



**ANALISIS PENGENDALIAN PRODUK DALAM  
MEMINIMALISIR RETUR PRODUK *SKINCARE*  
(STUDI KASUS PADA PT. CBD)**

**TESIS**



**Shinta Handayani  
55121120075**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2024**



**ANALISIS PENGENDALIAN PRODUK DALAM MEMINIMALISIR RETUR  
PRODUK *SKINCARE*  
(STUDI KASUS PADA PT. CBD)**

**TESIS**



**UNIVERSITAS  
Shinta Handayani  
55121120075  
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2024**

## ABSTRAK

PT. CBD merupakan perusahaan importir dan distribusi cosmetics *Skincare* dari Korea. Alur proses distribusi produk sering terjadi retur produk yang membuat kerugian bagi perusahaan. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis alasan retur produk yang paling spesifik terjadi serta mengetahui factor penyebab retur produk. Dari banyaknya retur sejumlah 14901 pcs pada tahun 2022 dan retur terbesar pada kategori *Sheetmask* (CA-10) sebanyak 6574 pcs. Untuk meminimalisir hal tersebut maka digunakanlah metode *Seven Tools* dan 5W1H. Setelah dilakukan penelitian lebih lanjut diketahui hasil yang diperoleh dengan alasan retur yang paling spesifik terjadi adalah disebabkan karena aging stock atau barang yang dengan umur simpan lebih dari 3 bulan dengan persentase jenis retur produk tertinggi sebesar 51%, sedangkan batas aman retur dari perusahaan tidak boleh melebihi 15%. Pada factor utama retur ini disebabkan oleh faktor manusia yang kurangnya kedisiplinan karyawan terkait SOP dikarenakan metode analisis monitoring stock yang salah atau kurangnya pengontrolan terhadap pengiriman barang sehingga harus melakukan perencanaan produk dengan baik yang kemudian membuat lembar checksheet untuk pengontrolan keluar masuk barang.

Kata Kunci: *Skincare*, Retur Produk, *Quality Product*, *Seven Tools* dan 5W1H.



## **ABSTRAK**

*PT CBD is an importer and distribution company for Skincare cosmetics from Korea. The flow of the product distribution process often occurs product returns which make losses for the company. For this reason, this study aims to analyse the most specific reasons for product returns and determine the factors that cause product returns. From the number of returns of 14901 pcs in 2022 and the largest return in the Sheetmask (CA-10) category of 6574 pcs. To minimise this, the Seven Tools and 5W1H methods are used. After further research, it is known that the results obtained with the most specific reason for returns that occur are due to aging stock or goods with a shelf life of more than 3 months with the highest percentage of product returns of 51%, while the safe limit for returns from the company should not exceed 15%. The main factor of this return is caused by the human factor, which is the lack of employee discipline related to the SOP due to the wrong stock monitoring analysis method or the lack of control over the delivery of goods so that they have to do product planning properly and then make a checksheet sheet to control the entry and exit of goods.*

*Keywords: Skincare, Product Returns, Quality Product, Seven Tools and 5W1H.*

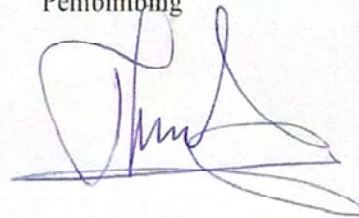


## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengendalian Produk dalam Meminimalisir Retur Produk *Skinicare* pada PT. CBD  
Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Shinta Handayani  
NIM : 55121120075  
Program : Pasca Sarjana  
Tanggal : 24 Februari 2024

Mengesahkan,

Pembimbing



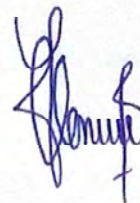
(Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)



(Dr. Lenny C. Nawangsari, S.T, MM)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Analisis Pengendalian Produk dalam Meminimalisir Retur Produk *Skincare* pada PT. CBD  
Bentuk Tesis : Kajian Masalah Penelitian  
Nama : Shinta Handayani  
NIM : 55121120075  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 24 Februari 2024

Merupakan hasil penelitian dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 24 Februari 2024



(Shinta Handayani)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt, atas segala rahmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Tesis ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan umatnya. Penelitian Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Secara khusus dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kepada Rektor, Dekan, Kaprodi beserta jajaran Universitas Mercu Buana Jakarta
2. Kepada yang tersayang; Ayahanda Rd. Tihang Hambali dan Ibunda Nurbaiti, Kyai Guntur, Kakak Deni, Batin Opi, Batin Dewi, Vista M.P dan anak-anak kici serta keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan maupun dorongan baik moral maupun secara materi selama ini.
3. Ibu Dr. Tukhas Shilul Imaroh., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan membimbing dan memberikan arahan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga selesai.
4. Bapak Dr. Ir. Rosalendro Eddy Nugroho., MM selaku dosen penelaah pada seminar proposal.
5. Ibu Dr. Dewi Nusraningrum, M.Si selaku dosen Tesis yang telah memberikan pembelajaran dan bimbingan selama semester akhir.
6. Yang terhormat kepada seluruh bapak/ ibu dosen Program Magister Manajemen atas didikan beserta pembelajarannya dari semester awal hingga akhir.
7. Yang saya hormati semua pihak terkait dari perusahaan yang telah dijadikan obyek penelitian atas izin dan bantuannya kepada penulis.
8. Kepada rekan-rekan Magister Manajemen A-40 atas kebersamaan, kerjasama dan semangat selama perkuliahan. Semoga kita semua diberikan ilmu yang bermanfaat dan sukses dunia akhirat.

Jakarta, 24 Februari 2024



**Shinta Handayani**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRAK</i> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
2.1. Kajian Teori .....	9
2.1.1. <i>Skincare</i> .....	9
2.1.2. <i>Quality</i> .....	12
2.1.3. <i>Quality Product</i> .....	13
2.1.4. <i>Quality Control</i> .....	16
2.1.5. Retur Produk .....	19
2.1.6. <i>Seven Tools</i> .....	21
2.1.7. 5W1H.....	26
2.2. Penelitian Terdahulu .....	27
2.3. STATE OF THE ART .....	33
2.4. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN .....	36
3.1. Desain Penelitian.....	36
3.1.1. Penelitian Deskriptif .....	36
3.1.2. Penelitian Kuantitatif .....	37



3.2.	Definisi dan Operasional Variabel .....	39
3.3.	Populasi dan Sample Penelitian .....	41
3.3.1.	Populasi.....	41
3.3.2.	Sampel.....	42
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.4.1.	Metode Pengumpulan Data Primer .....	43
3.4.2.	Metode Pengumpulan Data Sekunder.....	43
3.5.	Metode Analisis Data.....	43
2.6.	Alur Penelitian.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		49
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	49
4.1.1.	Sejarah Perusahaan .....	49
4.1.2.	Lingkup dan Bidang Usaha.....	50
4.1.3.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	52
4.2.	Hasil Analisis Data .....	53
4.2.1.	<i>Seven Tools</i> .....	53
4.2.1.	Tindakan Korektif.....	63
4.3.	Pembahasan.....	66
4.3.1.	<i>Seven Tools</i> .....	66
4.3.2.	Analisis 5W1H.....	69
4.3.3.	Tahap Action.....	71
4.4.	Implikasi Manajerial .....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		73
5.1.	Simpulan .....	73
5.2	Saran.....	75
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....		77

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Retur Produk <i>Skincare</i> pada Tahun 2022.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 2. 2 State Of The Art.....	33
Tabel 3. 1 Operasional Variabel .....	40
Tabel 3. 2 Populasi Karyawan PT. CBD .....	41
Tabel 3. 3 5W1H.....	44
Tabel 4. 2 Hasil Pengolahan Stratifikasi Diagram.....	53
Tabel 4. 3 Hasil Pengolahan Check Sheet .....	55
Tabel 4. 5 Presentase Pengolahan Diagram Pareto.....	58
Tabel 4. 6 Hasil Analisis 5W1H untuk menemukan Tindakan Korektif.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Alur Proses Perusahaan.....	50
Gambar 4. 2 Alur Proses Distribusi Perusahaan.....	51
Gambar 4. 3 Alur Proses Retur Barang (Before).....	51
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi PT. CBD.....	52
Gambar 4. 5 Hasil Pengolahan Histogram.....	56
Gambar 4. 6 Hasil Pengolahan Scatter Diagram.....	57
Gambar 4. 7 Hasil Pengolahan Diagram Pareto .....	59
Gambar 4. 8 Fishbone Diagram Aging Produk .....	61

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Shinta Handayani  
NIM : 55121120075  
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“*Analisis Pengendalian Produk dalam Meminimalisir Retur Produk Skincare*”,  
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 27/08/2024,  
didapatkan nilai persentase sebesar 27%.

Jakarta, 27 Agustus 2020

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

  
Arie Pangudi, A.Md