

DAFTAR ISI

Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
Intisari	x
Abstract	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Lingkup Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 <i>Reverse Logistic</i> dan Produk Retur	12
2.1.1 <i>Reverse Logistic</i> dalam Industri Farmasi.....	13
2.1.2 Perbedaan dan Hubungan antara <i>Reverse Logistic</i> dan <i>Forward Logistic</i>	18
2.2 Gudang	20
2.2.1 Aktivitas dalam Gudang.....	20
2.2.2 Proses <i>Reverse Logistic</i> di dalam Gudang.....	22
2.2.3 Manajemen Strategis dalam Proses <i>Reverse Logistic</i> ..	23
2.2.4 Manajemen Pergudangan dalam Proses <i>Reverse Logistic</i>	24
2.3 Indikator Kinerja terkait dengan Proses <i>Reverse Logistic</i>	30

2.4	Hambatan dalam Proses <i>Reverse Logistic</i>	32
2.5	Sumber Daya Pendukung di Gudang	33
2.5.1	Tenaga Kerja	33
2.5.2	Peralatan Penyimpanan	34
2.5.3	Alat Transportasi Produk	36
2.5.4	Teknologi Informasi.....	37
2.6	Kerangka Proses	39
BAB III	METODE PENELITIAN	40
3.1	Desain Penelitian	40
3.2	Metode Pengumpulan Data	40
3.4	Instrumen Penelitian	44
3.5	Metode Analisis Data	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Deskripsi Data	48
4.2	Pembahasan	71
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Implikasi	88
5.3	Keterbatasan	89
5.4	Saran	90
	DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Proses Forward Logistic dan Reverse Logistic	18
Tabel 2.2 Indikator Kinerja yang disarankan untuk Berbagai Langkah	31
Tabel 2.3 Deskripsi Rak Penyimpanan Palet	35
Tabel 4.1 Rangkuman Ketentuan Klaim Klien PT ABC	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Aktivitas Penanganan Produk dalam Gudang	22
Gambar 2.2 Proses Reverse Logistic dimulai dengan Otorisasi	25
Gambar 2.3 Langkah Kedua adalah Proses Pengumpulan Produk Retur	26
Gambar 2.4 Langkah Keempat adalah Proses Inspeksi Produk Retur.....	27
Gambar 2.5 Langkah Kelima adalah Proses Penyortiran Produk Retur	28
Gambar 2.6 Empat Opsi Disposisi Produk Retur.....	29
Gambar 2.7 Kerangka Proses berdasarkan Tinjauan Literatur	39
Gambar 4.1 Layout Gudang NDC PT ABC.....	51
Gambar 4.2 Layout Gudang NDC Area Retur PT ABC.....	52
Gambar 4.3 Produk Retur yang diterima Gudang NDC PT ABC	54
Gambar 4.4 Area Penerimaan Produk Retur Gudang NDC PT ABC.....	55
Gambar 4.5 Lokasi Bin di Area Retur Gudang NDC PT ABC	60
Gambar 4.6 Area Kemas Produk Retur.....	64
Gambar 4.7 Penanganan Produk Retur Proses Reverse Logistic.....	65
Gambar 4.8 Peralatan Penyimpanan Produk Retur Gudang NDC PT ABC.....	69
Gambar 4.9 Antar Muka Aplikasi i-Return.....	70
Gambar 4.10 Ikhtisar proses SAP ARM	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	98
Lampiran 2. Tabel Pelaksanaan Wawancara terhadap Karyawan Gudang NDC PT ABC.....	106
Lampiran 3. Tabel Pelaksanaan Observasi terhadap area retur Gudang NDC PT ABC.....	108