

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Masalah

Makanan ringan/*snack* merupakan makanan yang sering disantap di luar waktu makan utama yang sering juga disebut dengan makanan selingan yang biasa kita santap diantara waktu sarapan dan makan siang. Produk makanan ringan memiliki beberapa parameter yang menarik minat calon konsumen, antara lain seperti nilai gizi, tekstur/kenyamanan, rasa dan aroma. Makanan ringan juga memiliki beberapa manfaat bagi yang mengkonsumsi yaitu dapat dijadikan sebagai makanan penunda lapar, mengembalikan *mood* menjadi ceria, serta meredakan stress dan sebagai media berinteraksi dengan masyarakat.

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, aktivitas perusahaan yang berlangsung hingga saat ini adalah sebagai distributor kebutuhan pokok/kebutuhan rumah tangga seperti tepung beras, tepung terigu, tepung sagu, minyak goreng, aneka makanan ringan dan aneka minuman kemasan. Perusahaan ini memperoleh produk yang akan diperjualbelikan ke konsumen di daerah Lampung dari pemasok yang 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 dan perusahaan-perusahaan lain.

Pemasaran makanan ringan pada perusahaan ini memiliki jangkauan pasar yang cukup 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, Tulang Bawang dan lain-lain. Data jumlah pengiriman makanan ringan (piatos) pada bulan April 2021 dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Data Pengiriman Makanan Ringan Merk Piattos bulan April 2021

| Tanggal Order | Nama Barang | Merk | Rute | Quantity (Pcs) |
|---------------|----------------|---|---------------------|----------------|
| 02- Apr -21 | Makanan Ringan | Piattos Sapi panggang | Telukbetung Selatan | 60 |
| 04- Apr -21 | Makanan Ringan | Piattos Sapi Panggang dan Sambal Geprek | Telukbetung Selatan | 160 |
| 07- Apr -21 | Makanan Ringan | Piattos Sapi Panggang dan Sambal Terasi | Kota Gajah | 160 |
| 08- Apr -21 | Makanan Ringan | Piattos Sambal Matah | Sidomulyo | 30 |
| 11- Apr -21 | Makanan Ringan | Piattos Sambal Matah dan Sapi Panggang | Way Jepara | 120 |
| 12- Apr -21 | Makanan Ringan | Piattos Sapi Panggang | T.Karang Pusat | 30 |
| 13- Apr -21 | Makanan Ringan | Piattos Sapi Panggang dan Sambal Terasi | Bumi Waras | 60 |
| 17- Apr -21 | Makanan Ringan | Piattos Sambal Terasi dan Sambal Geprek | Kota Gajah | 120 |
| 23- Apr -21 | Makanan Ringan | Piattos Rumput Laut dan Sambal Terasi | Kota Bumi | 60 |
| 27-Apr-21 | Makanan Ringan | Piattos Sapi Panggang dan Sambal Matah | Tulang Bawang | 120 |
| 29-Apr-21 | Makanan Ringan | Piattos Sapi Panggang dan Rumput Laut | Metro | 60 |
| Total | | | | 980 |

Sumber : PT Cahaya Lestari Teguh Makmur, 2021

Tabel 1 menunjukkan data pengiriman makanan ringan merk Piattos di PT Cahaya Lestari Teguh Makmur pada bulan April 2021. Berdasarkan daftar tabel tersebut, jumlah pengiriman makanan ringan merk Piattos terbanyak pada Tanggal 04 dan 07 April 2021 yaitu Piattos varian Sapi Panggang, Sambal Geprek dan Sambal Terasi sebanyak 160 pcs serta yang terendah di Tanggal 08 dan 11 April 2021 berupa makanan ringan bermerk Piattos dengan varian Sambal Matah dan Sapi Panggang yaitu sebanyak 30 pcs, sehingga dapat disimpulkan bahwa total keseluruhan produk makanan ringan yang dikirim oleh perusahaan pada bulan April 2021 yaitu sebanyak 980 pcs.

PT Cahaya Lestari Teguh Makmur hampir setiap harinya melakukan transaksi jual beli makanan ringan dan melakukan kegiatan pengiriman, makanan ringan yang didistribusikan dipasarkan ke toko (*outlet*) seperti hypermarket, supermarket, minimarket, grosir, retailer, dan horeca (hotel, restoran dan *cafe*). Transaksi adalah suatu kejadian dalam dunia bisnis dan tidak hanya pada proses jual-beli, pembayaran dan penerimaan uang. Akibat adanya kehilangan,

kebakaran, arus dan peristiwa lainnya yang dapat dinilai dengan uang (Mursyidi, 2010). Kegiatan transaksi/jual beli tidak semuanya berjalan sesuai dengan keinginan, pasti terdapat kemungkinan transaksi yang dilakukan mengalami kegagalan, salah satu faktor yang menyebabkan gagalnya transaksi tergantung kepada barang yang dijual. Barang yang diterima pembeli tidak sesuai pesanan, kondisi barang tidak sempurna atau barang yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan, maka kegagalan transaksi kemungkinan akan terjadi. Pihak pembeli yang tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima dari pihak perusahaan akan meminta pertanggung jawaban dari pihak penjual berupa produk baru yang sesuai dengan mereka pesan sebelumnya dan pihak pembeli akan mengajukan pengembalian barang yang telah mereka beli sesuai dengan kesepakatan transaksi, hal inilah yang disebut dengan pengembalian (retur). Data jumlah retur makanan ringan (Piattos) dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 2. Data Retur Makanan Ringan Merk Piattos bulan April 2021

| No | Nama Barang | Merk | Kondisi | Jumlah (pcs) |
|--------------|----------------|-----------------------|----------------|--------------|
| 1 | Makanan ringan | Piattos Sambal Geprek | Varian Berbeda | 80 |
| 2 | Makanan ringan | Piattos Sambal Terasi | Varian Berbeda | 40 |
| 3 | Makanan ringan | Piattos Sapi Panggang | Rusak Kemasan | 7 |
| 4 | Makanan ringan | Piattos Sambal Terasi | Varian Berbeda | 30 |
| 5 | Makanan ringan | Piattos Sambal Terasi | Rusak Kemasan | 4 |
| 6 | Makanan ringan | Piattos Sambal Geprek | Varian Berbeda | 60 |
| 7 | Makanan ringan | Piattos Rumput Laut | Rusak Kemasan | 9 |
| 8 | Makanan ringan | Piattos Sambal Terasi | Rusak Kemasan | 16 |
| 9 | Makanan ringan | Piattos Sapi Panggang | Rusak Kemasan | 14 |
| 10 | Makanan ringan | Piattos Rumput Laut | Varian Berbeda | 30 |
| Jumlah Total | | | | 290 |

Sumber : PT Cahaya Lestari Teguh Makmur, April 2021

Tabel 1 menunjukkan data retur makanan ringan (Piattos) di PT Cahaya Lestari Teguh Makmur pada bulan April 2021. Berdasarkan daftar tabel tersebut, jumlah retur makanan ringan terbanyak pada Bulan April 2021 yaitu Piattos Sambal Geprek sebanyak 80 pcs serta yang terendah Piattos Sambal Terasi yaitu sebanyak 4 pcs, sehingga dapat disimpulkan bahwa total keseluruhan produk makanan ringan yang diretur oleh toko ke perusahaan pada bulan April yaitu sebanyak 290 pcs.

Proses adalah suatu tahapan-tahapan yang diterapkan dari suatu pekerjaan sehingga hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut mampu menggambarkan

baiknya prosedur yang digunakan. Retur adalah kegiatan pengembalian suatu barang yang dilakukan oleh pembeli lantaran barang yang mereka terima tidak sesuai dengan ekspektasi. Retur sendiri terbagi menjadi dua yaitu retur pembelian dan retur penjualan, sehingga dapat disimpulkan bahwa proses retur adalah rangkaian tahapan-tahapan yang dilakukan dalam suatu kegiatan pengembalian barang. Permasalahan yang terjadi pada PT Cahaya Lestari Teguh Makmur adalah sering terjadi pengembalian/retur barang yang dilakukan pembeli terhadap perusahaan pada suatu kegiatan transaksi, alasan yang diberikan pihak pembeli pun beragam seperti barang yang dikirim perusahaan tidak sesuai dengan apa yang diorder mulai dari ketidaksesuaian varian produk, ketidaksesuaian jumlah permintaan, maupun barang yang diterima oleh pihak toko dalam keadaan rusak. Dampak buruk yang diakibatkan dari terjadinya retur barang ini adalah banyaknya persediaan produk yang belum terjual baik yang masih bisa dijual maupun tidak serta keadaan kemasan yang sudah tidak layak dijual. PT Cahaya Lestari Teguh Makmur sendiri telah menerapkan sistem retur barang kepada para *customer*-nya sebagai bentuk dari *customer service* yang dilakukan oleh perusahaan terhadap konsumennya. Berdasarkan uraian dan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk membuat laporan Tugas Akhir dengan judul” Proses Retur Makanan Ringan Pada PT Cahaya Lestari Teguh Makmur”.

1.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir adalah untuk :

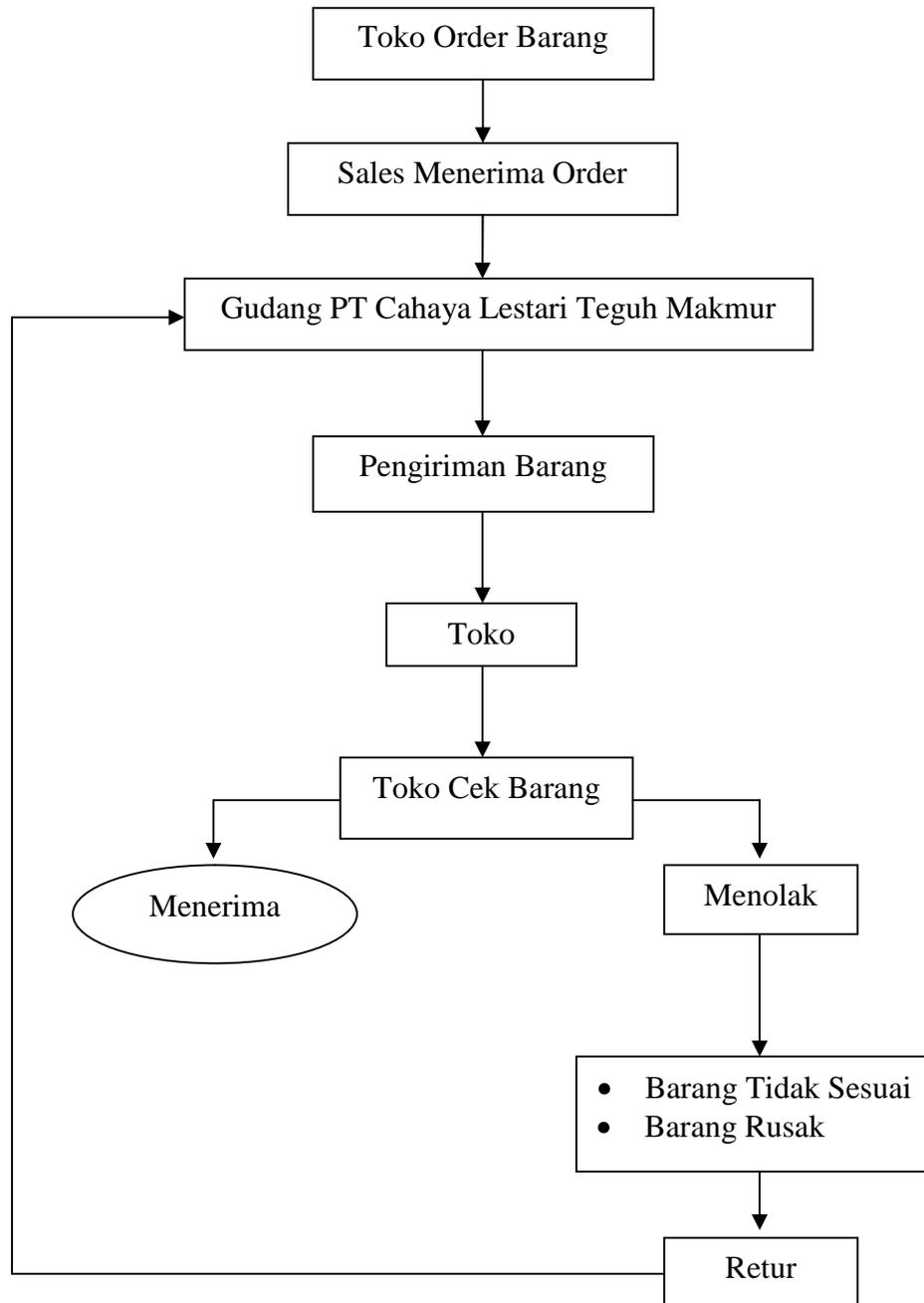
1. Mengidentifikasi proses retur makanan ringan pada PT Cahaya Lestari Teguh Makmur
2. Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab retur makanan ringan di PT Cahaya Lestari Teguh Makmur

1.3 Kerangka Pemikiran

PT Cahaya Lestari Teguh Makmur merupakan perusahaan distributor yang bergerak dalam sektor perdagangan produk kebutuhan pokok/produk rumah tangga mulai dari tepung beras, tepung terigu, tepung sagu, minyak goreng, aneka makanan ringan dan sebagainya. PT Cahaya Lestari Teguh Makmur memiliki

jangkauan pasar yang luas, jangkauan pemasaran produknya mencakup hampir seluruh wilayah yang ada di Lampung mulai dari Bandar Lampung, Lampung Barat, Lampung Tengah, Lampung Timur, Lampung Utara, Lampung Selatan, dan lain-lain. PT Cahaya Lestari Teguh Makmur memperoleh produk yang akan diperjualbelikan ke konsumen di daerah Lampung dari pemasok yang 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 dan masih banyak lagi.

Kegiatan transaksi yang dilakukan PT Cahaya Lestari Teguh Makmur tidak semerta-merta berjalan dengan mulus, ada kalanya PT Cahaya Lestari Teguh Makmur mengalami pengembalian barang/retur dari pembeli. Tentu saja pembeli memiliki alasan dalam kegiatan pengembalian barang/retur yang mereka lakukan, faktor-faktor penyebab terjadinya permasalahan tersebut selanjutnya akan dilakukan perumusan solusi pemecahan masalah yang diharapkan dapat menekan atau bahkan menghilangkan terjadinya pengembalian barang/retur yang dilakukan oleh para *customer* PT Cahaya Lestari Teguh Makmur. Kerangka pemikiran dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka pemikiran terjadinya retur barang di PT Cahaya Lestari Teguh Makmur

1.4 Kontribusi

Kontribusi laporan tugas akhir sebagai berikut :

1. Bagi Politeknik Negeri Lampung diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi untuk adik tingkat dalam memajukan pendidikan di Politeknik Negeri Lampung
2. Bagi perusahaan diharapkan dapat menerima sebagai bahan masukan demi perusahaan menjadi lebih baik dari sebelumnya
3. Bagi pembaca diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan referensi bacaan demi menambah wawasan ilmu pengetahuan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Makanan Ringan

Makanan ringan atau lebih dikenal sebagai *snack food* adalah kata benda yang memiliki arti makanan yang dikonsumsi diantara waktu makan utama. *Snack* sebagai makanan ringan yang dimakan dalam waktu antara ketiga makanan utama dalam sehari. Makanan jajanan jenis ringan/*snack* merupakan makanan yang sering disantap di luar waktu makan utama yang sering juga disebut dengan makanan selingan yang biasa terjadi pada saat antara sarapan dan makan siang seperti aneka kudapan dan aneka jajanan pasar (Nurhayati, 2012). Makanan ringan juga memiliki manfaat bagi masyarakat, beberapa manfaat makanan ringan yaitu sebagai berikut :

1. Penunda rasa lapar

Makanan ringan mampu menutupi rasa lapar yang datang secara tiba-tiba, tetapi harus disadari bahwa makanan ringan tidak dapat dijadikan sebagai pengganti makanan pokok.

2. Meredakan stress

Banyak makanan ringan yang mengandung zat *serotonin* dan vitamin e yang mampu melancarkan peredaran darah dalam otak dan memperbaiki kulit yang rusak karena stress.

3. Media berinteraksi masyarakat

Makanan ringan juga memiliki fungsi sosial, dimana kebiasaan masyarakat yang senang mengkonsumsi makanan ringan disaat berkumpul dengan sanak saudara.

Produk makanan ringan memiliki beberapa parameter utama yang akan menarik minat bagi konsumen, antara lain nilai gizi, tekstur/kerenyahan, rasa dan aroma. Munculnya karakter tekstur bahan pangan berasal dari unsur komponen dan unsur struktur yang menyusun bahan pangan tersebut sehingga akan memberikan sifat fisik yang berbeda terhadap gaya aliran dan deformasi. Tekstur pangan dapat dievaluasi dengan menggunakan uji mekanika (metode *instrument*) atau dengan analisis secara pengindraan. Parameter utama pada produk makanan

ringan berupa sifat fisik yang mengacu pada tekstur/ kerenyahan serta rasa dan aroma.

Menurut (Lusas, 2001) sifat-sifat makanan ringan yang modern sebagai berikut :

1. Aman, bebas dari bahan-bahan kimia berbahaya, bahan beracun dan *mikroorganisme patogen*, sesuai dengan peraturan dan hukum pangan yang berlaku.
2. Diproduksi secara komersial dalam jumlah besar dengan proses kontinu.
3. Diberi bumbu atau *seasoning* berupa garam dan tambahan bahan penambah rasa.
4. Stabil dalam penyimpanan dan tidak memerlukan pendinginan untuk mengawetkan.
5. Dikemas untuk langsung dimakan dengan ukuran yang mudah dimakan, mudah dipegang, memiliki permukaan yang berminyak ataupun kering sesuai dengan proses produksi makanan ringan tersebut.
6. Dijual kepada konsumen dalam keadaan segar.

2.1.1 Pengemasan Produk Makanan Ringan

Pengemasan merupakan salah satu bagian dari atribut produk bersamaan dengan harga, merk, label dan atribut produk lainnya. Atribut produk adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan pembelian (Tjiptono, 2008). Pengemasan merupakan subjek yang kompleks yang telah menjadi satu bagian penting dari promosi produk apapun walaupun dikhususkan untuk produk konsumsi, serta menjadi faktor penting sebagai penilaian kualitas dari konsumen, hal ini tidak dapat dipisahkan dari penjualan. Pengemasan mencakup keseluruhan konsep termasuk kemasan langsung, bagian luar, pembungkus dan lain-lainnya dan bagian yang keseluruhannya berperan dalam pemasaran dan pemajangan, pengemasan yang baik haruslah aman dari zat kimia, menarik perhatian konsumen, mudah disimpan, tidak mudah rusak serta tidak mempersulit konsumen dalam membuka kemasan.

Pengemasan menghubungkan antara dukungan promosi yang diberikan oleh manufaktur, ruang rak yang ditata oleh pengecer, dan kebutuhan serta keinginan dari pembeli akhir. Empat pihak yang terkait dalam konsep pengemasan yaitu :

1. Manufaktur kemasan merancang dan membuat kemasan tetapi paling berkepentingan dengan kemasan penjualan.
2. Pemakai kemasan, yaitu perusahaan yang memasukkan produk ke dalam kemasan yang paling berkepentingan dengan penjualan produk. Pemakai tersebut bertanggungjawab akan pemasaran.
3. Distributor atau pengecer, yang mempengaruhi sifat kemasan dan yang merupakan objek dari bagian pemasaran yang dikenal sebagai perdagangan.
4. Pelanggan, pembeli akhir dari produk yang diisikan ke dalam kemasan tersebut, yang merupakan objek dari keseluruhan konsep dan kepadanya kemasan tersebut harus berdaya tarik.

2.1.2 Kadaluarsa dan Tanggal Kadaluarsa

Kadaluarsa merupakan suatu informasi dari produsen terhadap konsumen yang menyatakan batas atau tenggang waktu penggunaan atau pemanfaatan yang paling baik (kualitas), dan paling aman (kesehatan) dari produk makanan atau minuman, artinya produk tersebut memiliki mutu yang paling bagus hanya sampai batas waktu yang telah ditentukan sehingga produk tersebut tidak dapat dikonsumsi lagi setelah melewati batas waktu yang telah ditentukan.

Tanggal kadaluarsa adalah batas waktu akhir suatu makanan dapat digunakan sebagai makanan manusia (Munah, 2016). Tanggal kadaluarsa dibedakan menjadi dua yaitu *best before* dan *use by*. *Best before* adalah tanggal yang tercantum yang merupakan batas suatu produk masih layak dikonsumsi meskipun telah melewati batas yang telah ditentukan namun mengalami penurunan kualitas, sedangkan *use by* sendiri artinya produk tersebut tidak dapat lagi dikonsumsi. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.180/MEN.KES/PER/IV/1983 bahwa pengertian tanggal, bulan dan tahun kadaluarsa ialah batas akhir suatu makanan dijamin mutunya sepanjang penyimpanannya mengikuti petunjuk yang diberikan oleh produsen (*best before*). Makanan Kadaluarsa adalah makanan yang telah lewat tanggal kadaluarsa.

Sedangkan tanggal kadaluarsa adalah batas akhir suatu makanan dijamin mutunya sepanjang penyimpanannya mengikuti petunjuk yang diberikan oleh produsen.

2.2 Pengiriman dan Alur Pengeluaran Gudang

Pengiriman merupakan suatu kegiatan mendistribusikan produk baik barang maupun jasa dari produsen kepada konsumen. Pengiriman adalah kegiatan pemasaran untuk memudahkan dalam penyampaian produk produsen kepada konsumen. Manfaat pengiriman berdasarkan definisi sebelumnya adalah kegiatan pengalih pindah tangan kepemilikan suatu barang atau jasa, kegiatan pengiriman menciptakan arus saluran pemasaran atau arus saluran pengiriman. Distributor adalah orang yang melaksanakan kegiatan pengiriman, distributor bertugas menghubungkan antara kegiatan produksi dan konsumsi.

Kegiatan pengirimannya secara tidak langsung sudah sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari, kebanyakan pihak produsen sendiri tidak mampu untuk menangani masalah pengiriman tanpa dibantu oleh beberapa penyedia jasa pengiriman itu sendiri, untuk mengatasi permasalahan tersebut produsen tentunya membutuhkan mitra bisnis yang mumpuni untuk menangani penyaluran pengiriman yang baik agar produk dan jasa yang diberikan dapat dengan cepat diterima manfaatnya oleh konsumen (Mikael, 2016). Konsep pengiriman sendiri terbagi menjadi dua hal yang berperan mensukseskan pengiriman, yaitu produsen dan konsumen, dimana produsen sebagai bagian prinsipal berperan agar suatu produk dapat dipengirimkan secara merata sementara untuk sudut pandang konsumen sendiri ingin mendapatkan produk atau jasa yang ditawarkan dengan mudah, kedua sudut pandang ini yang memiliki benang merah berupa kedekatan dan kemudahan.

Suatu gudang seperti gudang makanan terdapat berbagai macam makanan yang disimpan, perbedaan jenis barang yang disimpan tersebut tentu memiliki perbedaan tingkat pemakaian yang menyebabkan perbedaan aliran dari setiap barang. Ada 2 jenis golongan alur pengeluaran barang yaitu :

1. Barang (*fast moving*)

Barang (*fast moving*) adalah suatu barang dengan aliran yang sangat cepat, atau dengan kata lain barang (*fast moving*) merupakan barang yang akan berada di

gudang dalam waktu yang sangat singkat, hal ini dikarenakan barang *fast moving* memiliki dengan tingkat permintaan yang tinggi sehingga barang tersebut mudah untuk dijual.

2. Barang (*slow moving*)

Barang (*slow moving*) ialah barang dengan arus aliran yang sangat lambat sehingga biasanya barang yang (*slow moving*) ini akan tersedia di gudang dalam jangka waktu yang cukup lama. Dengan memperhatikan kecepatan aliran arus barang diharapkan aliran barang di gudang menjadi lancar, penumpukan barang di gudang menjadi berkurang, dan biaya perawatan serta penyimpanan dapat dikurangi. *Stock* barang yang bersifat (*fast moving*) diharapkan dapat dijaga agar tidak kehabisan stock. Barang yaang bersifat (*slow moving*) juga harus selalu diperhatikan agar tidak terjadi penumpukan barang.

2.3 Penjualan Makanan Ringan

Penjualan adalah barang dagang oleh perusahaan, penjualan dapat dilakukan secara tunai maupun kredit. Pengertian penjualan ialah “proses *social manajerial* dimana *individu* dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan, menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain (Philip Kotler, 2010). Penjualan ialah suatu kegiatan yang ditujukan untuk mencari pembeli, mempengaruhi dan memberikan petunjuk agar pembeli dapat menyesuaikan kebutuhannya dengan produk yang ditawarkan serta mengadakan perjanjian mengenai harga yang menguntungkan bagi kedua belah pihak (Moekijat, 2000).

Jenis-jenis penjualan menurut (Kieso, 2013) merupakan kegiatan penjualan yang terdiri dari transaksi penjualan barang dan jasa baik secara tunai maupun secara kredit, yaitu :

1. Penjualan Tunai

Dalam transaksi penjualan tunai, barang atau jasa baru diserahkan oleh perusahaan kepada pembeli jika perusahaan telah menerima kas dari pembeli, penjualan tunai adalah pendapatan penjualan, seperti halnya pendapatan jasa, dicatat ketika dihasilkan. Pendapatan penjualan dihasilkan ketika barang dialihkan dari penjual ke pembeli.

2. Penjualan Kredit

Dalam transaksi penjualan kredit, jika order dari pelanggan telah dipenuhi dengan pengiriman barang atau penyerahan jasa, untuk jangka waktu tertentu perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya. Pengertian penjualan kredit adalah janji lisan dari pembeli untuk membayar barang dan jasa yang dijual, dapat ditagih 30 sampai dengan 60 hari dan merupakan piutang terbuka yang berasal dari pelunasan kredit jangka pendek.

2.4 Retur

Retur atau biasa kita sebut dengan pengembalian merupakan hal yang sering terjadi dalam transaksi jual beli barang. Alasan terjadinya retur disebabkan oleh kegiatan penjualan maupun pembelian yang tidak berjalan dengan lancar, seperti barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, maupun barang yang diterima mengalami kerusakan. Barang yang sudah diterima dari pemasok adakalanya tidak sesuai dengan barang yang dipesan menurut surat order pembelian (Mulyadi, 2010). Ketidaksesuaian tersebut terjadi kemungkinan karena barang yang diterima tidak cocok dengan spesifikasi yang tercantum dalam surat order pembelian, barang mengalami kerusakan dalam pengiriman, atau barang yang diterima melewati tanggal pengiriman yang dijanjikan oleh pemasok. Retur dibagi menjadi 2 yakni :

2.4.1 Retur Penjualan

Retur penjualan adalah pengiriman barang dari pihak pembeli kepada pihak penjual karena barang tidak sesuai dengan apa yang dijelaskan sebelumnya atau dapat juga terjadi karena barang yang diterima pembeli mengalami kerusakan. Kerusakan yang terdapat pada barang yang dikirim kepada konsumen oleh distributor biasanya disebabkan proses pengiriman yang kurang efektif, barang yang dikirim biasanya memiliki keamanan yang kurang dan dalam penumpukan barang pada moda transportasi yang digunakan kurang diperhatikan sehingga barang yang sampai ke tangan konsumen mengalami kerusakan, adapun akses jalan yang ditempuh oleh moda transportasi pengiriman barang tidak mulus sehingga menyebabkan barang yang dipesan juga dapat mengalami kerusakan

karena banyaknya guncangan di dalam moda transportasi pada saat proses pengiriman. Retur penjualan dikategorikan menjadi menjadi 3 jenis yaitu :

1. Retur penjualan yang mengurangi piutang pihak pembeli.
2. Retur penjualan yang mengembalikan pembayaran pembeli.
3. Retur penjualan yang membutuhkan penggantian barang rusak dari pihak penjual, dapat juga disebut sebagai klaim.

Demi menghindari terjadi retur, sangat penting bagi pihak penjual agar lebih teliti dalam memperhatikan jenis serta spesifikasi barang yang akan dikirim kepada pihak pembeli, hal ini dilakukan agar keuntungan distributor selaku penjual akan jauh lebih besar karena tingkat retur yang dilakukan oleh toko (pihak konsumen) lebih rendah.

2.4.2 Retur Pembelian

Retur pembelian adalah pengembalian barang dari pihak pembeli (distributor) kepada pihak penjual (produsen) dikarenakan barang yang sudah dikirim tidak sesuai dengan spesifikasi yang sudah dijelaskan, selain itu dapat juga terjadi karena barang yang dikirim mengalami kerusakan. Adanya retur pembelian, maka akan ada pengurangan utang pihak penjual atau pemilik barang. Pemotongan utang yang disebabkan retur dapat dibagi menjadi 2 tipe :

1. Retur pembelian secara tunai

Retur pembelian tunai ialah barang yang dikembalikan kepada pihak penjual yang sudah dibeli secara tunai dengan perjanjian barang dapat diretur maupun dikembalikan yang diikuti dengan pengembalian pembayaran oleh pihak pembeli.

2. Retur pembelian secara kredit

Retur pembelian kredit ialah barang yang dikembalikan pada penjual untuk transaksi yang belum lunas atau dibayar secara kredit. Apabila retur pembelian dilakukan, maka otomatis akan dilakukan pengurangan utang pembelian pada penjual atau pemilik barang.

2.4.3 Fungsi-Fungsi Yang Terkait Retur

Kegiatan retur barang yang dilakukan memiliki keterkaitan dengan Fungsi-fungsi sebagai berikut :

1. Fungsi Gudang

Menurut (Arwani, 2009) menjelaskan peranan gudang dapat dikategorikan dalam tiga fungsi yaitu :

- a. Fungsi penyimpanan (*storage and movement*) Fungsi paling mendasar dari gudang adalah tempat penyimpanan barang, baik bahan mentah, setengah jadi, maupun barang jadi. Tujuan dari manajemen bagaimana menggunakan ruang/*space* seoptimal mungkin untuk menyimpan produk dengan biaya tertentu.
- b. Fungsi melayani permintaan pelanggan (*order full filment*). Aktivitas menerima barang dari manufaktur atau supplier dan memenuhi permintaan dari cabang atau pelanggan menjadikan gudang sebagai fokus aktivitas logistik. Gudang berperan untuk menyediakan pelayanan dengan menjamin ketersediaan produk dan siklus order yang *reasonable*. Sistem ini tentunya akan menurunkan biaya karena pengiriman dari manufaktur bisa dibuat secara berkala, cukup dengan kuantitas truk atau mobil box dengan menyimpan stok dalam jumlah tertentu.
- c. Fungsi distribusi dan konsolidasi (*distribution and consolidation*). Fungsi distribusi ini menjadikan gudang sebagai kepanjangan tangan dari penjualan dan pemasaran dalam memastikan penyampaian produk dan informasi kepada pelanggan sebagai titik penjualan (*point of sales*). Fungsi ini tercipta sebagai akibat dari karakteristik biaya transportasi. Pengiriman dalam jumlah besar, secara ekonomis lebih murah biayanya dibanding pengiriman dengan skala lebih kecil. Dalam sistem tertentu, fungsi distribusi dan konsolidasi menjadi fungsi utama dari gudang distribusi.

2. Fungsi Pembelian

Fungsi pembelian bertanggung jawab dalam memperoleh informasi mengenai harga barang, menentukan harga pemasok yang akan dipilih dalam pengadaan barang, serta mengeluarkan order pembelian kepada pemasok yang dipilih.

3. Fungsi Penerimaan

Fungsi penerimaan bertanggung jawab untuk melakukan pemeriksaan terhadap jenis, mutu, dan kuantitas barang yang diterima dari pemasok guna menentukan apakah barang tersebut dapat diterima atau tidak oleh perusahaan.

Fungsi ini juga bertanggung jawab untuk menerima barang dari pembeli yang berasal dari transaksi retur penjualan.

4. Fungsi Akuntansi

Fungsi akuntansi yang terkait dalam transaksi pembelian ialah fungsi pencatatan utang dan fungsi pencatatan persediaan. Sistem akuntansi pembelian, fungsi pencatatan utang bertanggungjawab untuk mencatat transaksi pembelian ke dalam register buku kas keluar serta digunakan untuk menyelenggarakan arsip dokumen sumber (bukti kas keluar) yang berfungsi sebagai catatan utang atau menyelenggarakan kartu utang sebagai buku pembantu utang. Sistem akuntansi pembelian, fungsi pencatatan persediaan bertanggungjawab untuk mencatat harga pokok persediaan barang yang dibeli ke dalam kartu persediaan.

2.4.4 Prosedur Retur Pembelian Makanan Ringan

Prosedur dalam suatu tatanan kegiatan tidak pernah terlepas dari aturan dimana dalam aturan tersebut dibuat supaya kegiatan yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelaku kegiatan. Aturan-aturan yang dapat disebut juga sebagai prosedur dalam menjalankan kegiatan dijadikan acuan bagi si pelaku kegiatan. Menurut (Mulyadi, 2010) berpendapat bahwa prosedur adalah urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang, sedangkan menurut (Baridwan, 2004) berpendapat bahwa prosedur adalah suatu urutan pekerjaan, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi.

Prosedur retur pembelian menurut (Mulyadi, 2010) mencakup :

1. Prosedur perintah retur pembelian. Retur pembelian terjadi atas perintah fungsi pembelian kepada fungsi pengiriman untuk mengirimkan kembali barang yang telah diterima oleh fungsi pengiriman untuk mengirimkan kembali barang yang telah diterima oleh fungsi penerimaan kepada pemasok yang bersangkutan. Dokumen yang digunakan untuk memerintahkan fungsi pengiriman mengembalikan barang ke pemasok adalah memo debit yang dibuat oleh fungsi pembelian.

2. Prosedur pengiriman barang. Fungsi pengiriman mengirimkan barang kepada pemasok sesuai dengan perintah retur pembelian yang tercantum dalam memo debit dan membuat laporan pengiriman barang.
3. Prosedur pencatatan utang. Fungsi akuntansi memeriksa dokumen-dokumen yang berhubungan dengan retur pembelian (memo debit dan laporan pengiriman barang) dan menyelenggarakan pencatatan berkurangnya utang dalam kartu utang atau mengarsipkan dokumen memo debit sebagai pengurangan utang.

2.4.5 Dokumen Angkutan Pengiriman Makanan Ringan

Dokumen angkutan dalam pengiriman barang dibutuhkan beberapa dokumen dalam pengangkutan yang disebut *transportation documents* (Salim, 2010). Transportasi juga sebagai salah satu faktor pendukung dalam utilitas waktu, karena faktor transportasilah yang menentukan seberapa cepat dan seberapa konsisten produk bergerak dari asal ke tujuan. Dibawah ini merupakan beberapa contoh dokumen dalam transportasi, diantaranya :

1. Dokumen Pengiriman Barang

Suatu perusahaan ekspedisi yang melaksanakan pengiriman barang, menggunakan *shipment documents* sebagai bukti bagi si penerima barang nantinya, bahwa barang-barang tersebut telah diangkut oleh perusahaan ekspedisi. Perusahaan pengangkutan harus bertanggungjawab untuk mengangkut barang-barang tersebut sampai ke tempat tujuan.

2. Surat Muatan (*Bill of Lading*)

Bill of lading diadakan kontrak barang-barang yang diangkut, dimana si pengirim barang akan menyerahkannya kepada si penerima atas dasar perjanjian yang telah dibuat, adapun tujuan dari pada *bill of lading* yaitu :

- a. Si penerima akan menerima barang dalam kondisi baik.
- b. Pengangkutan berdasarkan isi kontrak yang telah dibuat.
- c. Semua transaksi dalam pengangkutan dijelaskan dalam perjanjian.

3. Dokumen bagi Manajemen

Dalam pengangkutan barang-barang kita mengenal *management documents*. Ada beberapa jenis *management documents* yaitu :

- a. Kontrak

Dalam kontrak dijelaskan jangka waktu, dan asal atau tujuan pengiriman barang.

b. Tarif

Untuk angkutan harus jelas tarif yang dihitung untuk pengangkutan tersebut.

c. Polis Asuransi

Dalam perjalanan barang-barang yang diangkut diasuransikan terdiri dari:

1. Asuransi Biaya Pengangkutan

2. Asuransi Kerugian Barang

3. Asuransi Kerusakan Barang

d. Biaya-biaya (*Cost and Freight*)

Merupakan biaya-biaya dalam pengangkutan yang diperhitungkan adalah biaya dan uang tambang.

e. Cif (*Cost Insurance and Freight*)

Selama dalam pengangkutan yang diperhitungkan adalah biaya, asuransi dan uang tambang.

f. Franco Gudang

Franco gudang artinya si pengirim atau si penjual barang hanya bertanggung jawab atas barang sampai masuk ke dalam gudang.