



Yayasan Mercu Buana	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan	
Sumber	S
Tanggal	27/5/15
No. inv.	T14/52165
T1/53/15/053	

REVERSE LOGISTIC IMPROVEMENT
DALAM UPAYA MENGATASI PRODUK RETUR
YANG MELEBIHI TARGET DI PT ANI



PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015



Yayasan Mercu Buana UNIVERSITAS MERCU BUANA Perguruan Tinggi Swasta	
Sumber	_____
Tanggal	_____
No. Reg. : 1.	_____
2.	_____

REVERSE LOGISTIC IMPROVEMENT
DALAM UPAYA MENGATASI PRODUK RETUR
YANG MELEBIHI TARGET DI PT ANI

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pasca Sarjana pada Program Magister Teknik Industri

RAHMADI
55312120061

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015

PENGESAHAN TESIS

Judul : *Reverse Logistic Improvement* dalam upaya mengatasi produk retur yang melebihi target di PT ANI

Nama : Rahmadi

NIM : 55312120061

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 31 Januari 2015

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Direktur

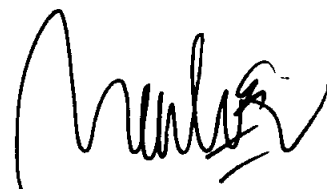
Ketua Program Studi

Program Pascasarjana

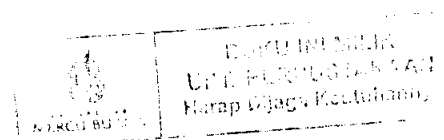
Magister Teknik Industri



(Prof. Dr. Didik J. Rahbini)



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : *Reverse Logistic Improvement* dalam upaya mengatasi produk retur yang melebihi target di PT ANI

Nama : Rahmadi

NIM : 55312120061

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 31 Januari 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 31 Januari 2015



(Rahmadi)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Dengan penulisan tesis ini diharapkan dapat menambah referensi juga diharapkan memberikan kontribusi bagi keilmuan dalam bidang Teknik Industri dan dapat menjadi referensi bagi perusahaan maupun dunia akademik dalam hal *reverse logistic improvement* serta implementasinya.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Dr.Lien Herliani Kusumah, MT, selaku dosen pembimbing dan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
2. Ir.Hardianto Iridiastadi, MSIE, PhD, selaku dosen penguji tesis dan Sekretaris Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
3. Dr.Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT, selaku dosen penguji tesis dan pengajar di Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Prof.Dr.Didik J. Rahbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
5. Semua dosen pengajar di Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
6. Teman-teman mahasiswa Magister Teknik Industri angkatan XII, Universitas Mercu Buana.
7. Fahni Riza, Arie Pangudi selaku staf tata usaha Magister Teknik Industri.
8. Dhewi Susanti SPd, Saniya Nur Faliha, Ahmad Rabani dan Umar Fadlan atas semua dukungan dan do'anya selama penulis menyelesaikan pendidikan Magister Terknik Industri.
9. Bella D. Cruz, Adimas Triatmodjo, Riza Fachri dan semua karyawan PT Abbott Nutrisi Indonesia.
10. Herman Nursanto, Henry Kurniawan, Harry Budi Santoso dan semua team sales Enseval Putra Megatrading.
11. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Asumsi dan Batasan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kajian Teori	6
2.1.1 Definisi <i>Logistic</i>	6
2.1.2 Pendorong Utama <i>Reverse Logistic</i>	8
2.1.3 Tipe dan Alasan Terjadinya Produk Retur	10
2.1.4 Pihak Yang Terlibat Dalam <i>Reverse Logistic</i>	15
2.1.5 Proses, Aktivitas dan Pilihan <i>Reverse Logistic</i>	17
2.1.6 <i>Reverse Logistic Management</i>	22
2.1.7 <i>Reverse Logistic Improvement</i>	25
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Berfikir	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	38
3.2 Variabel Penelitian.....	39
3.2.1 Definisi Konsep	39
3.2.2 Definisi Operasional	39

3.3 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.4 Populasi dan Sampel.....	41
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	42
3.6 Langkah-Langkah Penelitian.....	45
BAB IV DATA DAN ANALISIS	47
4.1 Pengenalan Perusahaan dan Produk	47
4.2 Proses <i>Reverse Logistic</i> PT ANI.....	50
4.3 Identifikasi Masalah.....	52
4.3.1 Masalah yang Dihadapi	52
4.3.2 Potensi Akar Masalah	57
4.3.3 Pengujian Akar Masalah Utama	58
4.3.4 Analisis Akar Masalah Utama	61
BAB V PEMBAHASAN.....	68
5.1 Temuan Utama.....	68
5.1.1 Faktor-Faktor Penyebab Tingginya Produk Retur.....	68
5.1.2 Implementasi <i>Reverse Logistic Improvement</i>	70
5.2 Analisa Biaya.....	76
5.3 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	79
5.4 Implikasi Industri.....	81
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	84
6.1 Kesimpulan.....	84
6.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Aliran <i>forward logistic</i>	7
Gambar 2.2 Aliran <i>reverse logistic</i>	7
Gambar 2.3 Tipe produk retur dalam <i>reverse supply chain</i>	12
Gambar 2.4 Proses dan aktivitas <i>reverse logistic</i>	22
Gambar 2.5 <i>Centralized Return Center</i>	24
Gambar 2.6 Kerangka berfikir penelitian.....	37
Gambar 3.1 Langkah-langkah penelitian	46
Gambar 4.1 Gambar produk PT ANI.....	47
Gambar 4.2 Jalur distribusi produk PT ANI	49
Gambar 4.3 Aliran distribusi <i>forward</i> dan <i>reverse logistic</i> PT ANI.....	50
Gambar 4.4 Persentase produk retur terhadap penjualan PT ANI	52
Gambar 4.5 Persentase produk retur berdasarkan brand.....	53
Gambar 4.6 Persentase produk retur berdasarkan tipe.....	54
Gambar 4.7 Pareto berdasarkan alasan produk retur	56
Gambar 4.8 <i>Why-Why Analysis</i> akar masalah produk retur	65

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tantangan utama <i>reverse logistic</i> untuk masing-masing industri.....	3
Tabel 2.1 Perbedaan <i>forward logistic</i> dan <i>reverse logistic</i>	8
Tabel 2.2 Karakteristik item dalam aliran <i>reverse logistic</i>	13
Tabel 2.3 Penelitian terdahulu berkaitan dengan <i>reverse logistic</i>	30
Tabel 3.1 Definisi operasional variabel penelitian.....	40
Tabel 4.1 Daftar Produk PT ANI	48
Tabel 4.2 Produk retur berdasarkan brand	53
Tabel 4.3 Produk retur berdasarkan tipe produk retur (<i>Bad/Good</i>)	54
Tabel 4.4 Produk retur berdasarkan alasan pengembalian produk	55
Tabel 4.5 Produk retur berdasarkan <i>channel</i>	56
Tabel 4.6 Produk retur berdasarkan account group tahun 2014.....	57
Tabel 4.8 Days of Inventory (DOI) masing-masing account group.....	59
Tabel 4.9 <i>Forecast</i> akurasi periode Juli 2013 – Maret 2014	60
Tabel 4.10 <i>Forecast bias</i> periode Juli 2013 – Maret 2014	60
Tabel 4.7 Potensi akar masalah produk retur	63
Tabel 5.1 Perubahan kebijakan produk retur PT ANI	75
Tabel 5.2 Analisa biaya dan estimasi pengurangan produk retur	78
Tabel 5.3 Perbedaan dengan penelitian terdahulu.....	81

MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Kebijakan Produk Retur PT ANI	87
Lampiran 2 – Produk Retur berdasarkan Account Group	91
Lampiran 3 – Produk retur berdasarkan Merek/Brand	93
Lampiran 4 – Produk retur berdasarkan Tipe Good/Bad	94
Lampiran 5 – Produk retur berdasarkan Alasan.....	95
Lampiran 6 – Produk retur berdasarkan Channel	96
Lampiran 7 – Ketersediaan stock di customer/Days of Inventory (DOI)	97
Lampiran 8 – Forecast Akurasi dan Forecast Bias	99

