

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian dan analisis dari penelitian yang telah dilakukan di Apotek Jagung Suprpto , maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan melalui wawancara dengan *owner* Apotek Jagung Suprpto dapat disimpulkan bahwa kegiatan *reverse logistics* melalui retur obat di Apotek Jagung Suprpto terbagi menjadi :
 - A. Retur obat dari konsumen. Hal ini terjadi karena ketidakpuasan konsumen terhadap obat yang telah dibeli sehingga diperlukan pengembalian.
 - B. Retur obat dari apotek ke *supplier*
 - Retur obat dari apotek ke *supplier* pabrik. Hal ini terjadi pada obat dengan sifat *slow moving*. Retur yang dilakukan di apotek terjadi saat awal obat diantarkan ke apotek dan saat akhir obat akan mendekati masa simpan yang hampir habis.
 - Retur obat dari apotek ke distributor. Hal ini terjadi pada obat dengan sifat *fast moving*. Retur yang dilakukan di apotek terjadi saat awal obat diantarkan ke apotek dan saat akhir obat akan mendekati masa simpan yang hampir habis.
2. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, pengambilan data internal, serta simulasi penelitian langsung, maka dapat dilihat bahwa industri retail pun memang membutuhkan adanya *reverse logistics*. Kebutuhan ini tidak terbatas hanya pada industri makanan, elektronik, atau *publishing*

industry saja. Apotek yang termasuk retail juga memerlukan *reverse logistics* dalam menangani produk retur

3. Penanganan produk retur yang terjadi di Apotek Jagung Suprpto masih sangat sederhana disebabkan oleh kurangnya pemahaman yang mendalam mengenai *reverse logistics* untuk menangani produk retur tersebut. Menangani retur obat di Apotek Jagung Suprpto terjadi hanya sebatas dalam pengembalian barang, tanpa memperhatikan faktor-faktor dalam kegiatan tersebut yang sebenarnya sangat mempengaruhi kinerja Apotek Jagung Suprpto.
4. Berdasarkan hasil perbandingan kegiatan *reverse logistics* antara melalui *supplier* pabrik dengan distributor di Apotek Jagung Suprpto dan melihat dari segi biaya, maka kegiatan *reverse logistics* ini lebih baik melalui distributor dikarenakan dari segi biaya lebih murah terlepas dari jaminan oleh pihak distributor yang dimana barang yang di retur lebih dari 24 jam maka tidak bisa di retur kembali.

5.2 Saran

Beberapa saran bagi perusahaan yang diharapkan dapat memberikan masukan berdasarkan hasil penelitian adalah :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang belum sama sekali diterapkan pada kegiatan *reverse logistics* dengan baik guna mencapai target yang diinginkan. Identifikasi faktor-faktor tersebut dapat dilakukan oleh *staff* khusus atau ahli dengan *skill* yang dibutuhkan oleh Apotek Jagung Suprpto.
2. Hasil dari analisis diagram *Fishbone* yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari faktor 8P antara lain *product* (produk/jasa), *price* (harga), *place* (tempat), *promotion* (promosi atau hiburan), *people* (orang),

process (proses), *physical evidence* (bukti fisik), dan *productivity & quality* (produktivitas dan kualitas), yang pengaruhnya paling besar terhadap retur dan proses bisnis di Apotek Jagung Suprpto antara lain adalah:

- A. *Product*
- B. *Price*
- C. *Process*
- D. *People*

Setelah memahami faktor dan melihat permasalahannya secara lebih mendetail melalui diagram *Fishbone* maka pihak Apotek Jagung Suprpto diharapkan melakukan perbaikan terhadap faktor – faktor tersebut sesuai dengan usulan strategi yang telah dijabarkan.

3. Dengan adanya usulan yang telah ada, maka usulan kegiatan *reverse logistics* melalui retur obat di Apotek Jagung Suprpto harus diterapkan dan diaplikasikan dengan baik. Hal ini nantinya akan membantu Apotek Jagung Suprpto dalam mencapai target pengelolaan *reverse logistic* ssesuai yang diinginkan. Dengan adanya pengelolaan *reverse logistics* yang baik maka dapat meningkatkan nilai Apotek Jagung Suprpto .
4. Hasil dari perbandingan *supplier* pabrik dan distributor, maka usulan kegiatan *reverse logistics* yang ada di Apotek Jagung Suprpto lebih baik melalui distributor karna biaya lebih murah dari pada *supplier* pabrik.