

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, persaingan dalam dunia bisnis berkembang sangat pesat sehingga membuat perusahaan saling berlomba-lomba untuk melakukan dan menunjukkan kinerja yang optimal dalam setiap aspek yang membentuk proses bisnisnya. Salah satu proses bisnis yang sangat penting adalah proses *supply chain*. Manajemen *supply chain* didefinisikan sebagai serangkaian pendekatan yang digunakan untuk mengintegrasikan supplier, perusahaan manufaktur, gudang dan toko secara efisien sehingga barang yang diproduksi dan didistribusikan dengan jumlah yang tepat, pada tempat dan waktu yang tepat untuk meminimalisir biaya dan memuaskan tingkatan pelayanan (Simchi Levi, 2000) .

Dalam beberapa tahun terakhir *supply chain management* telah membuktikan bahwa perusahaan dapat memperoleh keuntungan kompetitif yang berkesinambungan dengan penerapan *supply chain* yang baik (Simchi-Levi et al, 2003). Karena dengan *supply chain* yang baik maka masalah distribusi barang ke konsumen dan produksi akan berjalan dengan baik. Dari banyaknya strategi manajemen *supply chain* ini sering terjadi permasalahan di berbagai titik. Permasalahan dalam *logistic* adalah salah satu permasalahan yang sering muncul dalam penerapan *supply chain management* yang berkaitan dengan persediaan produk. Permasalahan dalam

persediaan sering muncul karena ketidakpastian dalam permintaan konsumen. Pengelolaan persediaan yang tidak optimal akan menyebabkan biaya persediaan menjadi lebih besar dan pada akhirnya dapat mengganggu kestabilan dalam suatu usaha. Dengan adanya permasalahan tersebut maka harus dapat dibuat rencana dalam pengendalian persediaan dengan penerapan konsep *supply chain management* yang baik sehingga logistik dapat dikelola dengan lebih optimal.

Logistik didefinisikan sebagai proses perencanaan, pelaksanaan, pengontrolan, aliran biaya yang efektif, penempatan *raw material*, proses *inventory*, barang jadi serta informasi yang berhubungan dari titik asal kepada titik pemakai untuk tujuan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Ballou ; 1992). Logistik ini dibedakan menjadi 2 berdasarkan alirannya yaitu *forward logistic* dan *reverse logistic*. Pada umumnya penelitian kebanyakan masih banyak yang membahas masalah *forward* sedangkan untuk alur *reverse* dari konsumen atau retailer ke perusahaan belum terlalu mendapat perhatian yang cukup. *Reverse logistic* merupakan bagian dari logistik yang sering menjadi permasalahan bagi perusahaan karena dalam penanganannya banyak perusahaan yang masih belum efektif. Hal ini dapat membuat jumlah logistik menumpuk dan terbuang sia-sia karena tidak dimanfaatkan dengan baik.

Pada dasarnya *reverse logistic* ini sama pentingnya dengan *forward logistic* dalam system *supply chain* untuk menutupi biaya produk secara komprehensif dan juga dapat mengurangi pembuangan limbah dengan baik.

Menangani *reverse logistic* lebih rumit daripada *forward logistics* (logistik), sebab waktu barang retur mengalir tidak pasti dan sulit diramalkan, dan datang lebih cepat dibandingkan waktu pemrosesan. Barang *retur* kebanyakan tidak teridentifikasi dan wewenang penerimaan tidak standar, kondisi barang dan/atau kemasan tidak seragam, rusak atau kurang lengkap. Tambahan lagi, kebanyakan konsumen atau mitra distribusi kehilangan kepercayaan selama waktu pemrosesan (Rogers dan Tibben-Lembke, 2001; Stock et al., 2002).

Rumitnya penanganan *reverse logistic* mengakibatkan membengkaknya biaya operasional (Trebilcock, 2001). Sebagai contoh, di Amerika Serikat biaya penanganan *reverse logistic* beberapa produk manufaktur rata-rata mencapai 15% total penjualan (Dowlatsahi, 2005). Lagi pula, banyak hambatan ditemui perusahaan ketika menangani *reverse logistic*, diantaranya manajemen perusahaan menganggap *reverse logistic* kurang penting, kurang kompetitif, ketiadaan sistem, dukungan finansial rendah, dan personil pengelola kurang memadai (Rogers dan Tibben-Lembke, 2001).

Namun demikian, *reverse logistic* yang dikelola dengan efisien dan efektif berpotensi mendapatkan nilai ekonomi dan meningkatkan citra positif perusahaan di konsumen dan mata rantai distribusi (Bernon et al., 2004). Nilai ekonomi dari efisiensi *reverse logistic* didapat melalui pemanfaatan barang *retur*, diantaranya dengan memakai ulang jika masih dapat dipakai, mendaur-ulang atau melakukan kanibalisasi untuk bahan

baku, perbaikan atau pabrikasi ulang untuk dijual kembali (Stock, 2001). Di samping itu, potensi ekonomi yang tidak langsung adalah penghematan biaya operasional logistik, seperti pengurangan biaya distribusi aliran balik dan pemrosesan/transaksi (Stock et al., 2002).

*Reverse logistic* yang dikelola dengan efektif membantu meningkatkan pelayanan purna jual. Pelayanan purna jual yang baik, yakni cepat tanggap terhadap keluhan dan mampu memberikan kepastian penyelesaian masalah retur, akan meningkatkan citra positif perusahaan (Daugherty et al., 2004; De Brito et al., 2002). Perusahaan yang mampu mengurangi dampak negatif terhadap barang yang telah dipasarkannya, akan memiliki citra positif dimata mitra rantai pasoknya.

Ochie Shop merupakan salah satu usaha kecil menengah yang bergerak di bidang fashion. Konsep semi-butik yang dipilih untuk beradaptasi dengan keadaan masyarakat di kota Gresik yang belum familiar dengan butik modern. Ochie Shop yang baru saja memulai usaha di awal tahun 2014 lalu menunjukkan perkembangan yang sangat baik dengan semakin banyaknya pelanggan tetap. Seperti halnya dengan bisnis yang baru saja memulai usahanya masalah logistik belum terlalu menjadi fokus utama pemilik usaha. Ochie Shop sendiri memiliki gudang logistik yang cukup besar, dan perlahan-lahan barang lama yang tidak terjual menjadi semakin mengkhawatirkan. Untuk penanganan *reverse logistic*-nya sendiri masih menggunakan cara tradisonal. Jika tidak dikelola dengan baik masalah logistik ini bisa membuat Ochie Shop tidak bertahan lama. Disini

terlihat jelas bahwa Ochie Shop membutuhkan strategi penanganan *reverse logistic* berdasarkan teori Bhadury dan S. Pheng serta analisa SWOT yang baik agar dapat bersaing dengan kompetitor sejenisnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah :

- Bagaimana rancangan strategi *reverse logistic* yang baik untuk Ochie Shop?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- Untuk mengetahui rancangan strategi *reverse logistic* untuk Ochie Shop.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Bagi penulis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan khususnya tentang konsep *Supply Chain Management* dan *reverse logistic*.

## 2. Perusahaan

Dalam hal ini penelitian dapat digunakan sebagai masukan untuk mengembangkan strategi perusahaan untuk mencapai kinerja yang baik dalam penanganan produk *retur*.

## 3. Dunia akademisi

Memberikan informasi dan masukan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk mempermudah penyusunan dan mempelajari bagian-bagian dari seluruh rangkaian penelitian. Adapun gambaran umum penulisan tugas akhir ini dapat dijelaskan melalui sistematika penulisan di bawah ini :

#### Bab 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang diadakannya penelitian ini, mengetahui kenapa penggunaan *reverse logistic* sangat dibutuhkan untuk membantu penanganan logistik di Ochie Shop. Bab ini juga berisi rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan landasan teori penulis dalam melaksanakan penelitian ini yang meliputi teori *supply chain*,

*reverse logistic*, SWOT dan studi literatur tentang hasil temuan sebelumnya.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metodologi dan tahapan-tahapan yang digunakan selama penelitian ini berlangsung. Penulis akan menjelaskan secara rinci tentang objek penelitian, menjabarkan langkah-langkah serta memberikan solusi atas permasalahan yang sedang dihadapi selama penelitian.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, data-data hasil penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, pengumpulan dan pengolahan.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan teori-teori yang berkaitan serta pemberian saran yang berguna bagi perusahaan.