toko, gudang, dan distributor menjadi krusial dalam menghadapi masalah seperti keterlambatan pengiriman dan stok yang habis, yang dapat mengganggu kelancaran operasional dan pelayanan kepada pelanggan.

Manajemen produk, khususnya produk beku, juga mendapat perhatian utama, sebagaimana terlihat dari kemunculan kata produk, stok, frozen, dan inventaris. Proses penyimpanan

yang tepat dan penanganan produk beku dengan standar SOP yang tinggi menjadi penting untuk menjaga kualitas barang hingga sampai ke pelanggan. Selain itu, kata promo dan keluhan menunjukkan strategi toko dalam menangani interaksi dengan pelanggan, baik melalui promosi maupun pengelolaan keluhan, yang bertujuan untuk menjaga kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas.

Dalam konteks yang lebih luas, wawancara ini menggambarkan pentingnya sistem manajemen logistik yang terintegrasi, tidak hanya untuk memastikan kelancaran operasional, tetapi juga untuk menghadapi tantangan di sektor ritel modern. Dengan menyoroti berbagai elemen seperti komunikasi antar-pihak, optimalisasi pengiriman, serta penerapan prosedur yang sesuai, wawancara ini memberikan wawasan mendalam tentang praktik logistik yang efektif dan efisien dalam usaha ritel kecil-menengah seperti Cece Shop.

Saran

Peningkatan Pengelolaan Persediaan: Cece Shop perlu terus mengoptimalkan manajemen persediaan untuk menghindari kekurangan atau kelebihan stok yang dapat memengaruhi operasional. Penggunaan teknologi seperti sistem manajemen inventori real-time dapat lebih ditingkatkan untuk memantau stok secara efisien. Penguatan Hubungan dengan Pemasok: Menjaga hubungan baik dengan pemasok sangat penting untuk memastikan kelancaran proses inbound logistik. Komunikasi yang lebih intensif dalam hal pengiriman dan kondisi barang yang diterima dapat membantu meningkatkan keandalan rantai pasokan.

Efisiensi Proses Pengiriman: Outbound logistik dapat lebih ditingkatkan melalui penggunaan teknologi pelacakan pengiriman yang

lebih canggih. Hal ini akan membantu mengurangi kesalahan dalam pengiriman, seperti alamat tujuan yang salah, dan memastikan bahwa produk tiba tepat waktu dan dalam kondisi baik. Pengembangan Inovasi Produk: Untuk tetap bersaing, Cece Shop dapat mempertimbangkan diversifikasi produk frozen food serta inovasi dalam pengemasan dan penyimpanan produk guna memenuhi kebutuhan pasar yang dinamis. Penelitian lebih lanjut dapat mengkaji penerapan teknologi baru dalam manajemen logistik untuk mengatasi tantangan logistik yang lebih kompleks di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Sinuraya, J., Tarigan, M., AB, W. S., & Tumanggor, O. B. (2023). Pengembangan Usaha Industri Rumah Tangga Frozen Food Dapoer Mama Ana Di Kelurahan Gedung Johor Kecamatan Medan Johor Kota Medan Sumatera Utara. *Jurnal Masyarakat Indonesia (Jumas)*, 2(01), 26-33.
- Raza, E., & Komala, A. L. (2020). Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0. *Jurnal Logistik Indonesia*, 4(1), 49-63.
- Utami, N., & Sitorus, O. F. (2015). Manajemen Logistik di Giant Ekstra. *Jurnal Utilitas*.
- Miru, S. (2006). Kajian Kepemimpinan Kaitannya dengan Total Quality Management Perusahaan Cold Storage Eksportir Udang Di Makassar. *Central Library Institute Technology Bandung*, 3(1), 53-60.
- Thahir, H., Hadi, S., Zahra, F., Arif, I., & Rombe, E. (2022). Strengthening effects of managerial innovativeness in promoting sustainable supply chain management in tourism business.

- Uncertain Supply Chain Management*, 10(3), 923-932.
- Wahyuningsih. (2021). *Customer Value, Satisfaction and Behavioral Intentions: the Effects of Consumer Search Behavior*. *ASEAN Marketing Journal*, 3(1), 1-18.
- Knoll, D., Prüglmeier, M., & Reinhart, G. (2016). Predicting future inbound logistics processes using machine learning. *Procedia CIRP*, 52, 145-150.
- Rizki, M., Miru, S., & Hadayani, H. (2017). Analisis Pengendalian Persediaan Bahan Baku Rotan Pada Mebel Rotan Palunesia Collection Team Kota Palu. *Mitra Sains*, 5(2), 29-36.
- Oladunni, O. F. O. (2020). *A study of the impact of logistic inbound and outbound operations in organizational performance at Dangote Cement Industries*. National College of Ireland.
- Zahara, Z., Rombe, E., Ngatimun, N., & Suharsono, J. (2021). The effect of e-service quality, consumer trust and social media marketing on intention to use online transportation services. *International Journal of Data and Network Science*, 5(3), 471–478.
- Alimuddin, M., & Poddala, P. (2023). Prospek Digital Marketing Untuk Generasi Muda Dalam Berwirausaha. *Journal of Career Development*, 1(1).
- Permana, D. S., & Revansa, R. R. PERAN STRATEGIS MANAJEMEN LOGISTIK DALAM KEUNGGULAN BERSAING PERUSAHAAN. *Jurnal MANAJERIAL*, 23(1), 85-96.
- Pasaribu, F., Bulan, T. R. N., Muzakir, M., & Pratama, K. (2021). *Impact of Strategic Leadership and Organizational Innovation on the Strategic Management: Mediation Role of IT Capability*. *Polish Journal of Management Studies*, 24(2), 354-369.
- Ferdinand, A. T., & Wahyuningsih, W. (2018). Salespeople's innovativeness: A driver of sales performance. *Management & Marketing. Challenges for the Knowledge Society*, 13(2), 966-984.
- Muslimin, M., Hadi, S., & Ardiansyah, A. (2015). The relationship between logistics and financial performance of SMEs in Indonesia. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 13(7), 4805-4814.
- Rini, E. S., Rombe, E., & Tarigan, M. I. (2024). Brand destination loyalty: the antecedents of destination brand experience. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2320992.
- Afiya, N., Permadi, Y. W., & Ningrum, W. A. (2022). Analisis Pengelolaan Manajemen Logistik Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Qim Batang Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Jophus: Journal of Pharmacy UMUS*, 3(02), 138-145.
- Herman, Sulaeman Miru, & Asngadi. (2023). The Effect of Supply Chain Management on SMIs Operational Performance (Study on Packaged Coffee Powder Industry in Sigi District). *Tadulako International Journal of Applied Management*, 5(1), 95-100.
- Syamsuddin, S., Saharuddin, S., Yusrizal, Y., Dharmawati, T., Pujisari, Y., & Fatmawati, E. (2023). Utilizing blockchain technology in global supply chain management: An exploration of scalable information systems. *Jurnal EAI*, 11(1).

- Daniati, N. (2023). Peranan perusahaan logistik dalam memperkuat rantai nilai halal di Provinsi Sumatera Utara (studi kasus JNE Cabang Padangsidempuan) (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan).
- Wahyuningsih, H., Nasution, H., Yeni, Y. H., & Roostika, R. (2022). A comparative study of generations X, Y, Z in food purchasing behavior: The relationships among customer value, satisfaction, and eWOM. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2105585.
- Wahyuningsih, A., & Nurdin, D. (2010). *The Effect of Customer Satisfaction on Behavioral Intentions: A Study on Consumer Behavior of Car Insurance Consumers in Melbourne, Australia*. *Integritas - Jurnal Manajemen Bisnis*, 3(1), 1-16.
- Febriani, S., Din, M., & Lamusa, F. (2023). Mengaktifkan Kegiatan Inbound Logistik Dan Conversion Operation Pada Pengolahan Minyak Kelapa Kampung Desa Tambu. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 1(2), 130-143.
- Rombe, E., & Hadi, S. (2022). The impact of supply chain capability and supply chain performance on marketing performance of retail sectors. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(2), 593-600.
- Nuryanto, N., Elyatuzaka, E., & Ridho, A. (2022). Peningkatan Kualitas Pengiriman Barang Melalui Sistem Door To Door. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 20(1), 12-25.
- Komara, J. (2014). Studi Deskriptif Aktivitas Inbound Outbound Logistik Pada UD Sumber Baru di Jember. *CALYPTRA*, 3(1), 1-23.
- Adam, R., Suardi, S., & Lahay, M. (2023). Pricing strategy and marketing distribution channels on customer satisfaction and purchasing decision for green products. *Uncertain Supply Chain Management*, 11(4), 1467-1476.
- Widiyanto, D. (2022). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Inventori Berbasis Web (Studi Kasus: SMK YPT Purworejo). *Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika*, 10(1), 24-31.
- Li, X., & Zhou, K. (2021). Multi-objective cold chain logistic distribution center location based on carbon emission. *Environmental Science and Pollution Research*, 28, 32396-32404.
- Zulkhairi, Z., Arneliwati, A., & Nurchayati, S. (2018). Studi Deskriptif Kualitatif: Persepsi Remaja Terhadap Perilaku Menyimpang. *Jurnal Ners Indonesia*, 8(2), 145-157.
- Zahara, Z., Ikhsan, Santi, I. N., & Farid. (2023). Entrepreneurial marketing and marketing performance through digital marketing capabilities of SMEs in post-pandemic recovery. *Cogent Business & Management*, 10(2), 2204592.
- Ganika, G. (2016). Mengukur kinerja manajemen rantai pasok: kepuasan inter-relasi antar perusahaan sebagai ukuran alternatif.
- Syahrani, R., & Habibullah, H. (2024). Peran Teknologi Informasi Komunikasi dalam Manajemen Rantai Pasok: Systematic Literatur Review. *Journal of Business Management*, 2(1), 1-10.