

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Didalam masa globalisasi serta persaingan yang makin ketat, beberapa perusahaan industri dituntut untuk tidak hanya fokus pada efisiensi produk dan distribusi, tetapi juga pada pengelolaan produk pasca-konsumen. Persaingan global juga telah meningkatkan peran logistik pada aktivitas produksi, terutama dalam hal kelengkapan dan keberhasilan produk yang di jual. Masalah rantai pasokan harus diperhatikan karena berkaitan dengan produktivitas perusahaan. Rantai pasokan yang dikelola dengan baik akan membantu perusahaan mencapai tujuannya, sedangkan rantai pasokan yang dikelola dengan buruk dapat menghambat atau menimbulkan masalah bagi organisasi, yang akan menurunkan produktivitas. Salah satu taktik terpenting untuk memberi keunggulan kompetitif bagi bisnis atas pesaing adalah manajemen rantai pasokan, atau SCM (Romanto & Handoko, 2022). Selain membantu dalam menerapkan prinsip pengurangan-penggunaan kembali-daur ulang, *reverse logistic* juga bertindak sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap produk (selesai atau belum selesai), termasuk keberlanjutannya aspek produk. Banyak perusahaan menggunakan aktivitas Logistik Terbalik (RL) untuk menghasilkan nilai bagi perusahaan mereka, termasuk pesawat terbang, kapal, mobil, besi dan baja, elektronik, bahan kimia, dll (Kumar & Nimo, 2020).

PT Perusahaan Listrik dan Negara (Persero) atau biasa disingkat menjadi PLN, adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak di bidang ketenagalistrikan. Permasalahan yang akan diteliti yaitu dalam *reverse*

logistics PT PLN adalah efisiensi pengumpulan dan pengembalian kWh meter yang telah digunakan atau rusak dari pelanggan atau pengecer kembali ke pusat distribusi mereka. Proses ini sering kali kompleks dan membutuhkan koordinasi yang baik antara vendor dan PT PLN untuk memastikan bahwa kWh yang dikembalikan dapat diproses dengan cepat dan efisien. Seringnya pengembalian kWh (*kilowatt-hour*) meter pada rumah tangga yang terjadi *retur/defect* dan dikembalikan dari pelaporan para konsumen atau pelanggan yang masih ada dan juga penanganan PLN yang belum memenuhi standar serta strategi untuk masa yang akan datang. Pelaksanaan operasional pada pengembalian produk ini belum optimal karena masih seringnya laporan setiap hari dari pelanggan dan cepat tanggap dari PLN dalam menangani masalah berikut . Hingga Agustus 2024, total kWh meter yang diganti mencapai 83.085 meter terdiri dari 39.812 meter pascabayar dan 43.273 meter prabayar area Gresik dan sekitarnya dalam 1 tahun ini. Produk tidak terpakai itu yang disimpan di gudang UP3 Gresik tersebut. Tetapi saat ini hal tersebut belum terlaksana secara maksimal juga masih melakukan proses yang belum efisien. PLN juga belum memiliki standar operasional untuk prosedur *retur*, serta belum menerapkan sistem yang benar dalam pengembalian kWh meternya. Pemahaman yang utuh tentang limbah pada perusahaan PLN maupun pelanggan penting untuk mengurangi limbah produk tersebut serta meningkatkan perekonomian di masa depan. Menunjukkan perlunya peningkatan dalam tindakan mencegah produk terbuang sia sia. Dalam penelitian ini ditekankan peran *reverse logistics* dalam mencegah *waste* pada produk tersebut dalam aliran yang muncul.

Reverse Logistics (RL) merupakan salah satu topik penting untuk dibahas

di kalangan akademisi di bidang kinerja lingkungan dan keberlanjutan melalui bisnis. RL ditemukan sebagai strategi yang efektif untuk bisnis, lingkungan, dan pembangunan berkelanjutan dalam banyak penelitian. RL sangat penting karena berbagai alasan seperti mengurangi masalah lingkungan, pengendalian biaya, keunggulan kompetitif, dan masih banyak lagi (Sharma dkk., 2021). Reverse logistics (RL), atau pengembalian produk, adalah masalah yang signifikan bagi banyak bisnis saat ini. Di banyak bisnis di seluruh dunia, reverse logistics kini menjadi masalah yang populer. Beberapa bisnis bahkan memiliki tingkat implementasi yang tinggi dan sangat terampil dalam menggunakan reverse logistics. Namun, ada juga banyak perusahaan yang masih dalam tahap awal implementasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak *reverse logistics* terhadap rangkaian hubungan yang saling berkaitan dengan kinerja rantai pasok (*Framework Reverse Logistic*) dan (SOAR) hambatan-hambatan yang dilalui berfokus pada kekuatan *internal* perusahaan dan peluang eksternal oleh siklus hidup produk pada UP3 Gresik. Berbagai informasi mengenai status barang yang dikembalikan, serta kepercayaan, empati, pemberdayaan, keandalan, dan daya tanggap karyawan, telah dikaitkan dengan peningkatan kualitas layanan pelanggan dalam konteks pengembalian produk atau retur. Oleh karena itu, praktik *reverse logistic* (RL), dikombinasikan dengan dimensi kualitas layanan, dianggap sebagai faktor utama dalam model *Framework* yang diusulkan (Dabees dkk., 2023). Desain *framework* diperlukan dalam melihat keberhasilan implementasi yang dilakukan dan memperlihatkan parameter yang jelas. Hasil tersebut dapat menjadikan perusahaan semakin meningkatkan *level* dan strategi yang telah dimiliki sebelumnya. SOAR merupakan model kerangka kerja yang

berfokus pada aspek positif dalam perusahaan untuk mendorong perbaikan dan inovasi. Analisis SWOT (Strength, Weaknesses, Opportunity, and Threat) merupakan teknik analisis mapan yang telah berkembang menjadi analisis SOAR (Strength, Opportunity, Aspiration, and Result). Khususnya di sektor bisnis, SOAR digunakan untuk menilai keadaan internal dan eksternal guna merumuskan strategi pertumbuhan (Anam, 2020). Konsep *Reverse Logistics* dengan kerangka kerja SOAR dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan memanfaatkan kekuatan *internal*, mengenali peluang eksternal, menetapkan aspirasi keberlanjutan, dan mengukur hasil yang signifikan serta apa saja faktor penghambatnya.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh (Wahab et al., 2023) yang berjudul *Comparison of Cross-Border Reverse Logistics of a Fast Fashion Brand in China*, membahas hanya tentang analisis SWOT dan tidak membandingkannya dengan perkembangan dunia saat ini. Sedangkan penelitian yang sudah dilakukan oleh (Na Luo et al., 2021) yang berjudul *A Conceptual Framework to Analyze Food Loss and Waste within Food Supply Chains: An Operations Management Perspective*, hanya membahas dari penelitian terdahulu dan tidak berfokus pada upaya mengisi kesenjangan dan mengatasi tantangan dimasa depan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dibuat pembaruan dengan desain *Reverse Logistics* (RL) untuk kelompok industri kelistrikan terkhusus pada PLN UP3 Gresik. Beberapa aktor yang terlibat dalam implementasi RL ini adalah konsumen, *Collection Centre* (CC) dimana CC ini terdapat di beberapa wilayah Gresik atau yang biasa disebut Rayon (ULP) seperti Rayon Giri, Rayon Benjeng, Rayon Sedayu, dan Rayon Bawean,; lalu ke

Collection Centre Induk (CC Induk) atau yang bisa disebut UP3 Gresik, Warehouse Pusat atau gudang CC Yosowilangun, dan Vendor. Dengan menambah *Collection Center* sebagai bagian dari rantai pasok kWh Meter sebelum unit dikirim ke pusat. Pembaruan ini melibatkan keberadaan vendor sebagai pihak yang membantu dan bertugas untuk memasang, mengganti kWh Meter di lapangan dan juga memperbaiki kWh Meter yang dipilah-pilah sebelum masuk gudang pusat. Vendor-vendor tersebut memiliki tugas yang mencakup pengecekan kualitas, pemasangan yang aman dan tepat, serta perbaikan cepat untuk menjaga keberlangsungan layanan listrik kepada pelanggan. Selain itu, proses *disassembling* juga dilakukan oleh vendor untuk memastikan kWh Meter yang mengalami kerusakan atau membutuhkan perawatan bisa diurai dan diperbaiki sebelum dikirim kembali ke pusat untuk evaluasi dan pendataan lebih lanjut. Beberapa vendor yang sampai saat ini masih bekerja sama bisa mencapai 8 vendor diantaranya dibagi menjadi dua bagian yaitu prabayar (*Hexing, conlock, smart meter, cannet elektrik, citra sanxing, dan melcoinda*) dan pasca bayar (*Fujidarma elektrik dan mecoindo*).

Proses atau alur yang dilakukan akan digambarkan dengan desain *Framework Reverse Logistics* serta mengetahui sumber masalah *internal* maupun *external* pada proses *reverse logisticsnya* dengan analisis SOAR. Desain RL ini akan menjadi rekomendasi di kelompok industri kelistrikan. Pada PLN kategori aktivitas RL meliputi dari LBKB (Laporan Kelainan Baca Meter) Informasi dari pencatat meter di lapangan (Kaca buram, macet, hingga terkenan semut), Laporan pelanggan kerusakan produk, Usia 10 tahun (Meter Tua), dan Laporan dari gangguan pelayanan teknik setiap harinya. Penelitian RL di Indonesia mash

sedikit diteliti. Hal itu dikarenakan ketersediaan data yang diperlukan terbatas.

Maka dari itu, Penelitian dilakukan untuk mengoptimalkan dan implementasi *Reverse Logistics* PLN yang dimana Meski demikian, implementasinya cukup mudah. Tujuan dari kajian penelitian ini adalah untuk mengajarkan PLN tentang pentingnya menggunakan strategi logistik terbalik, selain untuk meningkatkan efisiensi bisnis. Implementasi logistik yang berorientasi ulang juga dapat mengatasi masalah yang mungkin timbul, meningkatkan keuntungan perusahaan, serta menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta mengetahui sumber masalah *internal* maupun *external* pada proses *reverse logistics* dalam permasalahan tersebut sehingga nantinya akan meminimalisir limbah dan kerugian dalam segi pengembalian kWh Meter tersebut. Hasil dari penelitian ini juga nantinya digunakan untuk rekomendasi kepada perusahaan terkait proses operasi pada proses *reverse logistic* mereka dan juga mencari tahu letak permasalahan yang sampai saat ini dihadapi. Maka dari itu, pemanfaatan produk rusak atau tidak terpakai bisa digunakan menjadi proses yang mendukung keuntungan perusahaan, sehingga setiap kecacatan atau kerusakan produk yang dikembalikan dan dilaporkan akan dilakukan pengolahan kembali/*recycle* dan pelaporan pada perusahaan yang memproduksi sehingga bisa menjadi produk yang menguntungkan bagi PLN.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka didapatkan rumusan masalahnya, yaitu:

“Bagaimana sistem *reverse logistics* produk kWh meter serta *maturity level* sistem implementasi *reverse logistic* pada PT PLN Gresik dan apa saja faktor eksternal maupun *internal* yang menghambat keberhasilan *reverse logistic* pada UP3 Gresik?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui sistem *reverse logistics* produk kWh meter serta *maturity level* sistem implementasi *reverse logistic* pada PT PLN Gresik dan apa saja faktor eksternal maupun *internal* yang menghambat keberhasilan *reverse logistic* pada UP3 Gresik

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Data yang diperoleh merupakan data yang didapatkan dari aktivitas *reverse logistic* pengembalian produk kWh meter yang berkaitan dengan objek penelitian.
2. Penelitian yang dibahas tidak membahas mengenai biaya kerugian.
3. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah kWh meter dalam rumah tangga.

1.5 Asumsi Penelitian

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan memiliki kesadaran dan komitmen untuk menerapkan model *reverse logistics* yang efektif;
2. PLN UP3 memiliki volume dan frekuensi pengembalian atau retur yang signifikan dan memerlukan pengolaan yang efisien;
3. Aktivitas *reverse logistics* yang diterapkan sesuai dengan regulasi lingkungan dan standar industri yang berlaku.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat teoritis

Penyusunan penelitian ini dapat dijadikan sarana pengaplikasian teori yang telah diperoleh selama menempuh perkuliahan dan dapat dipelajari dan dikembangkan dengan penerapan metode *Reverse Logistic* pada permasalahan di bidang *Supply Chain Management* (SCM).
2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai usulan perbaikan dan bahan evaluasi untuk mengoptimalkan pada kegiatan *reverse logistic* untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi *reverse logistic* perusahaan tersebut dengan metode *Framework Reverse Logistic* dan SOAR.