

Analisa Kinerja Karyawan dalam Menangani Return Goods (Studi Kasus Storage QA Pending PT. DMC Teknologi Indonesia)

Maulana¹, Cundo Harimurti^{2*}

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ maulana@gmail.com; ² cundo.harimurti@stiami.ac.id;

* Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Employee performance;
Returned Goods;
Storage;

This study is a qualitative study. Data collection was carried out using observation, interviews, and documentation methods on the research objects. This study aims to analyze employee performance in handling return goods at the QA storage of PT. DMC Teknologi Indonesia. The background of this study is based on the increase in return goods and the delay in employee response times over the past few months, which has exceeded the deadlines set by the department and the company. There were five informants in this study, consisting of one academic informant and four practitioner employees. The results of this study indicate that with a daily inventory system in place, employees can monitor returned goods, product disposal, and lead time for returning goods, which will ultimately have an impact on customer satisfaction and the company's reputation with customers. Challenges related to handling returned goods are primarily due to external errors, such as the readiness of the customer's warehouse affecting the lead time for returning goods, discrepancies in product documentation, and delays during shipment by the forwarder. By developing an application related to stock returns and setting BSC targets for each employee, along with continuous improvement or "kaizen" in internal processes, these challenges can be addressed. Effective communication with forwarders and customers is crucial as it ensures timely return lead times, improves handling of returned goods, and reduces the number of disposed items, thereby enhancing product quality, customer trust, and satisfaction.

PENDAHULUAN

Persaingan dalam dunia usaha, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, mendorong setiap perusahaan untuk meningkatkan efisiensi di seluruh aktivitas operasionalnya. Salah satu aspek penting yang mendukung kinerja operasional adalah sistem logistik dan pergudangan. Logistik adalah suatu rangkaian upaya yang mencakup efektivitas perencanaan, implementasi, sampai pengawasan atas suatu proses perpindahan produk barang atau jasa, energi, atau sumber daya lain, dari mulai titik awal hingga titik pengguna. Seluruh aktivitas logistik dilakukan untuk mencapai tujuan utama, yaitu memastikan ketersediaan barang dan pengiriman tepat waktu ke lokasi yang dituju. Gudang bukan hanya tempat penyimpanan barang atau persediaan, baik bahan baku, barang setengah jadi, maupun barang jadi, dan *return goods* tetapi juga merupakan pusat distribusi awal menuju konsumen atau *retailer*.

Tempat penyimpanan atau *storage* dalam konteks logistik, pergudangan, atau rantai pasok adalah segala jenis fasilitas, sistem, atau logistik fisik yang dirancang khusus untuk menyimpan, menjaga dan mengelola barang atau material sebelum didistribusikan, digunakan, atau diproses lebih lanjut. PT. DMC Teknologi Indonesia memiliki tempat penyimpanan sementara yaitu QA *pending*, salah satu *storage* atau tempat penyimpanan barang yang di khusukan untuk menyimpan barang-barang atau produk *claim customer* (*return goods*). Dalam operasional sehari-hari, *storage QA pending* menjalankan beberapa aktivitas dasar seperti keluar masuknya produk, termasuk produk *returns goods* dari *customer*. Dengan ukuran luas yang tidak besar dan rak yang tidak terlalu banyak, produk terus masuk sehingga sulit untuk di *control* antara produk yang sudah selesai analisa dan yang belum dilakukan analisa.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja seseorang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja karyawan memiliki kaitan yang erat dan signifikan dalam menangani *return goods*. Proses penanganan *return* yang efektif dan efisien sangat bergantung kepada kualitas kerja individu dari setiap tahapan. Apabila kinerja karyawan yang menangani baik, proses *return* cenderung berjalan dengan lancar, meminimalkan kerugian, dan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, apabila kinerja karyawan setiap individu buruk dapat memperburuk masalah, menyebabkan kerugian finansial, dan juga bisa merusak reputasi perusahaan. Dengan waktu untuk menjawab yang cepat, bukan hanya cepat tetapi juga tepat sasaran pada saat menjawab *claim customer* atau menganalisa *return goods* akan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Produktivitas karyawan yang meningkat dan patuh terhadap SOP yang ada, akan ada efisiensi biaya dalam menangani *return goods*, dan juga bisa berdampak pada kualitas stok yang akurat atau presisi dan terkontrol dengan baik.

Kinerja karyawan di PT. DMC Teknologi Indonesia dalam menangani *return goods* masih dianggap kurang maksimal. Mulai dari pengelolaan produk, analisa produk maupun dari sistem untuk memonitoring produk- produk yang ada di QA *pending*. Masih ada produk yang sudah lama tersimpan karena kurangnya kontrol dari karyawan yang menangani *return goods*, yang pada akhirnya mempengaruhi keuangan perusahaan dan reputasi perusahaan terhadap pelanggan. *Return goods* atau pengembalian barang mengacu pada proses dimana pelanggan mengembalikan produk yang telah dibeli kepada penjual atau produsen. Proses ini terjadi karena ada beberapa hal yaitu, kerusakan produk, ketidaksesuaian dengan pesanan, cacat produksi, dan ketidakpuasan pelanggan.

PT. DMC Teknologi Indonesia memiliki produk yang sensitif yaitu *touch panel*, karenanya produk harus ditangani dengan baik dari mulai produksi hingga sampai ke pelanggan. Produk yang dikirim ke pelanggan pada awalnya memenuhi spesifikasi (OK) setelah sampai ke pelanggan produk diluar dari spesifikasi (NG), yang disebabkan adanya *handling* yang kurang baik pada saat pengiriman, penyimpanan yang kurang memenuhi standar dari suhu dan kelola ruang di gudang pelanggan. Produk yang diluar spesifikasi tersebut dikembalikan ke PT. DMC Teknologi Indonesia sebagai *return goods* untuk dianalisa penyebab dan perbaikan agar tidak terjadi lagi masalah yang sama dimasa medatang.

Penanganan *return goods* yang dilakukan oleh PT. DMC Teknologi Indonesia masih belum ditangani dengan baik karena dilihat dari kecepatan jawab untuk analisa produk masih ada yang kurang maksimal. *Return goods* yang terjadi pada tahun 2024 cukup besar *cost* yang dikeluarkan. *Return goods* yang diterima oleh perusahaan sebanyak 218 pcs selama tahun 2024.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi di atas, *storage* dari tempat penyimpanan *return goods* masih kurang baik karena adalah masalah dalam penempatan dan pengelolaan barang. Kinerja karyawan dalam menangani *return goods* masih dianggap kurang maksimal yang mempengaruhi kecepatan jawab *claim*. *Return goods* pada tahun 2024 cukup banyak, sehingga berdampak pada finansial atau profitabilitas perusahaan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan secara detail atas masalah yang ada, dan berdasarkan fakta-fakta yang ada. Menurut Moleong (2019), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara *holistic* dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa. Sedangkan menurut Sugiyono (2018:18) penelitian kualitatif sebagai suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai *instrument* kunci, teknik pengumpulan dengan *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mengungkap informasi melalui uraian sebuah masalah. Alasan penulis memilih metode penelitian kualitatif ini karena data yang diperoleh bersifat deskriptif, bukan dinyatakan dalam sebuah hipotesis. Dan juga ingin menggali pemahaman

mendalam terhadap proses kinerja karyawan dalam konteks riil operasional. Memperoleh pemahaman tentang menangani *return goods*, berdasarkan bentuk permasalahannya penelitian ini tergolong ke dalam jenis dari penelitian deskriptif, karena difokuskan pada Analisa Kinerja Karyawan dalam Menangani *Return Goods* (Studi Kasus *Storage QA Pending* PT. DMC Teknologi Indonesia). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono, 2014) Dikaitkan dengan penelitian ini, peneliti gunakan agar peneliti dapat berinteraksi langsung, lebih dekat dengan informan yang akan dijadikan data dalam penelitian, dan dapat mengamati informan lebih dalam mengenai objek yang sedang diteliti.

Adapun Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan sifat penelitian deskriptif dengan metode studi kasus. Sebagai pendekatan, kunci penelitian studi kasus memungkinkan untuk menyelidiki suatu peristiwa, situasi, atau kondisi sosial tertentu dan untuk memberikan wawasan dalam proses yang menjelaskan bagaimana peristiwa atau situasi tertentu terjadi. (Prihatsanti et al., 2018) Penelitian studi kasus dalam proses pengumpulan datanya. Peneliti studi kasus berupaya menelaah sebanyak mungkin data mengenai subjek yang diteliti dengan menggunakan berbagai metode yang meliputi: Wawancara, Pengamatan, Penelaahan dokumen, dan data apapun untuk menguraikan suatu kasus yang terinci. (Hadi, 2015) mengenai aktivitas Komunikasi korporat Dalam Upaya Peningkatan Komunikasi Internal dan Citra Perusahaan Kepada Publik internal ditengah Konflik yayasan. Penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan mengenai peristiwa, situasi, strategi dan implementasi serta evaluasi dari aktivitas Komunikasi korporat sebagai solusi dari strategi komunikasi internal dalam aktivitas mengelola hubungan internal dengan guru dan karyawan guna membentuk loyalitas dan citra perusahaan yang mana peneliti lakukan bukan hanya dimulai dengan pengumpulan atau penyusunan data tetapi juga peneliti lakukan dengan cara menganalisis yang kemudian ditafsirkan oleh peneliti untuk dapat memperoleh maknanya.

Operasionalisasi konsep adalah serangkaian langkah-langkah prosedural dan sistematis yang menggambarkan kegiatan demi mendapatkan eksistensi empiris dari suatu konsep. Penulis menggunakan teori Govindan, Soleimani & Kannan (2015) dalam menangani *return goods*. Maka dalam operasionalisasi konsepnya adalah volume barang yang dikembalikan, penyebab pengembalian (*defect*, *ketidaksesuaian*, *overstock*), *lead time* pengembalian, tingkat pengolahan ulang atau *disposal*, dan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pentingnya pembahasan untuk penelitian ini tidak bisa diabaikan. Dari temuan-temuan yang diperoleh oleh penulis, beberapa kesimpulan pembahasan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan dalam menangani return goods di storage QA pending pada PT. DMC Teknologi Indonesia, dapat diuraikan sebagai berikut:

Adapun untuk volume barang yang dikembalikan pada PT. DMC Teknologi Indonesia, adanya target karyawan pada *BSC* untuk menekan dan mengendalikan jumlah *return goods* yang masuk melalui perbaikan pada internal proses. Jika volume barang meningkat akan ada banyak pekerjaan yang harus diselesaikan akan tetapi, dengan akurasi, kecepatan, ketepatan, dan perbaikan yang tepat akan dapat menekan jumlah atau volume barang yang dikembalikan. Oleh karena itu, ada target setiap individu atau karyawan pada *BSC* yang harus dicapai, dengan tujuan dapat mengendalikan atau menekan jumlah barang yang dikembalikan. Untuk *defect*, ketidaksesuaian dan *overstock* karena adanya *monitoring daily inventory* mulai dari proses *incoming* atau bisa disebut *IQC (Incoming Quality Control)* sampai dengan *outgoing* atau *OQC (Outgoing Quality Control)* dengan tujuan dari ketiga aspek yang dilakukan pada sebelum proses dan setelah proses dapat ditemukan produk yang diluar dari standar atau NG atau *defect*, ketidaksesuaian, dan *overstock*. Dengan menginvestasikan pelatihan kepada seluruh

karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam menganalisa dan *memonitoring* hal tersebut. Berdasarkan sistem *daily inventory*, pencatatan data yang baik dari karyawan dan dengan kesesuaian dan ketepatan penerimaan barang, waktu untuk pengembalian bisa kontrol dan terjadwal, karena dengan waktu pengembalian yang tepat bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Adanya target terkait dengan tingkat pengolahan ulang atau *disposal*, dengan adanya prosedur yang terstandarisasi dan koordinasi sehingga karyawan bisa memonitoring jumlah *disposal* untuk dapat ditekan. Karena *disposal* bisa mempengaruhi *financial* perusahaan dan juga bisa berdampak pada profitabilitas perusahaan. Sedangkan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, dengan adanya perbaikan internal yang dilakukan oleh seluruh karyawan, dan cepatnya pengendalian *return goods* diharapkan bisa menekan jumlah *return goods* yang masuk, dan hal tersebut menjadi target kinerja karyawan melalui *BSC* yang bisa berdampak kepada kepuasan pelanggan.

2. Kendala apa saja yang ditemui pada kinerja karyawan dalam menangani *return goods* di *storage QA pending* pada PT. DMC Teknologi Indonesia, dapat diuraikan sebagai berikut:

Terkait dengan volume barang yang dikembalikan, psikologis karyawan, kemampuan teknis karyawan bisa menjadi salah satu faktor adanya kendala terkait dengan penanganan jumlah barang yang dikembalikan, tetapi karena adanya sistem untuk memonitoring seperti sistem *daily inventory* yang sudah diimplementasikan sangat membantu karyawan dalam menangani volume barang yang dikembalikan. Kendala yang terjadi pada *defect*, ketidaksesuaian, dan *overstock* lebih kepada pihak eksternal dalam pencatatan (data) identifikasi barang. Kendala yang terjadi pada *lead time* pengembalian barang terjadi pada pihak eksternal, akibat *delay* dari forwarder maupun kesiapan dari gudang *customer* untuk menerima produk. Sedangkan untuk tingkat pengolahan ulang atau *disposal* apabila *handling return goods* dari karyawan kurang baik atau kurang tepat, akan mempengaruhi tingkat *disposal*. Tetapi dengan adanya komunikasi lintas departemen dan adanya target dari setiap individu maupun perusahaan dan adanya petunjuk kerja, tidak ditemukan adanya kendala karyawan terkait ini. Untuk pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, walaupun terkendala jika ada produk yang sulit diidentifikasi karena memiliki jenis NG yang cukup banyak, tetapi selama kemampuan teknis dari karyawan atau individu waktu pengembalian tepat pada waktunya, dan belum ditemukan kendala terkait dengan kepuasan pelanggan.

3. Solusi apa saja yang diberikan atas kendala yang ditemui pada kinerja karyawan dalam menangani *return goods* di *storage QA pending* pada PT. DMC Teknologi Indonesia, uraiannya sebagai berikut:

Terkait dengan volume barang yang dikembalikan solusinya adalah dengan membuat aplikasi *stock return goods* dan adanya target pada *BSC* dari setiap individu atau karyawan dan department agar bisa dimonitoring dan bisa menekan jumlah barang yang dikembalikan. *Defect*, ketidaksesuaian, dan *overstock* juga bisa dibuatkan sistem terkait dengan pengendalian *return goods* untuk bisa mengkonfirmasi kesesuaian, jenis produk sebelum dilakukan pengiriman dan selalu berkomunikasi dengan baik dengan *customer*. Sedangkan untuk *lead time* pengembalian barang, komunikasi dengan *forwarder*, *marketing* dan juga *customer* agar pada saat produk akan dikembalikan hasil analisa, *report* (laporan hasil analisa) dan produk sudah siap untuk dikirim kembali ke *customer*. Untuk mengatasi tingkat pengolahan ulang atau *disposal* dengan cara melakukan perbaikan secara konsisten dan mengimplementasikannya pada proses produksi. Pengaruh terhadap kepuasan pelanggan mulai dari perbaikan internal proses secara terus menerus dan memperbaiki kualitas produk.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis melalui wawancara informan, observasi pada *storage QA pending*, serta hal-hal yang berkaitan dengan kinerja karyawan dalam menangani *return goods*. Penulis dapat menyimpulkan beberapa hal yang berkaitan dengan kinerja karyawan dalam menangani *return goods*, kendala, dan solusi yang diberikan saat terjadi kendala dalam menangani *return goods*, sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan dalam menangani *return goods* di *storage QA pending* PT. DMC Teknologi Indonesia, jika volume barang yang dikembalikan meningkat akan meningkat juga pekerjaan karyawan. Dari setiap individu atau karyawan mempunyai target di dalam BSC masing-masing untuk menekan jumlah barang yang dikembalikan. Dengan adanya proses *Incoming Quality Control (IQC)* sampai dengan *Outgoing Quality Control (OQC)* diharapkan karyawan dapat menemukan ketidaksesuaian atau *defect* pada proses produksi. Dan dengan adanya sistem *daily inventory* diharapkan karyawan bisa memonitoring baik *return goods*, produk *disposal*, dan juga *lead time* pengembalian barang yang pada akhirnya akan berdampak kepada kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan kepada *customer*.
2. Kendala karyawan dalam menangani *return goods* di *storage QA pending* PT. DMC Teknologi Indonesia adalah, apabila volume barang yang dikembalikan naik atau bahkan naik secara signifikan, dikhawatirkan berdampak pada psikologis karyawan dan kemampuan teknis setiap karyawan juga bisa berdampak terhadap *handling return goods*. Jika *handling* dari karyawan kurang baik, bisa berdampak naiknya tingkat *disposal* barang. Walaupun untuk mengidentifikasi NG ada beberapa yang sulit karena banyaknya jenis NG yang ada, kendala terkait penanganan *return goods* lebih kepada kesalahan eksternal, mulai dari kesiapan gudang dari *customer* yang mempengaruhi *lead time* pengembalian barang, adanya ketidaksesuaian pencatatan produk dan juga adanya delay pada saat pengiriman di *forwarder*.
3. Untuk mengatasi kendala atau solusi yang diberikan terkait dengan kendala di atas, karyawan bisa membuat aplikasi terkait dengan *stock return goods* dan poin-poin yang menjadi kendala tersebut di atas dimasukkan ke dalam target BSC dari setiap karyawan, dan juga adanya perbaikan yang berkelanjutan atau bisa disebut *kaizen* atau *continues improvement* pada internal proses. Komunikasi dengan *forwarder* dan *customer* yang baik menjadi penting karena bisa menjadikan *lead time* pengembalian barang akan tepat pada waktunya, memperbaiki *handling* dalam menangani *return goods* dengan tujuan bisa menekan jumlah barang *dispose* yang akan berdampak pada kualitas produk semakin baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryawan, D. G. O. W. (2005). *Analisis Penanganan Produk (Obat) Retur Dengan Pendekatan Minimasi Total Biaya Retur (Studi Kasus di PT TROPICA MAS PHARMACEUTICALS)* (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Ballou, R. H. (2004). *Logistics: Supply chain management*.
- Donald, J. B., David, J. C., M. Bixby, C., & John, C. B. (2020). *Supply chain logistics management*. McGraw-Hill Education.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Gitosudarmo, H. I. (2012). *Manajemen Operasi, Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta. Hakim, Lukman.
- Govindan, K., Soleimani, H., & Kannan, D. (2015). Reverse logistics and closed-loop supply chain: A comprehensive review to explore the future. *European Journal of Operational Research*, 240(3), 603–626.
- Jay, H., & Barry, R. (2016). *Operations management*. Pearson India.
- Kuantitatif, P. P. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya. PT Remaja Rosda Karya, 58.

- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2022). *The handbook of logistics and distribution management: Understanding the supply chain*. Kogan Page Publishers.
- Russell, R. S., & Taylor, B. W. (2010). *Operations Management: Creating Value*.
- Simchi-Levi, D., Kaminsky, P., & Simchi-Levi, E. (1999). *Designing and managing the supply chain: Concepts, strategies, and cases*. New York: McGraw-Hill.
- Universitas Widya Tama, Bandung. (2005). *Analisis Pengelolaan Produk (Obat) Retur Dengan Pendekatan Minimasi Total Biaya*.
- Yulianto, A. T. (2018). *Meminimalkan return customer dengan metode quality control circle dan quality loss fuction* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo).