

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. XYZ yang bergerak di bidang farmasi sebagai distributor produk obat OTC (*Over the Counter*) atau obat bebas. PT. XYZ mengklasifikasikan produknya menjadi dua kelompok, yaitu produk Meccaya dan produk *General Brand*. Produk Meccaya adalah barang yang berasal dari prinsipal utama perusahaan, yaitu PT. Meccaya Pharmaceutical, dan beberapa produknya seperti Salep 88, Lukajel, dan Krim 88. Sementara itu, produk *General Brand* terdiri dari barang-barang yang berasal dari pemasok lain, dan beberapa produknya seperti Tolak Angin dan Minyak Kayu Putih. Sebagai distributor, PT. XYZ bertanggung jawab untuk memastikan kelancaran distribusi serta pengelolaan kedua kelompok produk tersebut. Hal ini mencakup seluruh proses mulai dari pemasukan hingga pengeluaran barang dari gudang, termasuk dalam proses retur.

Ketika ada retur dari pelanggan *Modern Trade* (MT), surat retur diterbitkan melalui website Alfamart, seperti pada Alfamart Klaten. Kemudian barang-barang yang akan diretur dikirim ke PT. XYZ menggunakan jasa ekspedisi seperti TIKI. Setelah barang tersebut sampai di PT. XYZ, Kelapa gudang dan saff gudang menerima dan menempatkan barang-barang retur tersebut di area *Return Receive*, yang terletak di samping gudang utama dan di depan gudang *packing*. Setelah barang retur ditempatkan di area *Return Receive*, proses pemeriksaan menyeluruh oleh admin retur dilakukan sesuai dengan urutan kedatangan barang. Pemeriksaan ini meliputi pengecekan kuantitas, nama barang, nomor batch, ekspedisi, serta surat jalan untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan barang yang dikembalikan. Setelah proses pemeriksaan selesai, barang-barang retur tersebut kembali ditata di gudang *reject*, yang terletak di samping gudang utama dan di depan gudang *packing*.

Namun, dalam pelaksanaannya, PT. XYZ menghadapi kendala pada proses pemeriksaan retur, terutama faktor internal terkait pemeriksaan barang retur. Beberapa faktor internal meliputi kurangnya sumber daya manusia, ketiadaan alat

yang memadai, beban kerja yang tinggi dan kurangnya fasilitas yang memadai. Akibatnya, barang retur yang dikirim dari pelanggan sering kali tidak segera diperiksa, sehingga menyebabkan gudang *reject* menjadi penuh. Hal tersebut mengakibatkan barang-barang retur terjadi penumpukan barang retur di area depan gudang utama. Kondisi ini telah menjadi terjadi dari bulan Januari 2025, menciptakan tantangan yang perlu diatasi untuk menjaga operasional perusahaan.

Tabel 1. 1 Data Keterlambatan Pemeriksaan Retur (>3 Hari) Periode Desember 2024

Pelanggan	Keterlambatan Pemeriksaan Retur (>3 Hari)		
	Lukajel	Salep88	Krim88
Alfamart	51		52
Alfamadi	70		12
Indomaret		4	5
Superindo			4
FamilyMart		1	1
Total	121	5	74

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

Fakta di PT. XYZ menunjukkan bahwa terjadi waktu tunggu retur untuk masuk ke tahap pemeriksaan dari barang diterima melebihi 3 hari. Hal itu berarti melebihi dari 3 hari dan sudah tidak memenuhi SOP. Keterlambatan dalam pemeriksaan retur ini tidak hanya menyebabkan barang yang belum diproses memenuhi gudang *reject*, tetapi juga mengganggu aktivitas keluar masuk barang (Casban & Dhimas, 2023). Selain itu, stok di sistem menjadi tidak akurat karena barang retur belum diperbarui (Handayani et al., 2024).

Penelitian terdahulu oleh (Fadillah et al., 2023) menyatakan bahwa tiga faktor utama yang mempengaruhi lamanya proses pengeluaran barang retur di gudang Transmart Buahbatu Bandung, yaitu keterbatasan sumber daya manusia (SDM), kondisi penyimpanan yang berantakan, dan fasilitas yang kurang memadai. Namun, penelitian terdahulu belum secara spesifik menyoroti faktor-faktor internal yang menyebabkan lamanya proses pemeriksaan retur pada industri farmasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melengkapi kekurangan penelitian terdahulu dengan fokus pada identifikasi faktor-faktor internal penyebab lamanya proses pemeriksaan retur obat di PT. XYZ. Hasilnya dapat digunakan untuk menyusun

perencanaan retur yang lebih tepat dan sesuai SOP sehingga dapat menghindari penumpukan barang retur di gudang (Wahyukurnia & Widhiarso, 2025).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah diantaranya sebagai berikut :

1. Keterlambatan pemeriksaan barang retur

Barang retur yang diterima tidak segera diperiksa oleh admin retur, sehingga waktu tunggu pemeriksaan melebihi standar operasional prosedur (SOP) yaitu 3 hari setelah barang diterima.

2. Penumpukan barang di gudang *reject*

Pemeriksaan yang terlambat menyebabkan gudang *reject* menjadi penuh yang terjadi dari bulan Januari 2025, sehingga barang retur terpaksa ditempatkan di area depan gudang utama yang sebenarnya tidak diperuntukkan untuk penyimpanan barang retur.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, ruang lingkup penelitian akan dibatasi pada faktor-faktor internal yang menyebabkan lamanya pemeriksaan retur obat di PT.XYZ. Untuk menjaga fokus dan relevansi dalam penelitian ini, perlu ditetapkan batasan yang jelas. Batasan masalah berikut ini akan membantu dalam membatasi ruang lingkup penelitian dan memastikan identifikasi yang lebih mendalam terhadap isu-isu yang relevan :

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada retur produk Salep 88, Krim 88 dan Lukajel yang terjadi di PT. XYZ
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada retur periode bulan Desember 2024.
3. Penelitian hanya dibatasi retur pada pelanggan dari *Modern Trade* (MT) seperti PT. Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart), PT. Indomarco Prismatama (Indomaret), PT. Midi Utama Indonesia (Alfamidi), PT. Lion Superindo (Superindo), dan PT. Fajar Mitra Indah (FamilyMart).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dirumuskan beberapa permasalahan utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Rumusan masalah ini bertujuan untuk memberikan arah dan batasan yang jelas terhadap ruang lingkup penelitian. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu : Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam pemeriksaan retur setelah barang diterima di PT. XYZ ?

1.5 Tujuan Penelitian

Setelah merumuskan permasalahan yang akan diteliti, maka diperlukan penetapan tujuan penelitian agar arah dan hasil yang ingin dicapai menjadi lebih jelas dan terarah. Tujuan ini menjadi pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pemeriksaan retur di PT. XYZ.

1.6 Kegunaan Penelitian

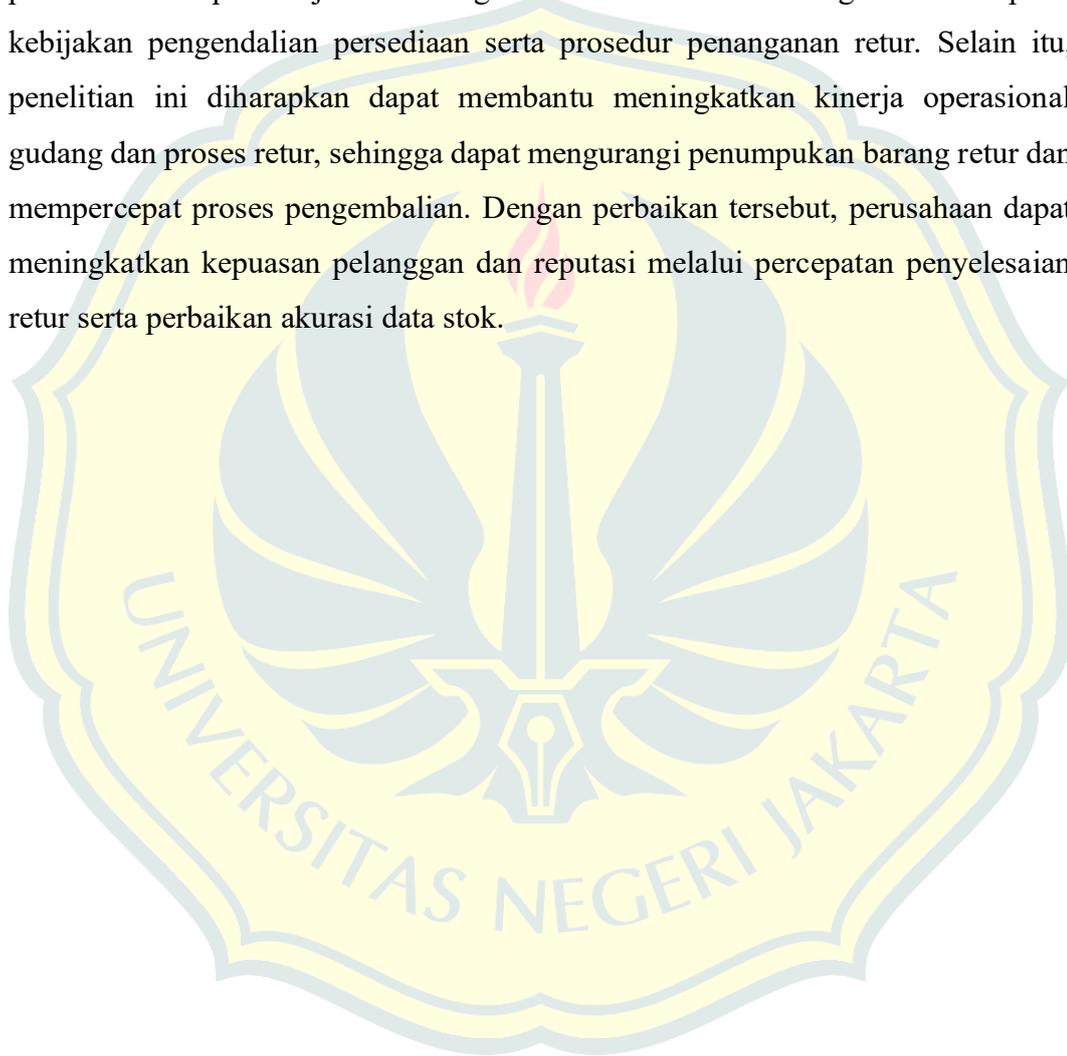
Dalam penelitian ini terdapat dua manfaat yaitu manfaat secara akademik dan manfaat praktis, kedua manfaat tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan referensi ilmiah terkait manajemen retur serta faktor-faktor internal yang mempengaruhi lamanya pemeriksaan retur di perusahaan farmasi atau distribusi, khususnya PT. XYZ. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan akademisi dan mahasiswa dalam bidang manajemen rantai pasok, terutama pada aspek pengelolaan retur barang. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan kajian dan perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengendalian persediaan dan proses retur di berbagai industri. Dengan demikian, penelitian ini turut membantu pengembangan teori dan metode identifikasi manajemen pergudangan dan logistik, khususnya dalam mengidentifikasi akar masalah dan solusi terkait lamanya proses pemeriksaan retur.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor internal yang menyebabkan lamanya pemeriksaan retur di PT. XYZ, sehingga manajemen dapat mengambil langkah strategis untuk melakukan perbaikan. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi PT. XYZ dalam merancang dan menerapkan kebijakan pengendalian persediaan serta prosedur penanganan retur. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja operasional gudang dan proses retur, sehingga dapat mengurangi penumpukan barang retur dan mempercepat proses pengembalian. Dengan perbaikan tersebut, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi melalui percepatan penyelesaian retur serta perbaikan akurasi data stok.



Intelligentia - Dignitas