

**ANALISIS IMPLEMENTASI REVERSE LOGISTICS PADA
PROSES PENGUMPULAN DAN DISTRIBUSI KEMBALI PADA
PT. MONDIAL DINAMIKA RAHARJA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**



Oleh:

Audrey Safa Vernisha

NIM 041811233028

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

Surabaya, 29 Juni 2022

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Indrianawati Usman', with a horizontal line underneath.

Indrianawati Usman, Dr.,SE.,M.Sc.

NIP. 196108191987012001

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

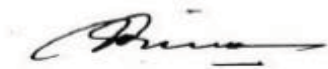
**ANALISIS IMPLEMENTASI REVERSE LOGISTICS PADA PROSES
PENGUMPULAN DAN DISTRIBUSI KEMBALI PADA PT. MONDIAL
DINAMIKA RAHARJA**

DIAJUKAN OLEH:

Audrey Safa Vernisha

NIM: 041811233028

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING,**



Indrianawati Usman, Dr.,SE.,M.Sc.

29 Juni 2022

NIP. 196108191987012001

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



Dr. Dien Mardhiyah, SE.,M.Si

5 Agustus 2022

NIP. 197211181999032001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Audrey Safa Vernisha, 041811233028), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksisanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 29 Juni 2022



Audrey Safa Vernisha

NIM.: 041811233028

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini dengan “Analisis Implementasi Reverse Logistics pada Proses Pengumpulan dan Distribusi Kembali di PT. Mondial Dinamika Raharja. Dalam penulisan skripsi ini penulis menemui hambatan-hambatan dan kesulitan yang muncul, namun berkat bantuan dari beberapa pihak penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Dr. Dien Mardhiyah, SE.,M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Airlangga
2. Indrianawati Usman, Dr.,SE.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan baik
3. Bapak dan Ibu dosen pengajar beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas wawasan serta pengalaman yang telah diberikan selama menjalani perkuliahan.
4. Staff dan Manager PT. Mondial Dinamika Raharja yang telah membantu dan memberi kesempatan untuk melakukan penelitian pada PT. Mondial Dinamika Raharja.
5. Papa, Mama, Nenek, Kakek, keluarga, Caca, Luthfiyyah, Vara, Ocha dan Yana yang telah mendoakan dan memberi semangat selama penulisan skripsi ini berlangsung.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat untuk semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Penulis berdoa semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membaca skripsi berikut.

Surabaya, 29 Juni 2022

penulis
Audrey Safa Vernisha

ABSTRAK

Di Indonesia yang jumlah penduduknya sangat besar dan terjadi trend peningkatan jumlah masyarakat kelas menengah dan rata-rata usia penduduk Indonesia relatif muda, merupakan pasar potensial untuk produk-produk *Fast Moving Consumer Goods* (FMCG). Namun meskipun pasarnya menjanjikan, perlu diperhatikan bahwa di industri ritel, jamak terjadi permintaan pengembalian barang dari satu pihak di hilir ke pihak di hulu. Pengembalian barang, atau retur ini terutama disebabkan karena barang rusak atau *defect*, spesifikasi atau jenis barang tidak sesuai dengan pesanan, maupun barang sudah terlalu lama berada (*slow moving*) di rak toko. Proses tersebut dinamakan *Reverse Logistics* yakni proses memindahkan barang dari konsumen yang ditujukan untuk mendapatkan kembali nilai, atau dibuang dengan benar. Penelitian kualitatif ini menggunakan studi kasus implementasi *reverse logistics* di PT. Mondial Dinamika Raharja, sebuah perusahaan penyimpanan dan distribusi produk FMCG di Jakarta, khususnya untuk jenis makanan-makanan ringan dan healthy snack yang memiliki karakteristik *short shelf-life*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa PT. Mondial Dinamika Raharja telah menerapkan praktek *reverse logistics* namun teridentifikasi beberapa masalah terkait proses pengumpulan dan distribusi kembali yang perlu mendapat perbaikan. Fishbone Diagram digunakan oleh penulis dalam penelitian ini. Kemudian peneliti memberikan usulan perbaikan untuk implementasi *Reverse Logistics* tersebut, diantaranya dengan menyarankan perbaikan pada proses redistribusi, dengan sinkronisasi jadwal antara retailer dan PT. Mondial Dinamika Raharja, menerapkan sistem terintegrasi yang melibatkan Supplier – PT. Mondial Dinamika Raharja – Retailer, maupun menerapkan sistem *consolidate shipment*.

Kata Kunci: *Reverse Logistics*, FMCG industry, retur, distribusi.

ABSTRACT

In Indonesia, where the population is very large and there is a trend of increasing the number of middle class people and the average age of the Indonesian population is relatively young, this is a potential market for Fast Moving Consumer Goods (FMCG) products. But even when the market is very promising, it should also be noted that in the retail industry, there are frequent requests to return goods from one downstream party to an upstream party. The return of goods, or returns, is mainly due to damaged or defective goods, the specifications or types of goods do not match the order, or the goods have been slow moving on the store shelves. The process is called Reverse Logistics, which is the process of moving goods from consumers in order to regain value, or dispose them properly. This qualitative research uses a case study of reverse logistics implementation at PT. Mondial Dinamika Raharja, a storage and distribution company for FMCG products in Jakarta, especially for snacks and healthy snacks that have short shelf-life characteristics. Based on the research results, it is known that PT. Mondial Dinamika Raharja has implemented reverse logistics practices but identified several problems related to the collection and redistribution process that need to be improved. Fishbone Diagram are in this research. Then the researchers proposed improvements for the implementation of the Reverse Logistics, including improvements in redistribution, by synchronizing schedules between retailers and PT. Mondial Dinamika Raharja, implementing an integrated system involving Supplier – PT. Mondial Dinamika Raharja – Retailer, as well as implementing a consolidated shipment system.

Key Word: *Reverse Logistics, FMCG industry, return, distribution*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Logistik.....	8
2.1.2 Reverse Logistic.....	9
2.1.3 Alur Reverse Logistics.....	14
2.1.4 Fishbone Diagram.....	16
2.1.5 Distribution Center.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	25

3.3	Prosedur Pengumpulan Data	26
3.4	Triangulasi data	28
3.5	Teknik Analisis Data	29
3.6	Tahapan Penelitian.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		31
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
4.1.2	Struktur Organisasi	34
4.2	Gambaran Proses Tukar Guling	35
4.2.1	Alur Tukar Guling	35
4.2.2	Alur retur biasa	37
4.2.3	Fishbone Diagram Proses Collection.....	39
4.2.4	Fishbone Diagram proses <i>redistribution</i>	41
4.2.5	Implementasi Reverse Logistics pada PT. Mondial Dinamika Raharja	43
4.3	Kontribusi Manajerial	49
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....		52
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....		55
LAMPIRAN.....		57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	28
Gambar 4.4 Struktur Organisasi	34
Gambar 4.5 <i>Flowchart</i> Tukar Guling	35
Gambar 4.6 <i>Flowchart</i> retur biasa	37
Gambar 4.7 <i>Fishbone Diagram</i> Proses <i>Collection</i>	40
Gambar 4.8 <i>Fishbone Diagram</i> Proses <i>Redistribution</i>	42