

PROSES RETUR MAKANAN RINGAN PADA PT CAHAYA LESTARI TEGUH MAKMUR

Oleh

Alvin Nurhuda

RINGKASAN

PT Cahaya Lestari Teguh Makmur merupakan salah satu perusahaan terkemuka di Lampung, yang bergerak dalam pendistribusian barang (Distributor) guna memenuhi kebutuhan pokok atau kebutuhan rumah tangga. PT Cahaya Lestari Teguh Makmur memperoleh produk yang akan diperjualbelikan kepada konsumen di daerah Lampung dari pemasok yang sudah bermitra dengannya seperti, PT Bumi Sakti Perdana Lau Jaya, UD Puri Pangan Sejahtera, PT Plangi Jaya Indonesia, PT Kino Food Indonesia, PT Tiga Pilar Sejahtera Food, PT Glico Indonesia, PT Focus Distribusi Indonesia, PT Crown Flour Mills, PT Bukit Kencana Mas, PT FKS Pangan Nusantara, PT Bumi Sakti Perdana Laujaya Lampung, PT Mitra Sarana Purnama, PT Maju, PT Gunung Mas, PT Unimos, PT Bola Dunia Walet, PT Ajinomoto Indonesia, PT Reckit Benkizer Indonesia, PT Bintang Kupu-Kupu, PT Duta Indah Sejahtera, PT Topso, PT Wahana Tirta, PT Panca Talenta, dan PT Suryamas Mentari.

Aktivitas perusahaan yang berlangsung hingga saat ini adalah sebagai distributor kebutuhan pokok/kebutuhan rumah tangga seperti tepung beras, tepung terigu, tepung sagu, minyak goreng, dan aneka makanan ringan. Pemasaran produk pada PT Cahaya Lestari Teguh Makmur memiliki jangkauan pasar yang luas, dapat dikatakan jangkauan pemasaran produknya mencakup hampir seluruh daerah yang ada di Lampung mulai dari Bandar Lampung, Lampung Barat, Lampung Tengah, Lampung Timur, Lampung Utara, Lampung Selatan, dan lain-lain. Tugas akhir ini bertujuan : (1) Mengidentifikasi proses retur barang dari toko kepada PT Cahaya Lestari Teguh Makmur dan (2) Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab retur penjualan produk makanan ringan Piatos di PT Cahaya

Lestari Teguh Makmur. Jenis data yang digunakan yaitu data primer yang berasal dari perusahaan dan data skunder yang berasal dari literatur, jurnal dan buku. Metode analisis yang digunakan yaitu deskriptif yang diterapkan dalam penggunaan diagram alur dalam mendeskripsikan hasil penelitian yang dilaksanakan. Berdasarkan hasil dan pembahasan diketahui bahwa : (1) Prosedur retur makanan ringan yang terdapat di PT Cahaya Lestari Teguh Makmur sudah baik dan konsistensi dalam prosedur pelaksanaan retur penjualan produk makanan ringan perlu diterapkan. (2) Faktor-faktor terjadinya retur makanan ringan dikarenakan makanan ringan yang diterima oleh toko tidak dalam keadaan utuh (rusak kemasan) serta makanan ringan yang dikirim oleh perusahaan tidak sesuai dengan apa yang konsumen pesan sebelumnya hal ini dapat dihindari apabila perusahaan telah mengetahui sebab terjadinya hal ini sehingga kedepannya tidak akan terulang.