

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia industri dan bisnis pada masa sekarang ini dapat dibilang semakin ketat dan cukup kompetitif dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin meningkat serta dikarenakan meningkatnya kemampuan dan kecerdasan konsumen dalam menentukan produk yang akan dipilih. Oleh karena itu setiap perusahaan akan berusaha sebaik mungkin dalam memberikan produk yang terbaik dan juga pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar dapat menjadi perusahaan yang unggul dan dapat bertahan di pasar. Salah satu bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan adalah melalui *Reverse Logistic*.

Reverse Logistics adalah manajemen rantai pasok yang ramah lingkungan. Praktik ini memungkinkan perusahaan untuk mengelola limbah dan meningkatkan daya saing mereka dan juga menerapkan program yang ramah lingkungan (Mwaura Anne, 2015).

Reverse Logistic adalah sebuah proses perencanaan, pelaksanaan, dan juga untuk mengontrol tingkat efisiensi dari *flow of raw materials*, proses *inventory*, *finished goods*, dan informasi yang terkait dari titik konsumsi kembali ke titik awal dengan tujuan untuk mengambil kembali *value* dari produk (Hawk, 2006).

Dari beberapa pendapat para ahli yang sudah diketahui maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa *Reverse Logistic* adalah salah satu proses dari *supply chain* untuk mengambil kembali nilai yang dapat diambil kembali menjadi suatu nilai baru. Salah satu contoh yang dapat diberikan adalah *refilling product* dimana perusahaan akan mengambil suatu nilai dari sebuah *product* dan mengembalikannya menjadi sebuah *product* yang utuh. Jadi *Reverse Logistic* bukan hanya untuk mengembalikan produk yang cacat atau rusak, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan kepada *customer* dimana perusahaan dapat mengembalikan nilai dari suatu *product* dan juga melindungi lingkungan dengan mengurangi *waste* yang dihasilkan dari produksi.

Gambar 1.1 Data Sampah Produksi Tahun 2017



Sumber: Kumparan (2017)

Berdasarkan gambar 1.1, menjelaskan hasil audit sampah yang dilakukan oleh *Greenpeace* Indonesia untuk mengetahui produsen utama yang menyumbang sampah di berbagai kota di Indonesia. Dari data diatas dapat

dilihat hanya dalam waktu dua bulan yaitu dari September – November sudah ditemukan 3.210 sampah botol plastic dari 246 produsen yang berbeda. Jika terus dilanjutkan maka bisa dipastikan dalam setahun sampah di Indonesia akan mencapai angka puluhan ribu yang akan di tanggung berseama oleh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu mulai banyak perusahaan yang mulai memperhatikan sisi *Environmental* dan *Social Performance* yang diberikan kepada masyarakat sebagai contoh Direktur Pembangunan Berkelanjutan Grup Danone di Indonesia, Karyanto Wibowo memberikan pendapat bahwa “Sudah pasti Danone sebagai produsen AMDK (Air Minum Dalam Kemasan) akan turut berpartisipasi dalam menyelesaikan persoalan ini dan tidak akan melakukannya sendirian. Pengelolaan sampah, termasuk plastik, merupakan tanggung jawab seluruh pemangku kepentingan; mulai dari pemerintah, produsen, mitra LSM, media dan tentu saja konsumen yang memiliki peran besar untuk mencegah sampah botol plastik mencemari lingkungan,” jelas Karyanto melalui email kepada kumparan, Selasa (10/10/2017).

Oleh karena itu sebagai bentuk tanggung jawab kepada *environment* dan juga *Social Performance* perusahaan mulai menjalankan *Reverse Logistic* sebagai jawaban permasalahan tersebut, dengan melakukan *Reverse Logistic* produsen – produsen bisa mengurangi *waste* dan menjaga lingkungan sebagai bentuk *Environmental Performance*. Sebagai bentuk *Social Performance* perusahaan bertanggung jawab akan kerusakan barang yang belum diterima di tangan konsumen sehingga bisa di *return*.

Perusahaan harus mampu untuk melakukan sebuah sistem kerja yang baik di dalam aktivitas *Reverse Logistic* sebagai bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen yang dapat meningkatkan *social performance* perusahaan. Jika tidak dikelola dengan baik, *Reverse Logistic* dapat memberikan *cost* yang besar kepada perusahaan yang berpengaruh terhadap *economic performance* dan sebagai bentuk peduli terhadap lingkungan *Reverse Logistic* juga membantu dalam proses daur ulang guna mengurangi limbah di yang dapat berdampak kepada *Environment Performance* perusahaan. Oleh karena itu lah seorang manajer yang baik harus dapat membuat sistem kerja *Reverse Logistic* yang baik agar dapat memberikan bentuk tanggung jawab kepada konsumen dan juga menghindarkan dari *cost* yang besar kepada perusahaan.

Perusahaan yang menerapkan *Reverse Logistics* yang baik akan mampu meningkatkan layanan pelanggan dan tingkat respon ke pelanggan, mengurangi dampak lingkungan dengan mengurangi limbah dan meningkatkan tanggung jawab sosial perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu mulai banyak perusahaan – perusahaan yang telah menaruh perhatian mereka terhadap pengelolaan *Reverse Logistic* sebagai salah satu strategi peningkatan keunggulan kompetitif perusahaan.

Berbeda dengan *forward logistic* (mengirim barang dari produsen ke konsumen) yang dimana prediksi yang dilakukan untuk mengetahui jumlah permintaan produk terbilang mudah. Sementara *Reverse Logistic* lebih susah untuk dilakukan prediksi dalam mengetahui berapa jumlah pengembalian

produk yang dilakukan. Hal ini disebabkan oleh banyaknya faktor-faktor ketidakpastian dalam *Reverse Logistic*.

Melakukan *Product Return Forecasting* adalah salah satu kegiatan krusial yang harus dilakukan oleh *PPIC (Product Planning Inventory Control)* dalam meningkatkan performa dari *Reverse Logistic*. Dengan melakukan peramalan *product return* seorang manajer akan mendapatkan keuntungan jangka pendek dan juga jangka panjang. Keuntungan jangka pendek yang didapatkan seorang manajer dalam peramalan *product return* adalah untuk perencanaan sehari-hari dan pengendalian proses pemulihan product. Keuntungan jangka Panjang yang akan didapatkan seorang manajer dalam *Product Return Forecasting* adalah untuk membantu dalam menentukan kapasitas yang dibutuhkan di masa depan dan kemungkinan bisnis yang diharapkan dari *Reverse Logistic* juga dalam keputusan pemilihan *outsourcing* (Rajesh Kumar Singh, 2019).

Oleh karena itu *Product Return Forecasting* memiliki hubungan yang dapat membantu mengoptimalkan performa dari *Reverse Logistic*. Maka dari itu penulis membuat skripsi ini untuk membantu dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *Product Return Forecasting* untuk operasional efisiensi *Reverse Logistic*, dan untuk menganalisis dampak akurasi *Product Return Forecasting* terhadap *Reverse Logistic*. Hal tersebut dapat membantu penulis dalam memahami *Reverse Logistic* dan juga bagaimana manajemen *Reverse Logistic* yang baik dapat membantu mengoptimalkan *supply chain management* dari perusahaan.

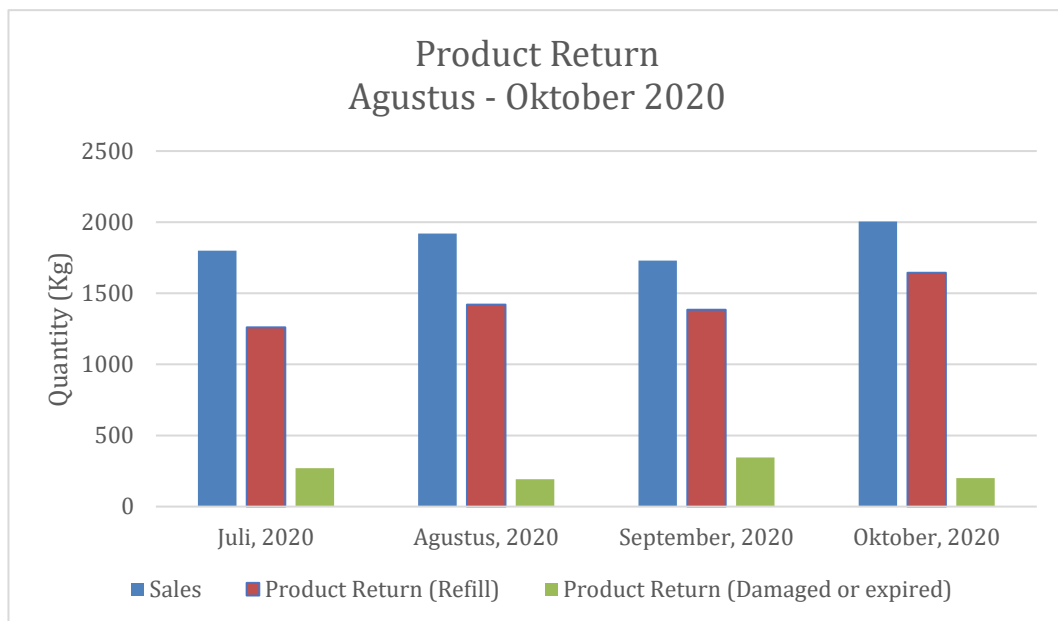
Perusahaan yang memiliki *supply chain management* dengan sistem *Reverse Logistic* yang baik dapat mendapatkan keuntungan. diantaranya dengan pasar yang membutuhkan produk yang baru, dan pasar yang membutuhkan produk yang telah diproses kembali (*recovered product*).

Penerapan *Reverse Logistic* yang baik akan sangat membantu perusahaan dalam melakukan penghematan biaya dengan *recovered product*. Salah satu industri yang dapat terbantu dengan penerapan *Reverse Logistic* ini adalah perusahaan yang bergerak dibidang *food processing* dan agrobisnis. Dikarenakan produknya yang rentan maka produk harus dijaga dengan baik. Sebisa mungkin menurunkan kemungkinan adanya *return product* dikarenakan ditakutkan bahwa produk yang dikembalikan sudah rusak dan tidak bisa di perbaiki dengan *recovered product*. Oleh karena itu perusahaan yang bergerak di bidang *food processing* dan agrobisnis akan sangat terbantu apabila dapat melakukan *forecasting return product*.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *food processing* dan agrobisnis adalah PT. Tsamarot Indonesia adalah salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang food processing. PT. Tsamarot sendiri sudah berdiri sejak tahun 2013 yang didirikan oleh Bapak Ir. Muhammad Syafaat Ismail M, SC. Sebagai perusahaan keluarga yang bergerak di bidang food processing dan agrobisnis. PT. Tsamarot memiliki visi yaitu “Menjadi perusahaan berskala nasional dengan menggunakan produk utama buah lokal asli Indonesia” dan misi “Menjadikan hidup yang sehat dengan mengkonsumsi minuman sehat” dengan visi dan misi tersebut PT Tsamarot berharap

produksinya dapat mendorong hasil perkebunan serta daya saing yang baik dan berkualitas. PT. Tsamarot memiliki pabrik di daerah Depok yaitu di Serua – Bojongsari, pabrik ini adalah pusat produksi dan penyimpanan dari PT. Tsamarot dimana semua kegiatan produksi dilakukan di pabrik tersebut.

PT. Tsamarot Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak dibidang *food industry* dan agrobisnis tentu saja pernah mengalami *product return* dan harus melakukan *Reverse Logistic*.



Gambar 1.2 *Product Return* PT. Tsamarot Indonesia

Berdasarkan gambar diatas, PT. Tsamarot memiliki rata-rata pengiriman produk 1,800 dan rata-rata *product return* 800 jadi bisa diperhitungkan dari setiap pengiriman produk ada sebesar 2,25% *product return*. Tentu saja PT. Tsamarot harus melakukan *Reverse Logistic* untuk mengambil kembali *product return* dari konsumen hal ini sebagai bentuk tanggung jawab dan juga *service* yang diberikan kepada para konsumen. Tentu saja jika tidak dikelola dengan baik *Reverse Logistic* dapat memberatkan dari sisi perusahaan. Berdasarkan

latar belakang yang terlampir di atas maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH PRODUCT RETURN FORECASTING TERHADAP REVERSE LOGISTIC PERFORMANCE PT. TSAMAROT INDONESIA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor dari *Product Return Forecasting* berpengaruh secara positif terhadap *Accuracy in Product Return Forecasting*?
2. Apakah *Accuracy in Product Return Forecasting* berpengaruh secara positif terhadap *Economic Performance of Reverse Logistic*?
3. Apakah *Accuracy in Product Return Forecasting* berpengaruh secara positif terhadap *Environmental Performance of Reverse Logistic*?
4. Apakah *Accuracy in Product Return Forecasting* berpengaruh secara positif terhadap *Social Performance of Reverse Logistic*?

1.3 Batasan Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang sudah penulis jelaskan di dalam latar belakang, penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada PT. Tsamarot Indonesia. Penelitian dilakukan melalui kuesioner (waktu)

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif antara *factor influencing Product Return Forecasting* terhadap *Reverse Logistic performance*
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif *Accuracy in Product Return Forecasting* terhadap *Environmental performance* dari *Reverse Logistic performance*
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif *Accuracy in Product Return Forecasting* terhadap *Social performance* dari *Reverse Logistic performance*
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif *Accuracy in Product Return Forecasting* terhadap *Economic performance* dari *Reverse Logistic performance*

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Untuk Perusahaan

Bagi perusahaan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk mengetahui pengaruh *Product Return Forecasting* terhadap *Reverse Logistic performance* di dalam perusahaan.

1.5.2 Manfaat praktis

1. Bagi Mahasiswa, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa mengenai pengaruh *Product Return Forecasting* terhadap *Reverse Logistic performance* di dalam perusahaan.

2. Bagi Universitas, hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan referensi dalam meningkatkan kualitas pendidikan bagi civitas akademika.
3. Bagi peneliti, peneliti mampu menerapkan hasil pembelajaran kedalam realita operasional. Serta peneliti mempunyai pengetahuan dan wawasan mengenai materi dan media pembelajaran yang sesuai.
4. Bagi pihak lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan pengembangan pengetahuan lebih lanjut.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian yang penulis lakukan terdapat 5 bab, dalam setiap bab memiliki pembahasan yang berhubungan satu sama lain. Uraian penelitian yang dilakukan peneliti:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang mengapa penelitian dilakukan dengan menjelaskan secara umum mengenai industri terkait, kemudian dirampingkan hingga sampai kepada objek penelitian yaitu mengenai pengaruh *Product Return Forecasting* terhadap *Reverse Logistic performance* di dalam perusahaan PT. Tsamarot Indonesia. juga terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian, termasuk elemen-elemen yang membahas pengaruh pengaruh *Product Return Forecasting* terhadap *Reverse Logistic performance* serta beberapa indikator untuk mengukur korelasi antara pengaruh *Product Return Forecasting* terhadap *Reverse Logistic performance*. Landasan teori berasal dari berbagai macam buku maupun jurnal. Pada bagian terakhir terdapat pula model penelitian dalam penelitian ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Selanjutnya dalam bab ini penulis akan menjelaskan mengenai objek dari penelitian, teknik untuk pengumpulan data, prosedur pengambilan data, metode pengolahan data, dan analisis yang dilakukan penulis menggunakan bantuan *software*

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang cara penulis mengumpulkan data, memperoleh data, dan mengolah data yang telah didapatkan dari kuesioner dan hasil observasi serta membahas hasil dari data yang telah diperoleh.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab 5 penulis akan memberikan kesimpulan dan juga saran berupa masukan-masukan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dalam bab-bab sebelumnya.