

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis saat ini sangat maju di Indonesia. Perkembangan bisnis yang pesat belakangan ini telah memasuki hampir semua aspek kehidupan masyarakat. Memperbaiki kinerja bisnis menjadi salah satu faktor penting dalam kegiatan *operational* perusahaan.

Dalam menghadapi persaingan bisnis, memperhatikan setiap aspek internal milik perusahaan adalah salah satu poin penting yang harus dilakukan. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah *supply chain management* milik perusahaan. *Supply chain management* merupakan sekumpulan aktifitas dalam bentuk entitas atau fasilitas yang terlibat dalam proses transformasi dan distribusi barang mulai dari bahan baku paling awal hingga pada konsumen akhir.

Definis lain menurut Simchi-Levi et al (1999), *supply chain management* juga dikatakan sebagai serangkaian pendekatan yang diterapkan untuk mengintegrasikan *supplier*, pengusaha, gudang (*warehouse*), dan tempat penyimpanan lainnya secara efisien sehingga produk dihasilkan dan didistribusikan dengan kuantitas yang tepat, lokasi tepat dan waktu yang tepat untuk memperkecil biaya dan merumuskan kebutuhan pelanggan.

Menurut Kenneth and Dwayne (2008), dikatakan bahwa *supply chain strategy* berfokus pada bagaimana secara internal maupun eksternal proses bisnis yang terintegrasi dan terkoordinasi dengan baik untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Dalam perkembangan bisnis, rantai pasok sangat dibutuhkan, dimana rantai pasok akan membantu perusahaan dalam memasok barang atau jasa untuk didistribusikan kepada

konsumen. Dari berbagai strategi yang terdapat dalam *supply chain*, sering muncul permasalahan-permasalahan seperti mengkoordinasikan manufaktur, pembelian, penjualan, dan tidak terkecuali *logistic* menjadi salah satu permasalahan dalam strategi *supply chain*.

*Reverse logistics* merupakan salah satu permasalahan yang sering muncul dalam *supply chain*, dimana *reverse logistics* memiliki kemampuan untuk mengurangi biaya dan memberikan efisiensi pada pengeluaran atau biaya. Secara umum saat ini masih banyak penelitian yang hanya membahas alur logistik secara *forward* yaitu pengelolaan yang dilakukan oleh perusahaan dalam *supply chain* yang dilakukandari *supplier* hingga kekonsumen akhir. Belum banyak penelitian secara mendasar tentang alur secara *backward* atau *reverse* yang dilakukan dari konsumen, retailer, dan ke perusahaan. Secara teoritis *reverse logistic* juga memiliki pengaruh besar pada biaya untuk kedua belah pihak baik perusahaan maupun pemasok (Daugherty *et al*, 2005).

Banyak yang belum memahami bahwa *reverse logistics* bisa menjadi suatu solusi dalam perkembangan jaringan *supply chain*, inovasi dan efisiensi biaya, sebagai salah satu bagian dari performa dan nilai dari rantai logistik. Pada saat ini belum banyak perusahaan atau penelitian yang mengutamakan topik tentang *reverse logistic*, dimana seharusnya topik ini dapat menjadi terobosan baru dalam dunia usaha. Richey *et al*. (2005) membuat suatu pemikiran bahwa *reverse logistics* berhak mendapat perhatian spesial dalam hal tenaga kerja karena kurangnya standarisasi dan manajemen yang harus difokuskan pada cara-cara inovatif yang untuk menangani pengembalian.

*Supply chain* dengan pengembalian produk yang telah terpakai (*reverse system*) berbeda dengan *forward system* dalam berbagai hal. *Recovery system* terdiri dari beberapa hubungan diantaranya dengan pasar yang membutuhkan produk yang baru, dan pasar yang membutuhkan produk yang telah diproses

kembali (*recovered product*). Produk yang telah terpakai dan dikembalikan lagi apabila tidak diproses dengan cara yang efisien akan menyebabkan biaya besar, dan hal ini tentunya menimbulkan peningkatan biaya untuk menghasilkan produk yang baru. *Network* dari *return product* diupayakan harus seefisien dan seefektif mungkin (Francas, 2009).

Proses pemindahan barang dari tujuan akhir mereka untuk tujuan menangkap nilai atau pembuangan yang tepat bagi barang yang sudah habis masa pakainya baik disebabkan karena kadaluwarsa, rusak atau produk gagal. *Reverse logistics* memiliki tujuan mengambil nilai yang tidak tersedia, atau untuk melakukan *disposal* produk yang benar melalui proses perpindahan produk dari tujuan akhirnya ke tujuan lainnya.

Berfokus kembali pada bisnis yang sedang banyak dilakukan di Indonesia, apotek sebagai salah satu tempat penunjang kebutuhan kesehatan masyarakat yang menyediakan obat-obatan, vitamin, hingga alat kesehatan. Memulai bisnis apotek dapat dikatakan melakukan pilihan yang tepat dalam berbisnis karena apa yang disediakan apotek dapat dikatakan telah menjadi salah satu kebutuhan pokok masyarakat.

Selain sebagai apotek asli Indonesia, Apotek Jagung Suprpto memiliki pendampingan persiapan pembukaan apotek hingga ijin operasional, menjadi Pemilik Sarana Apotek (PSA) yang secara aktif terlibat dalam pengembangan usaha dan memiliki konsep bisnis yang unggul dan diakui.

Kualitas produk tentu sama pentingnya dengan kualitas jasa yang diberikan oleh Apotek Jagung Suprpto. Kualitas produk tidak hanya berkaitan dengan manfaat dari suatu produk yang bisa diambil ataupun dari cara pembuatannya, tapi juga ditunjang oleh cara-cara penyimpanan yang tepat dan juga pendistribusian. Membangun kualitas merupakan tanggung jawab mulai dari pabrikan obat, distribusi, hingga outlet pengecer seperti Apotek Jagung Suprpto

salah satunya. Dengan kualitas suatu produk atau layanan akan lebih memiliki nilai tambah yang bermanfaat baik bagi konsumen maupun penjual.

Pada dasarnya outlet pengecer seperti Apotek Jagung Suprpto ingin memastikan bahwa produk yang akan diberikan ke pelanggan haruslah selalu dalam kualitas yang baik, aman untuk digunakan dan selalu berada dalam *stock* atau persediaan yang cukup. Persediaan merupakan barang-barang yang dibeli oleh apotek dengan tujuan untuk dijual kembali dengan tanpa mengubah bentuk dan kualitas barang, atau dapat dikatakan tidak ada proses produksi sejak barang dibeli sampai dijual kembali oleh perusahaan. Dengan demikian konsumen dapat merasa nyaman dan aman ketika mereka mengetahui bahwa produk yang mereka beli sudah melalui rangkaian proses yang benar.

Kerusakan dalam produk yang diberikan juga merupakan hal yang tidak dapat dihindari oleh outlet pengecer. Hal inilah yang akan dibahas oleh penulis, yaitu masalah dalam rantai pasok atau masalah pada *supply chain management* yang akhirnya akan “melahirkan” kegiatan *reverse logistics* pada rantai pasok dengan melihat kegiatan retur pada obat-obatan yang rusak yang dapat meminimalisasikan biaya pengeluaran. Kegiatan retur obat yang dilakukan selama ini oleh Apotek Jagung Suprpto langsung dengan *supplier pabrik* dan estimasi waktu tujuh hari dari surat retur sampai.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut : “Bagaimana strategi pengendalian *reverse logistics* melalui *return* obat dengan metode *fishbone?*”

### 1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini perlu diberikan batasan masalah untuk membatasi ruang lingkup penelitian yang dilakukan, adapun batasan masalah adalah sebagai berikut :

1. Pengembalian produk yang diteliti hanya pengembalian dari retail apotek yang berhubungan langsung dengan *supplier* pabrik
2. Data yang diambil penulis hanya pada bulan Juli 2018 dengan *rate* 30% pengembalian produk
3. Peneliti hanya membahas tentang kegiatan *reverse logistics* yang ada di Apotek
4. Besarnya biaya pengiriman tidak dihitung
5. Pihak retail mengacu pada *supply chain management*
6. Harga produk obat-obatan konstan

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah dengan melakukan analisis terhadap pengendalian dan kegiatan operasional *reverse logistics* melalui *return* obat dengan metode *fishbone*.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti  
Memberikan pengetahuan tambahan dalam penerapan teori-teori manajemen operasional yang selalu berkembang terutama dalam pemahaman *reverse logistics*, mengevaluasi dampak dan solusinya.

## 2. Bagi Akademik

Khusus dilingkungan Fakultas Teknik Studi Teknik Industri Universitas Islam Majapahit, diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi yang berminat untuk mengetahui hal-hal yang menjadi masalah dalam *reverse logistics*.

## 3. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi dan masukan untuk pengambilan keputusan secara tepat dalam pengaruh *reverse logistics* sehingga kinerja perusahaan menjadi semakin meningkat.

### 1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini akan disusun dengan urutan sebagai berikut :

#### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan skripsi.

#### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan tentang landasan teori dan kerangka konsep pemikiran. Di dalam landasan teori akan diuraikan mengenai pengertian dan penjelasan mengenai faktor-faktor yang akan menyebabkan *reverse logistics*.

#### BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu meliputi pendekatan penelitian yang digunakan, ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data yang dibutuhkan serta digunakan, prosedur pengumpulan data dan teknik analisis.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, pembahasan hasil analisa data dan teknik analisa *reverse logistics*.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan untuk efisiensi penerapan *reverse logistics* di Apotek Jagung Suprpto.