

ABSTRAK

Alvin Agustinus Gondo:

Magang

Minimalisasi Pengembalian Produk pada Perusahaan Rokok

Perusahaan selalu berusaha mengatur usahanya agar efisien untuk menunjang keberlangsungan usaha. Salah satu hal yang diukur kurang efisien oleh perusahaan rokok adalah tingkat pengembalian produk yang tidak segar atau kadaluarsa. Pada tahun 2023, jumlah produk yang dikembalikan pada perusahaan lebih tinggi 83% dari target pengembalian yang sudah ditetapkan. Oleh sebab itu, dilakukan penelitian untuk menghasilkan upaya pencapaian penurunan pengembalian produk rokok. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *fishbone diagram* dengan bantuan *depletion week* pada perhitungannya. Penerapan analisis *fishbone diagram* menghasilkan empat usulan yaitu *depletion plan alert*, rekomendasi mutasi stok gudang dan market, serta membuat sistem notifikasi dengan macro VBA pada microsoft excel dan sudah dilakukan perusahaan. Perusahaan melakukan empat usulan mulai dari penerapan *depletion plan alert* dan didapatkan hasil stok pita cukai lama menurun menjelang *massive withdrawal*. Penerapan usulan mutasi stok gudang dan market menghasilkan paling sedikit 31,25 satuan rokok berhasil dipindahkan. Penerapan sistem notifikasi membantu tim sales untuk mempertimbangkan pengisian stok pada toko, menanyakan stok di toko, memberikan arahan pada pemilik toko untuk menjual produk. Dengan adanya penerapan empat usulan, jumlah pengembalian produk mengalami penurunan sebesar 60% dibandingkan pengembalian tahun sebelumnya dan 50% lebih rendah dibandingkan target maksimal pengembalian tahun 2024.

Kata Kunci : pengembalian produk, *fishbone diagram*, mutasi stok, sistem notifikasi

ABSTRACT

Alvin Agustinus Gondo:

Magang

Minimizing Product Returns at Cigarette Company

Companies always strive to manage their operations efficiently to ensure business continuity. One area identified as inefficient by a tobacco company was the return rate of unsellable or expired products. In 2023, the return rate was 83% higher than the company's target. Therefore, this study aims to reduce the return rate of tobacco products. In this research, the researcher uses a fishbone diagram as the method which is also supported by depletion week calculations. The application of the fishbone diagram analysis produced four proposals; which are depletion plan alerts, stock transfer recommendations between warehouses and markets, and the creation of a notification system using VBA macros in Microsoft Excel, which have been implemented by the company. The implementation of these proposals resulted in a reduction of old excise stock before massive withdrawals and successfully transferred at least 31.25 units of tobacco products. The notification system successfully helped the sales team manage stock levels, check store inventories, and guide store owners to sell products. As a result, product returns decreased by 60% compared to the previous year and were 50% lower than the maximum return target for 2024.

Keywords: product returns, depletion week, fishbone diagram, stock mutations, notification system

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Penelitian.....	2
2. LANDASAN TEORI.....	3
2.1 Teori Pengambilan Keputusan.....	3
2.2 Pengertian dan Karakteristik Cukai.....	3
2.3 Pengertian Sistem Rantai Pasok.....	5
2.4 Prinsip Pengadaan Barang.....	6
2.5 Metode Pengadaan Barang.....	7
2.6 Pengelolaan Gudang.....	7
2.7 Pengertian Logistik.....	8
2.8 Fishbone Diagram.....	8
2.9 Standard Operation Procedure (SOP).....	9
3. METODE PENELITIAN.....	11

3.1 Identifikasi Masalah.....	12
3.2 Observasi Business Process.....	12
3.3 Pengumpulan Data.....	12
3.4 Melakukan Analisis Data.....	12
3.5 Mencari Akar Permasalahan.....	13
3.6 Melakukan Analisis Fishbone Diagram.....	13
3.7 Memberikan Usulan Perbaikan.....	13
3.8 Melakukan Verifikasi.....	13
3.9 Implementasi Usulan Perbaikan.....	13
3.10 Analisis Hasil Implementasi.....	14
3.11 Kesimpulan dan Saran.....	14
4. PEMBAHASAN.....	15
4.1 Profil Perusahaan.....	15
4.2 Proses Bisnis.....	16
4.2.1 Alur Distribusi Produk Perusahaan.....	16
4.2.2 Product Freshness.....	17
4.2.3 Retail Engagement.....	18
4.2.4 Wholesaler Engagement.....	19
4.2.5 Transaksi Modern Trade.....	20
4.2.6 Penarikan Massal Key Account Downline.....	21
4.3 Identifikasi Masalah.....	22
4.4 Usulan Perbaikan.....	32
4.4.1 Membuat Depletion Plan Alert.....	32
4.4.2 Melakukan Pemerataan Depletion Week by Warehouse.....	34
4.4.3 Melakukan Pemerataan Depletion Week di Market by Channel.....	35
4.4.4 Membuat sistem notifikasi bagi sales Wholesaler untuk membantu proses product freshness.....	38

4.4.5 Implementasi Usulan Perbaikan.....	43
5. PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR REFERENSI.....	62
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 10 Brand Penyumbang Pengembalian Terbesar 2023.....	23
Tabel 4.2 Penyebab Serta Sumber Informasi Fishbone Diagram.....	29
Tabel 4.3 Akar Permasalahan Pengembalian Produk beserta Solusi.....	30
Tabel 4.4 Kriteria pada Depletion Plan Alert.....	32
Tabel 4.5 Contoh Perhitungan Depletion Alert pada masing-masing Area.....	33
Tabel 4.6 Database yang digunakan untuk Pemerataan Stok by Warehouse.....	34
Tabel 4.7 Contoh Pemerataan Depletion Week by Warehouse.....	34
Tabel 4.8 Tabel Lead Time Estimasi Waktu Pengiriman untuk Pemerataan Stok Warehouse.....	35
Tabel 4.9 Tabel Lead Time Estimasi Waktu Pengiriman untuk Pemerataan Depletion Week by Market....	35
Tabel 4.10 Database Pemerataan Depletion Week di Market by Channel.....	36
Tabel 4.11 Contoh Pemerataan Depletion Week di Market by Channel.....	36
Tabel 4.12 Contoh Database Toko.....	37
Tabel 4.13 Contoh Database Sales dan Pesan.....	38
Tabel 4.14 Database yang dibutuhkan untuk pesan Whatsapp.....	46
Tabel 4.15 Contoh Pesan untuk Sales.....	46
Tabel 4.16 Implementasi Penerapan Usulan Perbaikan.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Fishbone Diagram.....	9
Gambar 3.1 Diagram Flowchart Metode Penelitian.....	11
Gambar 4.1 Alur Distribusi Produk.....	16
Gambar 4.2 Proses Bisnis dari Product Freshness.....	17
Gambar 4.3 Proses bisnis pada Retail Engagement (RE).....	18
Gambar 4.4 Proses Bisnis pada Wholesaler Engagement (WE) bagian 1.....	19
Gambar 4.5 Proses Bisnis pada Wholesaler Engagement (WE) bagian 2.....	19
Gambar 4.6 Proses Bisnis pada Transaksi Sales di Distribution Center Modern Trade (MT).....	20
Gambar 4.7 Proses Bisnis tentang Penarikan di Key Account Downline (KAD).....	21
Gambar 4.8 Jumlah Pengembalian dalam 5 Tahun Terakhir.....	22
Gambar 4.9 Depletion Week RKK1 Week x+9 Tahun 2023.....	24
Gambar 4.10 Penjualan RKK1 pada Tahun 2022 hingga 2023.....	25
Gambar 4.11 Dampak Penjualan RKK1 Ketika Terjadi Price Increase.....	26
Gambar 4.12 Perbandingan Stok dengan Selling Out RKK1.....	27
Gambar 4.13 Gambar Fishbone Diagram dari Sisi Sales Wholesaler.....	28
Gambar 4.14 Alur Pengiriman dengan Whatsapp Web.....	39
Gambar 4.15 Contoh Form Control.....	40
Gambar 4.16 Flow Diagram Sistem Notifikasi.....	41
Gambar 4.17 Standard Operating Procedure (SOP) Menjalankan Sistem Notifikasi.....	42
Gambar 4.18 Flow Diagram Penerapan Depletion Plan Alert.....	44
Gambar 4.19 Flow Diagram Penerapan Mutasi Stok dengan Secondary Transportation.....	45
Gambar 4.20 Flow Diagram Penerapan Mutasi Stok dengan Primary Transportation.....	45
Gambar 4.21 Flow Penerapan Sistem Notifikasi Usulan.....	48
Gambar 4.22 Standard Operating Procedure (SOP) Menjalankan Sistem Notifikasi.....	49
Gambar 4.23 Diagram Batang Pengembalian Produk Tahun 2023 dan 2024 berdasarkan Channel.....	50

Gambar 4.24 Diagram Garis Banyak Barang 0 di Gudang.....	51
Gambar 4.25 Diagram Garis Selisih Produk Pita Cukai Lama dan Baru.....	52
Gambar 4.26 Percakapan dengan Sales NO dalam Penerapan Sistem Notifikasi.....	54
Gambar 4.27 Umpan Balik 6 Sales Wholesaler Tentang Sistem Notifikasi.....	55.
Gambar 4.28 Perolehan Skor Survei pada Tim Sales.....	56
Gambar 4.29 Perolehan Skor Survei terkait Akurasi Data.....	56
Gambar 4.30 Tindakan Salesman terkait Penerapan Sistem Notifikasi.....	57
Gambar 4.31 Hasil Survey Terhadap Salesman Mengenai Efek Sistem Notifikasi.....	57
Gambar 4.32 Hasil Survei terhadap Salesman yang Mengatakan Terdapat Hal Baru.....	58
Gambar 4.33 Latar Belakang Pengambilan Data.....	59
Gambar 4.34 Hasil Pengambilan Data.....	60
Gambar 4.35 Sales Wholesaler Membaca Notifikasi Setelah Rapat Pagi Tim Wholesaler.....	66
Gambar 4.36 Sales Wholesaler Membaca Notifikasi Saat Berada di Toko.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Istilah.....	63
Lampiran 1: Teks Wawancara dengan Supervisor Wholesaler Engagement.....	64
Lampiran 2: Teks Wawancara dengan Sales Wholesaler.....	65
Lampiran 3: Dokumentasi Momen Sales Wholesaler Membaca Sistem Notifikasi.....	66