

**ANALISIS PENGELOLAAN PRODUK (OBAT) RETUR DENGAN  
PENDEKATAN MINIMASI TOTAL BIAYA  
(Studi Kasus di P.T. TROPICA MAS PHARMACEUTICALS)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Jenjang Pendidikan S1  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Widyatama



**Disusun Oleh :**

**Dewa Gede Oka Wahyudi Putra Aryawan**

**05.99.001**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIDYATAMA  
BANDUNG**

**Terakreditasi (*Accredited*)**

**SK. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)**

**Nomor : 027/BAN-PT/AK-VIII/S1/VII/2004**

**Tanggal 2 Juli 2004**

**2005**

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewa Gede Oka Wahyudi Putra Aryawan

Tempat dan Tanggal Lahir : Bandung , 28 November 1980

Alamat : Jl. Gunung Batu Komp Matra Persada No 40 Bandung

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar dan hasil karya saya sendiri. Bila terbukti tidak demikian, saya bersedia menerima segala akibatnya, termasuk pencabutan kembali gelar Sarjana Teknik yang telah saya peroleh.

Bandung, November 2005

Dewa Gede Oka Wahyudi Putra Aryawan

## ABSTRAK

Barang retur yang terjadi di P.T. TROPICA MAS PHARMACEUTICALS merupakan suatu masalah yang dihadapi perusahaan, dimana barang-barang retur yang dikembalikan oleh pihak distributor atau konsumen kepada perusahaan dinilai tinggi.

Penelitian ini mengkaji masalah tentang bagaimana pengelolaan barang retur yang disebabkan oleh kerusakan produk, kadaluarsa, kesalahan pengiriman, *trade-ins*, dan alasan-alasan lainnya. Hal ini dilakukan untuk menekan dan mengurangi biaya barang retur yang dikembalikan oleh distributor atau konsumen sehingga biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan seminimal mungkin dan dapat digunakan oleh perusahaan di masa mendatang atau dialihkan ke bagian lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya retur dibandingkan dengan standar biaya retur barang yang diijinkan perusahaan, **perusahaan mengeluarkan kebijakan bahwa biaya retur kurang dari 2% dari total penjualan pertahunnya**. Perhitungan 2% dari total penjualan dalam 1 (satu) tahun yaitu sebesar **Rp 4.280.677.991,- x 2% = Rp 85.613.560,-**. Dilihat dari kebijakan perusahaan bahwa **nilai barang retur sebesar Rp 76.059.250,- terpenuhi oleh kebijakan perusahaan karena kurang dari 2% biaya retur barang**. Sedangkan **total penanganan biaya retur dalam 1 tahun sebesar Rp 109.817.775,- ditambahkan dengan nilai barang retur sebesar Rp 76.059.250,- merupakan total biaya retur dalam 1 tahun yang dikeluarkan perusahaan sebesar Rp 185.877.025,-. Ditinjau dari kebijakan perusahaan yang menerangkan bahwa biaya retur sebesar 2% dari total penjualan dalam 1 tahun tidak mencukupi biaya retur sebenarnya**. Perhitungan saat ini yang dilakukan perusahaan dalam menangani biaya barang retur kurang dari 2%, dikarenakan biaya penanganannya tidak dicantumkan. Akan tetapi dimasukkan kedalam beban operasional perusahaan seharusnya biaya barang retur ini masuk kedalam beban retur. Pada perhitungan penelitian dihasilkan bahwa penanganan barang retur lebih dari 2% karena biaya penanganan barang retur dimasukkan kedalam perhitungan dan merupakan beban retur.

Memperhatikan tahapan proses penanganan barang retur, maka upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan antara lain: meminimasi ongkos barang retur, mengatur pergerakan barang untuk mereduksi biaya retur, menerapkan sistem transportasi yang inovatif, pemilihan alat angkut, meningkatkan pengiriman atau meningkatkan persediaan barang jadi di gudang, mengubah konfigurasi pusat distribusi, mengubah kemasan dan menentukan sistem proses penanganan yang lebih baik. Diyakini melalui upaya-upaya tersebut dapat berupa berdampak pada penurunan biaya penanganan barang retur.

## ABSTRACT

Returned goods occurring at PT. TROPICA MAS PHARMACEUTICALS are a problem the company faces in which goods that are restored by the distributor or consumer party to the firm are high.

This research discusses problem about how to handle returned goods that is caused by products defect, expiration date, delivery error, trade-in, and other reasons. This is done to depress and to reduce cost of returned goods that is restored by distributor and consumer so that expenses which are spent by the company as minimal as possible and may be used by the company in the future time or transferred to other division.

The research results indicate that cost of return as compared to goods return cost standard that is permitted by the company, it makes policy that cost of return less 2 percents than total annual sale. The calculation of 2 percents of total sale for one year are Rp 4.280.677.991 x 2 percents = Rp 85.613.560. It is seen from the company's policy that returned goods value amount to Rp 76.059.250 is met by its policy because they are less than 2 percents of goods return cost, whereas total of handling return cost for one year are Rp 109.817.775 plus returned goods value amount to Rp 76.059.250 are total return cost for one year that is spent by the company amount to Rp 185.877.025. Considered from its policy explaining that cost of return amount to 2 percents of total sale for one year do not make total actual cost sufficient. The calculations that are made by the company today in handling cost of returned goods less than 2 percents is due to its handle cost do not be mentioned however, it is placed into the company's operating cost where cost of returned goods is in fact placed into return expense. Based on research calculation is obtained results that handling returned goods more than 2 percents because cost of handling returned goods are placed into calculation and they are expense of return.

Considering a process stage of handling the returned goods, then effort may be made by the company, among other things: minimizing cost of returned goods, regulating goods, movement to reduce cost of return, implementing innovative transport system, selecting means of transport, increasing delivery or finished goods supply in a warehouse, changing distribution center configuration, altering package and establishing better handling process system. It is believed that through those efforts may have good effect on decreasing cost of handling returned goods.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada *Ida Sang Yang Widhi Wase* yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, karena berkat rahmatnya serta karunia-Nya lah skripsi ini yang berjudul “Analisis Penanganan Produk (Obat) Retur Dengan Pendekatan Minimasi Total Biaya Retur P.T. TROPICA MAS PHARMACEUTICALS” ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan program studi (strata-1), di Jurusan Teknik Industri Universitas Widyatama.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak lupa mengucapkan terima kasih sedalam–dalamnya dan segala kerendahan hati kepada semua pihak yang telah berkenan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, bantuan yang berupa kritik dan saran secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Ucapan terima kasih ini penulis dihaturkan kepada yang terhormat:

1. Bapak A. Edi Sudiarto, Ir., M.T., selaku Pembimbing dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
2. Bapak Setijadi, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Widyatama.
3. Ibu Rienna Oktarina, S.T., selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Widyatama.
4. Bapak Didit Damur Rochman, S.T., M.T., selaku Dosen Wali yang membimbing saya selama menempuh kuliah di Universitas Widayatama.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Widyatama.
6. Bapak dan Ibu Staf Jurusan Teknik Industri Universitas Widyatama.
7. Ibu Icka Hasnida, selaku Direktur Pabrik P.T. Tropica Mas Pharmaceuticals.
8. Bapak dan Ibu Staf P.T. Tropica Mas Pharmaceuticals.

Dalam kesempatan ini juga saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada:

1. Ayahanda tercinta (I Dewa Made Anom Aryawan) yang telah memberikan kasih sayang, rasa cinta, dukungan secara moril maupun spirituil kepada penulis sehingga penulis bisa dan mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibunda tercinta (Retno Puji Astuti) yang telah memberikan kasih sayang, rasa cinta, dukungan secara moril maupun spirituil kepada penulis sehingga penulis bisa dan mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Adik (Dewa Made Rai Widhiyanto Aryawan) yang selalu menemani dalam keheningan malam, yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang kepada penulis.

4. Paman (Eddy Winarso, S.E., M.Si., Ak.) yang telah memberikan dorongan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Keluarga Besar Dewa Made Dedet di Bali yang telah memberikan dukungan, nasehat dan kasih sayangnya kepada penulis.
6. Keluarga Besar MasmoeKit Dwijosiswoyo di Bandung yang telah memberikan dukungan, nasehat dan kasih sayangnya kepada penulis.
7. Teman-teman di kostan Ashenk (Saiful Alam, S.T., M.T., Putra Wijaya, S.T., Amroes Ramadhan, Erson Frandanni, S.T., Iswahyu Surya, S.T., Jeffry Ferdian, Erik Akew, Anna Sundari, Tedie Tesnahadi)
8. Teman-teman Alumnus Angkatan'99 Teknik Industri Universitas Widayatama & Keluarga Besar Mahasiswa Teknik Industri Universitas Widayatama. yang telah memberikan dukungannya, terimakasih banyak atas kebersamaan kita selama ini, semoga tetap terjaga dengan baik.
9. Teman-teman Angkatan'99 (Erik, Ical, Iqbal, Ajat, Marfidiansyah, S.T., Popy, Heru, Wido, Ramli, Victor, Tutty, Pablo, Teguh, Lucky dan lain-lain yang tidak disebut namanya) terimakasih banyak atas kebersamaan kita selama ini, semoga tetap terjaga dengan baik.
10. Blastnet Crew (Mas Felik, Eko Damar Cahyono, Mas Arif, Mas Amin, Asron, Joe, Joddie) terimakasih kerjasamanya selama ini.
11. Mongtuh Crew (Bang Nyak, Bang Budi, Bang Fauzan, Said, Almarhum Hendro, Safril, Aris, Cek Mul, dan Fuji)
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Akhir kata, dalam penyusunan skripsi ini penulis berusaha sebaik-baiknya dan mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi semua pihak yang membacanya. Apabila terdapat kesalahan serta kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis mohon maaf dan menunggu saran kritiknya yang membangun.

Bandung, November 2005

Penulis