

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dan persaingan yang sangat ketat dalam berbagai bidang usaha saat ini, maka perusahaan yang ingin terus maju dan tetap eksis pada bidangnya harus mampu bersaing dengan para kompetitornya. Perusahaan harus mampu menciptakan segala inovasi dan senantiasa menciptakan strategi dengan menggunakan teknologi dan informasi yang ada. Bukan hanya industri besar saja yang wajib menerapkan hal tersebut di bidangnya, tetapi industri kecil juga harus menerapkan agar perusahaan dapat terus berkembang dan bisa menjadi pemimpin di pasarnya. Teknologi dan informasi selalu diterapkan dengan model yang terbaru dengan mengganti model lama atau model tradisional. Semua itu dilakukan untuk menciptakan efisiensi biaya disamping untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mencapai hal tersebut adalah dengan cara mengolah rantai pasok atau *supply chain management*-nya dengan baik.

Konsep manajemen rantai pasok ini pertamakali muncul sekitar tahun 1990-an. Manajemen rantai pasok atau *supply chain management* (SCM) ini mengarah ke jaringan yang rumit dari hubungan yang mempertahankan organisasi dengan rekan bisnisnya untuk mendapatkan sumber produksi dalam menyampaikan kepada konsumen (Kalakota, 2000, h197). Jika pihak dan konsep yang ada didalamnya dapat terintegrasi dengan baik, maka bukan hanya

perusahaan yang mengalami keuntungan melainkan semua yang terlibat dalam rantai pasok juga mengalami keuntungan.

Salah satu bagian terpenting dari rantai pasok atau *supply chain* ini adalah logistik. Logistik lebih menjadi bagian dari *supply chain management* daripada menjadi bagian tersendiri (Larson *et al.*, 2007). Menurut Bowersox (1989), logistik merupakan proses pengaturan strategis pemindahan material, komponen, dan barang siap pakai dari pemasok antar fasilitas dalam perusahaan maupun ke konsumen. Di dalam *supply chain*, apabila dilihat dari alur logistiknya dapat dibagi menjadi 2 yaitu:

1. *Forward Logistics*
2. *Reverse logistics*



**Gambar 1.1** Perbedaan antara *forward* dan *reverse logistics*

Kesadaran ilmu pengetahuan tentang logistik semakin hari semakin berkembang sehingga *forward logistics* sudah bukan merupakan satu-satunya *supply chain* pada saat ini melainkan ada penambahan konsep berupa *reverse logistics* berkonsep terpusat pada *after market supply chain*. *Reverse logistics* telah menarik perhatian para ahli *marketing* dan *supply chain* dalam literturnya karena *reverse logistics* mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola

saluran distribusi beserta rantai pasoknya yang dapat memberikan pengaruh positif terhadap konsumennya (Horvath *et al.*, 2005).

Penanganan *reverse logistics* jauh lebih rumit dari *forward logistics* karena waktu dari barang retur mengalir tidak pasti dan sangat rumit untuk diramalkan. Barang retur dari konsumen memiliki kualitas yang beragam, ada yang kembali dengan kondisi yang masih bagus dan ada juga yang sudah rusak, hal demikianlah yang membuat para pemegang kepentingan perusahaan menilai bahwa *reverse logistics* tidaklah terlalu penting dan malah menimbulkan biaya lagi bagi perusahaan. Rumitnya penanganan *reverse logistics* mengakibatkan membengkaknya biaya operasional perusahaan (Trebilcock, 2001).

Tujuan dari *reverse logistics* yaitu tidak lain untuk penghematan biaya dan untuk menjalin hubungan baik dengan konsumen. *Reverse logistics* dianggap mempunyai dampak yang penting terhadap pembiayaan di perusahaan dan mitra kerjanya (Daugherty *et al.*, 2005). Perusahaan harus menyadari bahwa sangat penting memiliki strategi *reverse logistic* yang efektif untuk mengurangi risiko merusak hubungan pelanggan yang dapat membahayakan citra merek dan reputasi.

Untuk mencapai keinginan perusahaan dalam menciptakan kemampuan *reverse logistics* atau *reverse logistics capabilities* dalam mencapai penghematan biaya perusahaan harus mengerti betul tentang faktor-faktor atau variabel-variabel apa saja yang akan mempengaruhi jalannya konsep *reverse logistics* tersebut yang diantaranya adalah pengaruh orientasi terhadap konsumen, pengaruh oportunistik konsumen, pengaruh adanya perjanjian kontraktual, pengaruh hubungan terhadap

meningkatnya komitmen sumber daya (Eric P. Jack, Thomas L. Powers and Luren Skinner, 2010). Pengaruh sebuah inovasi dari *reverse logistics* atau *reverse logistics innovation* seperti teknologi, sistem dan prosedur, dan *flexibility* juga dapat menjadi faktor yang bisa berdampak positif pada kegiatan *reverse logistics* sehingga dapat menciptakan penghematan biaya (Richey, R.G., Chen, H., Genchev, S.E. and Daugherty, P.J, 2005).

Kegiatan *reverse logistics* merupakan kegiatan perusahaan pada *after market supply chain*. Dalam penelitian ini objek yang digunakan adalah perusahaan penerbit buku. Perusahaan penerbit buku melakukan kegiatan *reverse logistics* dikarenakan perusahaan mengerti bahwa masa edar sebuah buku atau majalah tidaklah lama sehingga perusahaan menerapkannya agar tidak mengalami kerugian karena buku yang telah dicetak tersebut tidak laku terjual. Proses yang terjadi pada kegiatan *reverse logistics* perusahaan penerbit buku yaitu dari peritel buku atau majalah yang habis masa edarnya ataupun rusak akan dikembalikan kepada pendistributor lalu kembali ke perusahaan, setelah itu perusahaan mengalihkan pada pihak ketiga untuk dijadikan kertas daur ulang dimana pihak ketiga tersebut merupakan anak perusahaan dari perusahaan penerbit buku.

Dengan adanya kegiatan *reverse logistics* diharapkan perusahaan dapat meminimalisir kerugian serta dapat mengefisiensikan waktu. Dengan prosedur yang baik dan jelas akan membuat kegiatan pengembalian buku ke perusahaan akan berjalan dengan baik tidak ada hambatan atau terjadi penumpukan buku serta majalah. Perusahaan juga menciptakan suatu alat sendiri yang merupakan sebuah inovasi perusahaan yang berguna untuk mempercepat proses dari kegiatan

peleburan kertas sehingga dapat menjadi kertas daur ulang yang bagus dan memiliki nilai jual yang tinggi. Diharapkan semua proses dari kegiatan *reverse logistics* tersebut dapat berjalan dengan lancar sehingga menciptakan kinerja yang baik pada kegiatan *reverse logistics* untuk mencapai penghematan biaya perusahaan.

Berdasarkan dari hal-hal tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kemampuan *reverse logistics* serta pengaruhnya terhadap penghematan biaya dengan inovasi sebagai variabel moderasi yang dilakukan pada 30 perusahaan penerbit buku di wilayah surabaya dan sekitarnya.

*Reverse logistics* yang difokuskan dalam penelitian ini adalah proses perencanaan, implementasi, dan pengendalian secara efektif dan efisien dari bahan mentah, bahan dalam proses, ke barang jadi dan informasi yang terkait yang dalam hal ini merupakan konsep dari *supply chain*, yaitu dari titik konsumen ke titik asal.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan rumusan masalahnya yaitu :

1. Apakah ada hubungan antara orientasi terhadap konsumen dengan kemampuan *reverse logistics*?
2. Apakah ada hubungan antara perilaku oportunistis konsumen dengan kemampuan *reverse logistics*?

3. Apakah ada hubungan antara meningkatnya komitmen sumber daya terhadap *reverse logistics*?
4. Apakah ada hubungan antara pengaruh perjanjian kontraktual dengan kemampuan *reverse logistics*?
5. Apakah ada hubungan antara kemampuan *reverse logistics* dengan penghematan biaya *reverse logistics*?
6. Apakah kemampuan inovasi sebagai variabel moderasi memiliki pengaruh antara kemampuan *reverse logistics* dengan penghematan biaya *reverse logistics*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, dapat diketahui tujuan penelitiannya adalah:

1. Mengetahui hubungan antara orientasi terhadap konsumen dengan kemampuan *reverse logistics*.
2. Mengetahui hubungan antara perilaku oportunistis konsumen dengan kemampuan *reverse logistics*.
3. Mengetahui hubungan antara peningkatan komitmen terhadap sumber daya dengan kemampuan *reverse logistics*.
4. Mengetahui hubungan antara perjanjian kontraktual dengan kemampuan *reverse logistics*.
5. Mengetahui hubungan antara kemampuan *reverse logistics* dengan penghematan biaya *reverse logistics*.

6. Mengetahui kemampuan inovasi sebagai variabel moderasi yang mempengaruhi antara kemampuan *reverse logistics* dengan penghematan biaya *reverse logistics*.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan masukan bagi perusahaan dalam menangani produk retur dengan sistem *reverse logistics* untuk memberikan manfaat dalam penghematan biaya pada perusahaan.
2. Memberi sedikit pengetahuan mengenai masalah *reverse logistics* untuk para akademisi di dalam bidang Manajemen Operasi, agar dapat digunakan dan dapat dikembangkan secara lebih luas lagi.
3. Memberikan kesempatan bagi penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

#### 1.5 Sistematika Skripsi

Penulisan skripsi ini akan dibagi dalam 5 bab, dan secara sistematis akan disusun sebagai berikut:

##### BAB 1 PENDAHULUAN

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

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang menjadi dasar pedoman untuk melakukan penelitian agar mencapai tujuan yang diinginkan oleh penulis, penelitian-penelitian terdahulu, serta hipotesis dan model analisis penelitian.

## BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu berupa rincian yang sistematis yang meliputi diantaranya yaitu pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis dan sumber data yang digunakan, prosedur pengumpulan data, populasi dan sampel, serta teknik analisis.

## BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi dari hasil penelitian yang berupa karakteristik dari responden, deskripsi variabel penelitian, analisis dari data, uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas, uji hipotesis, serta pembahasan mengenai uji hipotesis yang sudah dilakukan.

## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang apa saja kesimpulan yang didapat dari hasil analisis dan interpretasi data, sehingga dapat memberikan rekomendasi atau saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan maupun peneliti selanjutnya.