

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman dalam beberapa tahun belakangan ini berkembang dengan sangat pesat, terutama didalam bidang ilmu pengetahuan serta pengembangan teknologi dan informasi. Perkembangan tersebut tentu saja sangat berpengaruh terhadap perkembangan dalam dunia bisnis yang memasuki era globalisasi seperti sekarang ini. Para pelaku usaha diberbagai bidang bisnis dituntut untuk mampu memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara maksimal, termasuk sumber daya internal maupun eksternal. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan serta mengoptimalkan biaya yang dikeluarkan untuk memproduksi suatu barang atau jasa.

Salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh pelaku bisnis adalah persaingan yang semakin ketat. Dalam upaya untuk dapat bersaing dengan para kompetitornya, perusahaan harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan pesaing. Salah satu cara yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk menghadapi pesaingnya adalah dengan memiliki keunggulan bersaing. Menurut Porter (1986), keunggulan bersaing adalah kemampuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan untuk meraih keuntungan ekonomis diatas laba yang mampu diraih oleh kompetitor didalam bidang bisnis yang sama. Oleh karena itu, keunggulan dalam bersaing sudah pasti sangat dibutuhkan oleh perusahaan dalam menghadapi pesaingnya agar dapat terus bertahan didalam pasar yang memiliki persaingan yang ketat.

Industri ritel adalah salah satu industri yang saat ini sedang banyak berkembang. Tentu saja hal itu berpengaruh kepada persaingan yang ada didalam industri ritel itu sendiri. Oleh karena itu, perusahaan yang menggeluti bisnis dibidang industri ritel membutuhkan keunggulan dalam bersaing untuk menghadapi para pesaingnya di dalam pasar. Salah satu keunggulan yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan ritel adalah keunggulan dalam biaya (*cost leadership*). Yang dimaksud dengan keunggulan dalam biaya adalah perusahaan dapat menyediakan barang dan jasa dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan kompetitor. Oleh karena itu, untuk dapat melakukan penghematan biaya perusahaan yang bergerak dalam industri ritel membutuhkan strategi yang tepat seperti memaksimalkan kinerja rantai pasok mereka.

Rantai pasok atau *supply chain* didefinisikan sebagai bagian-bagian bisnis yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan memenuhi permintaan pelanggan, yang mana didalamnya tidak hanya ada manufaktur dan pemasok saja, tetapi juga meliputi transportasi, gudang, ritel, bahkan pelanggan juga merupakan bagian dari *supply chain* (Chopra dan Meindl, 2007). Didalam rantai pasok, terdapat banyak masalah yang sering muncul yang berkaitan dengan hubungan antar perusahaan mengenai penanganan logistiknya. Salah satunya adalah penanganan barang kembali/retur atau *reverse logistics*.

Belum banyak yang menggunakan *reverse logistics* sebagai suatu solusi dalam perkembangan jaringan *supply chain* yang berpengaruh terhadap efisiensi biaya. *Reverse logistics* merupakan arus aktivitas logistik dari tangan pelanggan mengalir kembali ke tangan pemasok. *Reverse logistics* didefinisikan sebagai

proses perencanaan, implementasi, pengendalian secara efektif dan efisien aliran barang serta informasi yang terkait, dari titik konsumsi kembali ke titik asal dengan tujuan untuk menangkap atau menciptakan kembali nilai atau pembuangan barang dengan baik (Rogers dan Tibben-Lembke, 1999). Dalam industri ritel, penanganan barang kembali atau *reverse logistics* merupakan masalah yang sering muncul dalam rantai pasokan. *Reverse logistics* juga dinilai memiliki pengaruh terhadap penghematan dalam pembiayaan bagi perusahaan dan pemasoknya (Daugherty dkk., 2005). Jadi dapat dikatakan bahwa *reverse logistics* merupakan strategi rantai pasok yang harus diintegrasikan antar mata rantai yang akan memberikan keuntungan bagi rantai pasok.

Pada industri ritel, barang-barang yang dikembalikan, rusak, tidak terjual dan kadaluarsa akan berakibat pada menurunnya profit yang mampu diperoleh perusahaan sehingga butuh melakukan aktivitas yang terkait dengan penghematan. Didalam perkembangan bisnis ritel, *reverse logistics* mulai mendapat perhatian oleh *top management*. Pengelolaan *reverse logistics* secara cepat dan tepat menjadi sebuah kebutuhan kompetitif karena meningkatnya tren pengembalian barang oleh pelanggan, meningkatnya pengiriman persediaan barang, siklus produk yang cepat dan pelanggan yang menuntut banyak hal dari perusahaan (Daugherty dkk., 2001).

Dalam hal ini, terdapat tiga fokus utama yang berpengaruh dengan *reverse logistics*, yaitu informasi terkait dengan pelanggan, internal perusahaan, dan pemasok. Informasi yang terkait dengan pelanggan merupakan faktor penting yang mempengaruhi *reverse logistics* dalam industri ritel, oleh karena itu

perusahaan harus memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. Selain itu, komitmen perusahaan terhadap *reverse logistics* dan hubungan dengan pemasok merupakan faktor penting lainnya yang harus diperhatikan oleh perusahaan yang bergerak didalam industri ritel. Semua faktor tersebut, bertujuan untuk menciptakan penghematan biaya, khususnya pada perusahaan yang ada didalam rantai pasok.

Barang atau produk yang diretur dari ritel ke pemasok akan dianggap sebagai elemen kunci yang dapat berpengaruh kepada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini dikarenakan dengan meretur barang yang sudah tidak layak lagi kemudian diganti dengan barang yang lebih layak (baru) akan mampu menjaga persediaan barang yang ditawarkan tetap berkualitas dan jenis produk yang disediakan tetap beragam. Untuk mencapai proses retur yang baik, diperlukan proses *reverse logistics* yang baik. Semakin baik penerapan *reverse logistics*, maka semakin baik pula proses retur barang dalam perusahaan. Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa *reverse logistics* yang efektif merupakan salah satu keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan dalam kaitannya untuk memberikan pelayanan yang tepat dan maksimal untuk pelanggan.

Untuk memiliki *reverse logistics* yang baik, perusahaan harus memiliki kapabilitas yang cukup dalam mengelola *reverse logisticsnya*. Kapabilitas *reverse logistics* yaitu proses internal perusahaan dalam mengelola aktivitas aliran *reverse logistics* secara lebih efektif untuk mencapai penghematan biaya (*cost savings*).

Yang menjadi fokus kapabilitas *reverse logistics* yang dikembangkan oleh peritel yaitu untuk prosedur kebijakan retur dan pengembalian barang menuju pemasok (*upstream*). Hubungan yang baik dengan pemasok dalam pengembalian barang akan memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak. Untuk mampu memaksimalkan kapabilitas *reverse logistics*, perusahaan harus memperhatikan dan mengendalikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *reverse logistics*.

Selain itu, *reverse logistics* memiliki manfaat lain, yaitu meningkatkan pelayanan purna jual (*after sales services*). Pelayanan purna jual yang baik adalah melayani secara responsif menghadapi keluhan pelanggan serta mampu memberikan jaminan dan kepastian mengenai penyelesaian masalah pengembalian barang sehingga akan berdampak kepada pencitraan positif terhadap perusahaan di mata pelanggan (Daugherty dkk., 2001). Dengan meningkatnya layanan purna jual yang diberikan, hal ini akan memberikan keuntungan lebih bagi perusahaan karena pelanggan yang merasa terpuaskan akan memberikan nilai yang lebih seperti loyalitas kepada perusahaan dibandingkan dengan pesaingnya.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai faktor-faktor anteseden yang mempengaruhi *reverse logistics* yang berdampak terhadap penghematan biaya pada perusahaan yang bergerak dalam bidang minimarket. Minimarket merupakan salah satu bisnis yang bergerak di industri ritel yang memiliki peranan penting dalam dalam aktivitas *reverse logistics* dalam sebuah rantai pasokan. Aktivitas *reverse logistics* yang dilakukan oleh minimarket memiliki peranan yang berbeda dengan aktivitas

reverse logistics yang dilakukan oleh perusahaan pemasok atau manufaktur. Pada minimarket, yang menjadi fokus dalam aktivitas *reverse logistics* ialah proses aliran barang serta informasi yang terkait dengan aktivitas *reverse logistics* yang akan bermanfaat bagi rantai pasok secara keseluruhan.

Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Reverse Logistics Serta Dampaknya Terhadap Penghematan Biaya Pada Minimarket Di Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Apakah orientasi terhadap pelanggan, perilaku oportunistik pelanggan, komitmen terhadap sumber daya dan perjanjian kontraktual memiliki pengaruh terhadap kapabilitas *reverse logistics* pada minimarket?
2. Apakah kapabilitas *reverse logistics* yang memiliki pengaruh terhadap penghematan biaya pada minimarket?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah disimpulkan, antara lain:

1. Mengetahui pengaruh antara orientasi terhadap pelanggan terhadap kapabilitas *reverse logistics*.

2. Mengetahui pengaruh antara perilaku oportunistik pelanggan terhadap kapabilitas *reverse logistics*.
3. Mengetahui pengaruh antara komitmen terhadap sumber daya terhadap kapabilitas *reverse logistics*.
4. Mengetahui pengaruh antara perjanjian kontraktual terhadap kapabilitas *reverse logistics*.
5. Mengetahui pengaruh antara kapabilitas *reverse logistics* terhadap penghematan biaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, diharapkan dapat bermanfaat khususnya mengenai penanganan *reverse logistics* perusahaan terkait penghematan biaya serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.
2. Bagi penulis, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai kapabilitas *reverse logistics* dan pengaruhnya terhadap penghematan biaya pada industri ritel, terutama minimarket.
3. Bagi dunia akademik, diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh kapabilitas *reverse logistics* dan penghematan biaya agar dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk mempermudah dalam penyusunan dari seluruh rangkaian penelitian skripsi. Penulisan ini akan dibagi ke dalam lima bab, dan akan disusun secara sistematis sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian, permasalahan yang akan diteliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan landasan teori yang menjadi pedoman dalam melakukan penelitian agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan oleh penulis, penelitian terdahulu, serta hipotesis dan model analisis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu berupa rincian sistematis yang meliputi pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis dan sumber data yang digunakan, prosedur pengumpulan data, populasi dan sampel, serta teknik analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi deskripsi dari hasil penelitian yang berupa karakteristik dari responden, deskripsi variabel penelitian, kemudian analisis data, uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas, uji hipotesis, serta pembahasan mengenai uji hipotesis yang telah dilakukan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran yang dapat diambil dari hasil analisis dan interpretasi data, sehingga dapat memberikan beberapa rekomendasi atau saran-saran yang bermanfaat bagi peritel maupun peneliti selanjutnya.

