

## INTISARI

Pengembalian produk sering dipandang oleh distributor sebagai hambatan operasional, potensi biaya, dan wujud atas ketidakpuasan pelanggan. Tidak dapat dihindari selama produk dijual akan selalu ada pengembalian. Penanganan produk retur dalam proses *reverse logistic* yang tidak dikelola dengan baik dapat menjadi beban biaya yang ditanggung oleh perusahaan, seperti yang dialami oleh PT ABC selaku distributor farmasi yang mengalami kerugian dari sejumlah produk retur yang sudah tidak dapat dikembalikan dan diklaim kembali ke klien karena sudah melewati masa pengembalian yang ditentukan dalam *Return Goods Policy* (RGP). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa manajemen pergudangan yang diterapkan oleh Gudang NDC PT ABC dalam penanganan produk retur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan metode wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan perusahaan telah menerapkan manajemen pergudangan disertai dengan sumber daya yang diperlukan dalam proses *reverse logistic*, namun perusahaan perlu mempertimbangkan beberapa hal terkait diferensiasi produk retur dan optimalisasi teknologi informasi dalam kerangka proses penanganan produk retur di Gudang NDC PT ABC.

Kata kunci: produk retur, *reverse logistic* dalam industri farmasi, manajemen pergudangan

## **ABSTRACT**

*Product returns have often been viewed by distributors as a nuisance, a cost center and an area of potential customer dissatisfaction. As long as products are being sold, there will always be some returns. Returned products handling as part of reverse logistic process can be a cost borne by the company if not properly managed, as experienced by PT ABC as a pharmaceutical distributor who suffered losses from numbers of returned products that could not be claimed to client due to Return Goods Policy (RGP). This study aims to analyze the warehousing management applied by PT ABC's NDC Warehouse in handling product returns.*

*This study uses a qualitative approach with data collection using in-depth interviews and observation. The results showed that the company had implemented warehousing management which supported by supportive resources for reverse logistics process, however the company needs to consider several things related to the differentiation of returned products and the optimization of information technology in the framework of the process of handling returned products at the PT ABC NDC Warehouse.*

*Keywords: returned product, reverse logistics in the pharmaceutical industry, warehousing management*