

ABSTRAKSI

Dalam era global saat ini, setiap perusahaan dituntut agar dapat menyediakan produk yang diinginkan konsumen dengan kualitas yang tinggi. Kualitas tinggi dapat dihasilkan dengan cara kinerja yang baik, yaitu dengan melakukan kegiatan *supply chain* dengan baik. *Supply chain* identik dengan masalah yang ada dalam kegiatan perusahaan dari hulu ke hilir. Tanpa disadari, bahwa kegiatan hilir ke hulu juga sangat berpengaruh bagi perusahaan, maka dari itu perusahaan harus mampu mengelola kegiatan yang biasa dikenal dengan *reverse logistics*. Dengan mengembangkan kegiatan *reverse logistics*, maka perusahaan akan mampu mencapai keunggulan bersaingnya, salah satunya yaitu memperoleh penghematan biaya.

Untuk menilai kemampuan *reverse logistics* dalam perusahaan dalam hal ini penerbit buku, dapat dilakukan dengan cara mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *reverse logistics* tersebut sehingga berdampak pada penghematan biaya. Faktor-faktor tersebut antara lain orientasi terhadap konsumen, perilaku oportunistis konsumen, meningkatnya komitmen terhadap sumber daya, perjanjian kontraktual, serta inovasi sebagai variabel moderasi. Data dikumpulkan dari 30 perusahaan penerbit buku kemudian dianalisis dengan menggunakan bantuan software SmartPLS 2.0.

Dari hasil penelitian yang ada, terbukti bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan *reverse logistics* memiliki hubungan yang positif terhadap penghematan biaya. Inovasi juga dapat menguatkan kemampuan *reverse logistics* terhadap penghematan biaya. Meskipun faktor sikap oportunistis konsumen yang seharusnya memiliki hubungan negatif terhadap kemampuan *reverse logistics* namun nyatanya memiliki hubungan yang positif terhadap kemampuan *reverse logistics*.

Kata kunci: Orientasi Terhadap Konsumen, Perilaku Oportunistis Konsumen, Meningkatnya Komitmen Sumber Daya, Perjanjian Kontraktual, Kemampuan *Reverse Logistics*, Inovasi, Penghematan Biaya.

ABSTRACT

In this globalization era, every company are demanded to be able to provide a high quality products based on customers' preferences. By managing a good supply chain and good performance will lead to a better quality of products. Supply chain is identical with upstream to downstream problems. Unconsciously, the downstream to upstream also plays a big role in the company; therefore a company should be able to manage the reverse logistics activity. By developing the reverse logistics, it can help the company to elevate their ability to compete in the market, and also minimizing their cost.

The factors that affect reverse logistics, thus will also affect to the cost minimization. The factors can be broken down into: customer orientation; opportunist customer behavior; commitment to the resources; contractual agreement; and innovation as a moderate variable. This research is conduct to analyze the ability of reverse logistics of book publisher in Surabaya. The data were collected from 30 book publishers then being analyzed by using SmartPLS 2.0 software.

The result from this research shows that the factors of reverse logistics have positive relations towards cost minimization. Innovation also has strong relation towards reverse logistics in minimizing their costs. Despite the factors of opportunist customers should have negative relations towards reverse logistics, but in fact, it has positive relations towards reverse logistics.

Keywords: Ability of Reverse Logistic; Commitment to the Resources; Contractual Agreement; Cost Minimization; Customer Orientation; Opportunist Customer Behavior; Innovation.