

REVERSE LOGISTICS (Bagian 1 dari 2 tulisan)



Oleh: Zaroni
Head of Consulting Division
Supply Chain Indonesia

Saat ini estimasi pasar *e-commerce* seluruh dunia berkisar USD 1,5 triliun dan lebih dari 30% dari pembelian total diretur oleh pemesan atau penerima. Selain itu, di pasar industri ritel *brick & mortar* (ritel konvensional atau *offline*), ada USD 650 juta nilai barang yang diretur.

Produk *home appliance* memiliki umur ekonomis terbatas. Pada jangka waktu tertentu, produk tersebut harus diganti karena produk secara teknis tidak dapat berfungsi dengan baik. Selain itu perkembangan teknologi dan seni desain produk membuat produk-produk tersebut kuno. Saatnya produk-produk *home appliance* harus diganti. Kita pun membeli produk baru. Masalahnya, produk *home appliance* yang lama akan dikemanakan?

Umumnya, logistik mengelola pergerakan bahan baku dari pemasok ke pelanggan akhir. Aktivitas logistik juga mengelola aliran balik bahan baku dari pelanggan ke pemasok asal, baik mencakup pemrosesan ulang maupun pembuangan.

Pada sisi lain, peraturan perundangan tentang lingkungan menuntut perusahaan untuk bertanggung jawab atas limbah mereka, sementara biaya pembuangan limbah semakin meningkat.

Perusahaan-perusahaan dengan standar kelas dunia telah mencurahkan perhatian mereka pada pengelolaan *reverse logistics* sebagai salah satu strategi peningkatan keunggulan kompetitif perusahaan. Contoh, perusahaan seperti Xerox, Hewlett-Packard, dan Eastman Kodak, telah berhasil dalam menerapkan pengelolaan *reverse logistics*.

Keprihatinan atas konsumsi sumber daya dan isu-isu lingkungan telah menyebabkan terciptanya inisiatif pembangunan berkelanjutan. Inisiatif ini bertujuan untuk mencapai pertumbuhan ekonomi untuk saat ini tanpa harus menghabiskan sumber daya untuk generasi mendatang.

Salah satu metode untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan adalah untuk meningkatkan jumlah bahan produk yang berasal dari pemulihan limbah dengan menggunakan *reverse logistics*.

Rogers dan Tibben-Lembke (1999) mendefinisikan *reverse logistics* sebagai proses perencanaan, pengimplementasian, dan pengendalian secara efisien atas aliran bahan baku, barang dalam

ARTIKEL

proses, barang jadi, dan informasi yang terkait, mulai dari titik konsumsi ke titik asal dengan tujuan untuk menciptakan nilai atau pembuangan produk atau barang secara tepat dengan biaya yang efektif.

Sementara, *The Reverse Logistics Association* (RLA) mendefinisikan *reverse logistics* secara sederhana, "Semua aktivitas yang terkait dengan produk atau layanan sesudah *point of sale*". *Reverse logistics* mengacu pada semua prosedur terkait untuk pengembalian produk, perbaikan, pemeliharaan, daur ulang, dan pembongkaran untuk produk dan bahan.

Mengapa penting untuk berurusan dengan organisasi yang melaksanakan *reverse logistics*?

Organisasi yang menerapkan *reverse logistics* mampu meningkatkan layanan pelanggan dan tingkat respon ke pelanggan, mengurangi dampak lingkungan dengan mengurangi limbah, dan meningkatkan tanggung jawab sosial perusahaan secara keseluruhan.

1. Memungkinkan produsen untuk menerima produk *return* dari konsumen atau mengirim barang dagangan yang tidak terjual kembali ke pabrik;
2. *Reverse logistics* dapat menghasilkan manfaat dalam meningkatkan siklus hidup produk;
3. *Reverse logistics* dapat meningkatkan kecepatan produksi, mengurangi biaya (transportasi, administrasi, dan pemeliharaan, perbaikan dan penggantian);
4. Nilai lebih dapat diekstraksi dari barang bekas atau barang *return*.
5. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan lebih memerhatikan barang yang rusak dan perbaikan barang dagangan.

Melihat keuntungan dan pentingnya *reverse logistics*, sekarang dapat dimengerti bahwa *reverse logistics* memainkan peranan penting dalam pertumbuhan suatu organisasi, memberikan banyak keuntungan finansial, lingkungan dan sosial.

Perbedaan Antara *Reverse Logistics* dan *Regular Logistics*

Ada perbedaan antara logistik reguler dan *reverse logistics*. Logistik reguler juga disebut *forward logistics*, sebagai proses pengangkutan produk dari penjual ke pelanggan. Pada saat yang sama, *reverse logistics* adalah proses transportasi produk dari pelanggan ke penjual. Perbedaannya seperti ini:

- Pada *reverse logistics*, produk dikembalikan ke pabrik atau pemasok untuk diperbaiki, ditarik kembali atau dikembalikan. Pada logistik reguler, produk dikirim ke pelanggan dari produsen atau pemasok.
- Peramalan *reverse logistics* lebih rumit dan sulit.

ARTIKEL

- Pada *reverse logistics*, banyak produk dari titik yang berbeda menjadi hanya satu titik. Namun, dalam logistik reguler, banyak produk dikirim ke berbagai tujuan dari satu tujuan.
- Pada *reverse logistics*, kemasan produk sering rusak atau dilakukan dengan cara yang salah tetapi dalam logistik reguler, kemasan produk seragam dan benar.
- Pada *reverse logistics*, strategi manajemen persediaan kurang berfungsi dengan baik.
- Kecepatan pengiriman tidak penting dalam *reverse logistics*, tetapi itu adalah prioritas utama dalam logistik reguler.

Layanan Reverse Logistics

Reverse logistics dapat dikelola secara *inhouse* atau menyerahkan pengelolaannya ke perusahaan *third party logistics* (3PL). Beberapa perusahaan 3PL dapat mendesain jaringan *reverse logistics* untuk mengelola pengembalian produk dari titik pengiriman sampai ke proses pendistribusian ulang. Umumnya, perusahaan 3PL menyediakan layanan *reverse logistics* seperti:

- Penjemputan dan pengumpulan *product reverse*
Produk-produk *reverse* dapat dikumpulkan dari pelanggan dengan menyediakan layanan *drop-in* di lokasi-lokasi strategis, seperti kawasan perkantoran, perumahan, industri, pasar, sekolah, dan pusat-pusat keramaian, tergantung karakteristik jenis produk *reverse* dan segmen penggunaannya. Untuk produk *reverse* kategori *consumer goods*, penempatan *drop-in* untuk *reverse product* di kawasan perumahan atau tempat publik sangat tepat. Sementara untuk produk industri, layanan penjemputan lebih tepat dilakukan.
- Pengecekan barang masuk
Pengecekan barang masuk yang diperoleh dari *drop-in* untuk *reverse product* atau layanan penjemputan *reverse product* perlu dilakukan pengecekan dan pemilahan. Untuk produk-produk *reverse* kategori barang berbahaya (*dangerous goods*) perlu mendapatkan penanganan yang tepat.
- Distribusi ke pusat perbaikan atau daur ulang
Setelah produk-produk dipilah, selanjutnya produk-produk *reverse* dapat dilakukan perbaikan untuk produk yang memerlukan perbaikan dan beberapa produk *reverse* dilakukan daur ulang.
- Pengemasan kembali dan pemasangan label
Setelah produk *reverse* diperbaiki, dilakukan pengemasan kembali dan pemasangan label untuk diproses lebih lanjut, baik disimpan atau diangkut dengan moda transportasi untuk didistribusikan ke lokasi tertentu.

ARTIKEL

- Pelacakan pengiriman
Beberapa perusahaan 3PL menyediakan layanan pelacakan pengiriman untuk proses penjemputan, pengiriman ke reparasi, dan distribusi produk *reverse*.
- Reparasi
Layanan reparasi produk *reverse* juga dapat dilakukan perusahaan 3PL bekerja sama dengan layanan reparasi sesuai dengan jenis produknya. Layanan reparasi ini akan memperpendek proses penanganan produk *reverse* dan mempercepat penempatan kembali produk *reverse* ke pasar.

5 Juni 2020

Referensi:

Zaroni. 2019. *Circle of Logistics*, Memahami Strategi & Praktik Terbaik. Prasetya Mulya Publishing.

**Isi artikel merupakan pemikiran penulis dan tidak selalu mencerminkan pemikiran atau pandangan resmi Supply Chain Indonesia.*