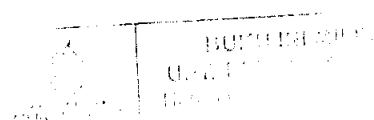


ABSTRACT

Return product has becoming one of the biggest challenges that almost of companies have to deal with. High return products will decrease company performance because it will reduces company's profitability due to return products and reverse logistic cost. PT Abbott Nutrition Indonesia (ANI) is facing a serious problem related to return products. This research is intended to find out root cause of the high return products and offer solutions to resolve the problem. This research is an descriptive explorative research through combination quantitative and qualitative methodology approach by reviewing company's secondary data and forum group discussion.

From the research, it is revealed that high return products are causes by liberal return policy and high stock on shelf availability at customer/outlet. By implementing reverse logistic improvement related with return goods policy and manage stock on shelf availability at customer/outlet and improving demand forecast are expected return products can be decreased. Some other important things that will support the success of reverse logistics improvement are; collaboration with customer, negotiation with customer as well as support from information technology to get fast and accurate information.

Key words: *reverse logistic improvement, return product, return good policy, stock on shelf availability, information technology.*



ABSTRAK

Produk retur merupakan tantangan terbesar yang dihadapi oleh hampir semua perusahaan baik manufaktur maupun jasa. Produk retur yang tinggi akan mempengaruhi kinerja perusahaan karena akan mengurangi keuntungan akibat produk retur maupun biaya *reverse logistic* yang menyertainya. PT Abbott Nutrition Indonesia (ANI) menghadapi permasalahan yang cukup serius berkaitan dengan tingginya produk retur yang terjadi. Penelitian ini dimaksudkan untuk mencari akar permasalahan penyebab terjadinya produk retur yang tinggi dan mendapatkan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif eksploratif dengan menggunakan metode pendekatan gabungan kuantitatif dan kualitatif melalui kajian data sekunder perusahaan dan forum diskusi kelompok.

Dari hasil kajian yang dilakukan diperoleh bahwa produk retur yang terjadi akibat kebijakan produk retur yang longgar dan tingginya ketersediaan stok di *customer/outlet*. Dengan implementasi *reverse logistic improvement* yang berkaitan dengan perbaikan kebijakan produk retur dan menjaga ketersediaan stok di *customer/outlet* dan memperbaiki *demand forecast* diharapkan dapat menurunkan level produk retur perusahaan. Beberapa hal penting lainnya yang mempengaruhi keberhasilan *reverse logistic improvement* diantaranya; kolaborasi dengan *customer*, negosiasi dengan *customer* serta menggunakan teknologi informasi untuk mendapatkan informasi yang cepat dan akurat.

Kata kunci: *reverse logistic improvement*, produk retur, kebijakan produk retur, level ketersediaan stok, informasi teknologi.