Penanganan Barang Tolakan pada Perusahaan XYZ di Lembang Jawa Barat

Ananda Oktaria[1],Marlinda Apriyani[2], Cholid Fatih[3]
Mahasiswa[1], Dosen Politeknik Negeri Lampung 1[2], Dosen Politeknik Negeri Lampung 2[3]

Mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Bisnis dan Dosen Pengajar Jurusan Ekonomi dan Bisnis, Politeknik Negeri Lampung Jl. Soekarno-Hatta No.10 Rajabasa, Bandar Lampung, Telp (0721) 703995 Fax: (0721) 787309

Abstrak

Perusahaan XYZ adalah perusahaan yang berada di daerah Lembang Jawa Barat yang bergerak di bidang agrotrading sebagai pemasok berbagai jenis sayur-sayuran segar ke supermarket. Perusahaan dihadapkan pada permasalahan mengenai penolakan yang dilakukan oleh supermarket, sehingga perusahaan berupaya untuk melakukan pengelolaan terhadap barang tolakan supaya tidak menimbulkan kerugian yang besar pada perusahaan. Perusahaan melakukan pendistribusian barang dengan membawa lembar kontrol kuantitas untuk mengetahui berapa barang yang diterima dan berapa barang yang dikembalikan atau ditolak oleh supermarket. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis data deskriptif dan metode analisis data kuantitatif. Hasil dan pembahasan yang diperoleh yaitu (1) menjelaskan penyebab terjadinya barang tolakan, (2) menjelaskan cara penanganan barang tolakan. Kesimpulan (1) lima faktor penyebab terjadinya barang tolakan yaitu kesalahan spesifikasi, kesalahan proses pembagian, keterlambatan waktu pengiriman, kelebihan pengiriman, serta kehilangan selama transportasi, (2) penanganan terhadap barang tolakan yang dilakukan yaitu melakukan sortasi dan pengemasan menjadi sayuran siap saji yang selanjutnya dijual ke toko atau pasar.

Kata Kunci*: sebab, supermarket, tolakan*

PENDAHULUAN

Perusahaan XYZ adalah perusahaan yang terletak di Lembang Jawa Barat yang bergerak di bidang agrotrading sebagai pemasok berbagai jenis sayur-sayuran segar ke supermarket. Sayuran segar tersebut diterima dari petani yang dipilih berdasarkan standar kualitas yang diinginkan kemudian dikemas sesuai dengan jenis, sifat komoditi dan permintaan pelanggan, lalu setelah itu barang siap untuk didistribusikan ke supermarket. Setelah seluruh proses dilakukan dengan baik dan perusahaan melakukan distribusi barang ke supermarket, namun kenyataannya tidak membuat sepenuhnya produk dapat dihasilkan dengan baik sesuai dengan standar masing-masing supermarket tempat pendistribusian barang.

Permasalahan-permasalahan yang menyebabkan adanya penolakan produk oleh supermarket masih sering ditemukan, setelah pendistribusian barang dilakukan kontrol kuantitas terhadap barang dengan membawa

lembar kontrol kualitas untuk mengetahui berapa barang yang diterima dan berapa barang yang dikembalikan atau ditolak oleh supermarket dan untuk mengetahui alasan-alasan terjadinya penolakan barang dari setiap supermarket tersebut. Tolakan tersebut terjadi karena terdapat barang yang mengalami kerusakan, hal ini karena barang yang dikirim oleh perusahaan merupakan produk hortikultura yang memiliki sifat mudah rusak, sehingga pada kegiatan produksi (sortasi dan *packing*), pengangkutan, dan kegiatan distribusi barang harus dilakukan secara hati-hati (Santoso, 2005).

Barang-barang tolakan dari supermarket ke PT Bimandiri Agro Sedaya membuat perusahaan lebih teliti dalam penanganan produk sebelum terjadinya tolakan oleh supermarket. Barang tolakan tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Perusahaan berusaha mengevaluasi seluruh kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui apa saja kesalahan-kesalahan atau faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya barang tolakan tersebut. Perusahaan berupaya melakukan perbaikan terhadap mutu produk melalui pemasok atau petani sebagai penyuplai bahan baku yang digunakan dalam proses produksi oleh perusahaan, setelah itu perusahaan mengawasi kinerja karyawan agar dapat melakukan proses produksi dengan baik. Selanjutnya perusahaan juga melakukan pengelolaan terhadap barang-barang tolakan yaitu dengan cara penjualan kembali barang tolakan tersebut dan mengolah barang tolakan menjadi aneka sayuran siap saji. Barang yang telah diolah kembali akan didistribusikan kembali ke supermarket, toko, atau pasar tradisional. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) menjelaskan penyebab terjadinya barang tolakan di PT XYZ, (2) menjelaskan cara penanganan barang tolakan di PT XYZ.

METODE PELAKSANAAN

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder sebagai berikut:

a) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, tidak melalui media pelantara (Indrianto, 2002). Data primer yang digunakan dalam penelitian yaitu hasil wawancara oleh karyawan dan staf bagian *transfer lost manajemen* (TLM) perusahaan mengenai daftar barang tolakan di perusahaan tersebut.

b) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media pelantara, diperoleh dan dicacat

oleh pihak lain (Indriantoro, 2002). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian yaitu data tolakan barang.

Pengumpulan data dengan menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode penelitian survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian (Indriantoro, 2006). Wawancara dilakukan secara tatap muka langsung dengan narasumber yang akan dituju yaitu pada bagian *Manajement Control Logistik (MCL)* mengenai jumlah barang tolakan yang terjadi di perusahaan.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik berupa catatan transkip, buku, serta dokumen dari perusahaan.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan menggunakan metode analisis data deskriptif dan metode analisis data kuantitatif. Metode analisis data deskriptif yaitu mendeskripsikan tentang data yang berasal dari data primer dan sekunder yang diperoleh dari perusahaan berupa data permintaan serta data barang tolakan yang datang. Analisis data juga dilakukan dengan menggunakan salah satu alat pengendali mutu yaitu diagram sebab-akibat yang mengkaji tentang faktor penyebab barang tolakan oleh supermarket.

Analisis sebab akibat

Diagram sebab akibat atau diagram *fishbone* digunakan untuk mengidentifikasi masalah-masalah dan menunjukkan kumpulan dari sebab akibat yang dapat menjadi suatu penyebab timbulnya suatu persoalan atau permasalahan. Diagram sebab akibat dapat pula digunakan untuk menemukan faktor-faktor yang merupakan sebab suatu masalah, jika suatu proses stabil maka diagram akan memberikan petunjuk pada penyebab yang akan diperiksa untuk dilakukan perbaikan proses. Masalah umum yang biasanya terjadi pada diagram sebab akibat dibagi menjadi 5 faktor yaitu faktor manusia, faktor metode, faktor alat/mesin, faktor material, dan faktor lingkungan (Khoru dalam Anisa, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Barang tolakan yang diterima oleh perusahaan cukup banyak dalam setiap harinya. Banyaknya barang tolakan tersebut dapat mempengaruhi keuntungan yang didapat perusahaan. Barang-barang tolakan berasal dari supermarket yang berbeda-beda sebagai

tujuan pendistribusian barang. Berikut adalah daftar tolakan barang dari berbagai supermarket pada bulan Januari-Maret 2017 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Tolakan barang supermarket bulan Januari - Maret 2017

No	Daftar Supermarket	Jumlah Tolakan			Rata-rata (kg/bulan)	Presentase (%)
		Januari (kg)	Februari (kg)	Maret (kg)		
1	Supermarket A	732,2	824,8	918,9	1.863,30	28,32
2	Supermarket B	277,85	199	1.066,5	832,35	12,65
3	Supermarket C	598,9	2.475,9	2.429,3	3.884,57	59,03
	Total	**1.608,95**	**3.499,7**	**4.414,7**	**6.580,22**	**100,00**

Tabel 1 menunjukkan tentang daftar supermarket tujuan pendistribusian barang di supermarket, besarnya tolakan yang terjadi pada bulan Januari hingga Maret yaitu terdapat pada Supermarket C dengan rata-rata tolakan yaitu 3.884,57 kg (59,03 persen), kemudian yaitu pada Supermarket A dengan rata-rata sebesar 1.863,30 kg (28,32 persen), dan selanjutnya yaitu Supermarket B dengan rata-rata sebesar 832,35 kg (12,65 persen).

Faktor-faktor penyebab tolakan barang dari toko atau supermarket yaitu kesalahan spesifikasi barang, kesalahan pada proses pembagian, keterlambatan waktu pengiriman, kesalahan saat penurunan barang, dan kehilangan selama transportasi. Rincian faktor penyebab tolakan bulan Januari-Maret 2017 dapat dilihat pada Tabel 2.

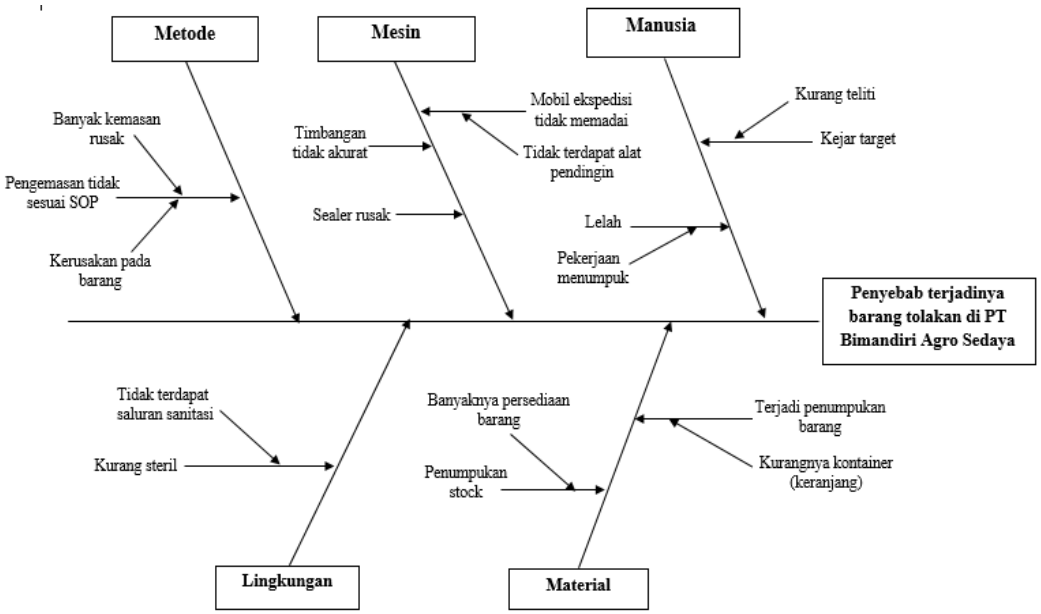
Tabel 2. Rincian faktor penyebab tolakan bulan Januari-Maret 2017

No	Penyebab Tolakan	Bulan			Rata-rata (kg/bulan)	Presentase (%)
		Januari (kg)	Februari (kg)	Maret (kg)		
1	Kesalahan spesifikasi	539,25	1.904,3	2.346,7	1.596,75	50,30
2	Keterlambatan waktu pengiriman	357,61	509,1	798,4	555,04	17,48
3	Kehilangan selama transportasi	312	475,6	452,3	413,30	13,02
4	Kelebihan pengiriman	198,36	315,3	499,3	337,65	10,64
5	Kesalahan proses pembagian	201,73	295,4	318	271,71	8,56
	Total	**1.608,95**	**3.499,7**	**4.414,7**	**3.174,45**	**100,00**

Faktor penyebab tolakan tertinggi yaitu pada kesalahan spesifikasi dengan presentase sebesar 50,30 persen, kedua yaitu pada keterlambatan waktu

pengiriman dengan presentase sebesar 17,48 persen, ketiga yaitu pada kehilangan selama transportasi dengan presentase sebesar 13,02 persen, keempat pada kelebihan pengiriman dengan presentase sebesar 10,64 persen, dan yang terakhir yaitu karena kesalahan proses pembagian dengan presentase sebesar 8,56 persen.

Diagram sebab akibat menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat yang berkaitan dengan pengendalian proses statistikal, diagram sebab-akibat membantu mengidentifikasi akar penyebab dari suatu masalah. Teknik analisis dilakukan pada proses sortasi, grading, packing, penyimpanan barang, hingga tahap proses pendistribusian barang ke supermarket. Proses-proses tersebut dapat menjadi hal terpenting dalam menemukan penyebab masalah yang terjadi dalam analisis diagram sebab-akibat yang dapat dipengaruhi oleh faktor misalnya sumberdaya manusia, mesin, metode, material, dan lingkungan sekitar proses produksi. Diagram sebab-akibat faktor yang menjadi penyebab barang tolakan dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Fishbone faktor yang menyebabkan barang tolakan

Faktor penyebab terjadinya barang tolakan di PT Bimandiri Agro Sedaya dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Sumberdaya manusia (*man*)

Kegiatan produksi berkaitan dengan proses *sortasi*, *grading*, serta *packing* yang dilakukan secara manual

oleh tenaga kerja. Banyaknya produk yang akan di sortasi menyebabkan tenaga kerja harus cepat dalam melakukan pekerjaan, sehingga menyebabkan tenaga kerja menjadi kurang teliti dan terburu-buru dalam pengerjaan.

b. Peralatan

Peralatan merupakan alat penunjang dalam melakukan proses produksi. Peralatan yang digunakan yaitu mobil ekspedisi, timbangan, dan *sealer*. Mobil ekspedisi yang digunakan dalam proses pendistribusian barang tidak terdapat alat pendingin hal tersebut akan menyebabkan menurunnya mutu barang dan daya simpan barang tidak tahan lama. Timbangan yang digunakan tidak akurat menyebabkan terjadinya selisih timbangan antara perusahaan dan supermarket. *Sealer* yang digunakan juga tidak berfungsi dengan baik sehingga plastik tidak merekat dengan baik.

c. Metode (*method*)

Perusahaan dalam melakukan proses produksi memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) sendiri. Pengemasan dilakukan dengan menggunakan mesin dan plastik wrapping. Barang yang telah dikemas dengan menggunakan plastik wrapping selanjutnya ditarik pada unjung kanan dan kirinya, penarikan plastik tersebut tidak boleh terlalu kencang karena jika terlalu kencang akan menyebabkan barang menjadi rusak dan kemasan menjadi sobek.

d. Bahan baku (*material*)

Bahan baku merupakan bahan utama dalam proses produksi, tanpa adanya bahan baku proses produksi tidak dapat berjalan. Bahan baku yang baik akan mempengaruhi mutu suatu produk. Bahan baku diperoleh dari berbagai pemasok yang berbeda dan setiap pemasok memiliki barang yang berbeda sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

e. Lingkungan

Kondisi lingkungan sekitar tempat pelaksanaan kegiatan proses produksi harus diperhatikan karena dapat menjamin kualitas mutu barang. Lingkungan yang bersih dan nyaman membuat pada tenaga kerja akan bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Tidak terdapatnya saluran sanitasi yang baik untuk pembuangan limbah air yang dihasilkan, sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap di sekitar lingkungan tempat produksi barang dan dapat mengganggu karyawan yang bekerja.

Upaya perbaikan yang dilakukan berdasarkan faktor penyebab terjadinya tolakan yaitu sebagai berikut:

1. Kesalahan spesifikasi barang

Spesifikasi berfungsi sebagai media informasi dan perbandingan

antara pengguna barang dengan penyedia barang yang merupakan kejelasan spesifikasi barang tersebut (Heldi, 2015). Kesalahan spesifikasi barang dapat dicegah dengan cara memperketat proses sortasi dan pengemasan sebelum barang didistribusikan ke supermarket tujuan. Barang-barang yang akan diditribusikan harus di kontrol kembali terlebih dahulu sebelum dilakukan pengiriman apakah barang tersebut sudah sesuai dengan spesifikasi dari masing-masing supermarket tujuan distribusi.

2. Kesalahan pada proses pembagian

Kesalahan pada proses pembagian dapat dihindari dengan cara melakukan pengecekan barang kembali sebelum barang siap dikirim ke masing-masing supermarket. Barang yang telah masuk pada bagian pembagian dapat tercampur antara supermarket satu dengan lainnya, sehingga para tenaga kerja harus dengan teliti dapat membedakan antara barang supermarket satu dengan supermarket lainnya yang mempunyai spesifikasi berbeda-beda.

3. Keterlambatan waktu pengiriman

Solusi yang dapat digunakan untuk meminimalisirkan tolakan akibat terjadi keterlambatan waktu pengiriman yaitu tim ekspedisi yang mengirim barang harus menentukan target supaya barang dapat datang tepat waktu.

4. Kelebihan pengiriman

Kelebihan pengiriman dapat dicegah dengan cara memastikan kembali jumlah orderan yang akan dikirim ke supermarket, tim pembagian harus teliti dalam pengecekan jumlah permintaan dari masing-masing supermarket sebelum tim ekspedisi melakukan pendistribusian barang ke supermarket tujuan.

5. Kehilangan selama transportasi

Proses pendistribusian yang membutuhkan waktu yang cukup lama selama proses pengiriman menyebabkan terjadinya penurunan mutu dan susut timbangan pada beberapa barang, hal ini terjadi karena terdapat beberapa barang yang mengalami penguapan saat pengiriman. Kehilangan selama transportasi ini dapat dikurangi dengan cara melebihkan sedikit timbangan, sehingga apabila terjadi susut timbangan saat pengiriman masih terdapat cadangan untuk memenuhi pesanan.

Penanganan pada barang tolakan

Barang tolakan dari toko atau supermarket pada umumnya terjadi karena kesalahan spesifikasi barang dan kesalahan pada pengiriman barang. Barang yang ditolak tidak selamanya langsung menjadi limbah atau dibuang namun dapat pula dilakukan penanganan terhadap barang tolakan tersebut sehingga dapat dijual kembali agar dapat meminimalisir kerugian perusahaan.

Penanganan yang dapat dilakukan oleh perusahaan dengan cara pengolahan menjadi sayuran siap saji yaitu mengolah barang-barang tolakan yang masih bagus dan layak untuk dijadikan sayur pack. Pengolahan kembali dengan proses trimming yaitu proses pembuangan bagian-bagian yang tidak diinginkan pada sayuran misalnya batang pada bagian bawah sayuran daun, helaian daun yang sudah rusak, busuk, atau tua, dan lainnya. Pengolahan dilanjutkan dengan memotong sayuran sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan dan mengelompokkan jenis sayuran yang akan menjadi berbagai jenis sayuran pack, selanjutnya pemberian bumbu siap saji lalu melakukan pengemasan. Sayuran-sayuran tersebut dikemas dan disusun sedemikian rupa sehingga semenarik mungkin, setelah itu diberi label pada setiap kemasan sesuai dengan jenis sayuran yang telah dibuat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Lima faktor penyebab terjadinya barang tolakan pada perusahaan yaitu kesalahan spesifikasi, kesalahan proses pembagian, keterlambatan waktu pengiriman, kelebihan pengiriman, serta kehilangan selama transportasi.
2. Penanganan yang dilakukan oleh perusahaan untuk meminimalisirkan kerugian terhadap barang tolakan yaitu melakukan sortasi dan pengemasan menjadi sayuran siap saji yang selanjutnya dijual ke toko atau pasar.

Saran

Kegiatan produksi yang dilakukan perusahaan harus sesuai dengan SOP (*standard operating procedure*) yang ditetapkan agar dapat memperkecil terjadinya tolakan barang oleh supermarket. Barang yang akan di distribusikan ke supermarket sebaiknya di cek terlebih dahulu apakah telah sesuai dengan standar spesifikasi dari masing-masing supermarket tempat distribusi barang. Pengecekan kembali bertujuan untuk memperkecil adanya tolakan barang dan terjadinya kekeliruan pada saat pembagian barang.

REFERENSI

Indriantoro (2000) Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. BPFE. Yogyakarta

Santa, Hadi (2015) Kualitas Produk Vs Kepuasan Konsumen. [Diakses 17 Maret 2017]. Http://kompasiana.com

Santoso, Bambang B (2005) Kematangan Produk dan Indek Panen. Fakultas Pertanian. Universitas Mataram.