

**STUDI DESKRIPTIF AKTIVITAS *REVERSE LOGISTICS* (RL) DI
PT SURYA DERMATO MEDICA LABORATORIES SURABAYA
TAHUN 2010 - 2014**

Yosua Akhor Ritonga

Jurusan Manajemen Jejaring Bisnis / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Surabaya

yosuaritonga@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian mengenai aktivitas *Reverse Logistics* bertujuan untuk menggambarkan penanganan obat kembalian di PT Surya Dermato Medica Laboratories selama tahun 2010 – 2014. Adanya gambaran mengenai kegiatan *Reverse Logistics* di PT Surya Dermato Medica Laboratories ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu mengetahui sejauh mana praktik aktivitas *Reverse Logistics* yang telah dilakukan perusahaan, bagaimana prosedur pengembalian dan penarikan obat, serta dapat mengetahui nilai obat-obatan yang kembali di PT Surya Dermato Medica Laboratories.

Penelitian ini menggunakan data obat kembalian yang terjadi selama tahun 2010 - 2014. Aktivitas *Reverse Logistics* di PT Surya Dermato Medica Laboratories digambarkan melalui *Reverse Logistics Framework* menggunakan 5 dimensi meliputi: 1) Dimensi Apa/*What*, 2) Dimensi Bagaimana/*How*, 3) Dimensi Siapa/*Who*, 4) Dimensi Dimana/*Where*, 5) Dimensi Mengapa dan Mengapa Tidak/*Why and Why Not*. Kelima dimensi tersebut dapat menggambarkan aktivitas *Reverse Logistics* di PT Surya Dermato Medica Laboratories dalam menangani obat kembalian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari data yang telah diolah, tingkat pengembalian obat mengalami tren kenaikan tiap tahunnya beserta nilai yang dimiliki obat kembalian. Aktivitas *Reverse Logistics* di PT Surya Dermato Medica Laboratories sudah memiliki prosedur yang jelas. Pelaku, lokasi, dorongan secara ekonomi, undang-undang, hambatan serta tindakan atas obat kembalian dalam aktivitas *Reverse Logistics* telah digambarkan. Perusahaan terus memperbaiki dan melakukan aktivitas *Reverse Logistics* agar siap jika suatu saat harus menarik obat beredar karena hal tertentu.

Kata Kunci: *Reverse Logistics (RL)*, *pharmaceutical*, *logistics*, obat kembalian.

ABSTRACT

Research on Reverse Logistics activity aims to describe the returned drugs treatment in PT Surya Dermato Medica Laboratories during the years 2010 - 2014. Describing the activities of Reverse Logistics in PT Surya Dermato Laboratories Medica is expected to provide benefits, such to determine the extent of the practice of the activity of Reverse Logistics, about the procedure

of return and recall of the drug, and enable to determine the value of the returned drugs in PT Surya Dermato Medica Laboratories.

This study uses data of returned drugs that occurred during the years 2010 - 2014. Reverse Logistics activity in PT Surya Dermato Medica Laboratories illustrated by Reverse Logistics Framework using 5 dimensions including: 1) What Dimension, 2) How Dimension, 3) Who Dimension, 4) Where Dimension, 5) Why and Why Not Dimension. These five dimensions describe the activity of Reverse Logistics in PT Surya Dermato Medica Laboratories in handling the returned drugs.

Results from this study indicate that the data has been processed, the returned drugs have an upward trend every year with the value that is owned by the drug change. Reverse Logistics activity in PT Surya Dermato Medica Laboratories already have a clear procedure. Actors, location, economic driver, legislation, barriers and dispositions on returned drugs in the activity of Reverse Logistics has been described. The company continues to improve the Reverse Logistics activities to enable the company recall its drug if anytime needed because of certain conditions.

Keywords: Reverse Logistics (RL), pharmaceutical, logistics, returned drugs

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Meningkatnya populasi dunia dan standar hidup telah memperbesar konsumsi sumber daya dan tingkat pembuangan. Kekhawatiran tentang perubahan iklim, dampak lokal dan regional polusi udara, tanah dan air dari kegiatan industri secara signifikan telah memperluas interaksi antara pengelolaan lingkungan dan operasi.. Masalah lingkungan yang serius dan peraturan pemerintah telah menciptakan motivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bidang ini. (Hemendra et.al, 2014)

Barang yang dikembalikan ke perusahaan karena tidak terjual/rusak/akhir dari penggunaan/akhir dari siklus hidup produk hendaknya ditangani oleh perusahaan dengan cermat agar lini distribusi bersih dari barang-barang tersebut, sehingga perusahaan perlu memantau aktivitas *Reverse Logistics*. *Reverse Logistics* menjadi aspek penting dari manajemen rantai pasokan. Banyak perusahaan yang sebelumnya tidak mencurahkan banyak waktu atau energi untuk manajemen dan pemahaman *Reverse Logistics* kini mulai memperhatikan

(Giuntini & Andel 1995). Perusahaan mulai melihat patokan terhadap operator *Reverse Logistics* di kelas terbaik (Stock 1998).

Penelitian yang dilakukan oleh *Department of Health* (DoH) di Inggris menemukan bahwa limbah obat resep *National Health Service* (NHS) Inggris bernilai biaya £300.000.000 per tahun pada tahun 2009, dan obat-obatan bernilai sekitar £90.000.000 disimpan dalam rumah-rumah penduduk pada satu waktu (*Department of Health*, 2011)

Jumlah penduduk Indonesia menurut Badan Pusat Statistik (<http://www.bps.go.id/index.php>) diproyeksikan akan terus mengalami peningkatan hingga menyentuh angka 300 juta jiwa pada tahun 2032 mendatang. Hal ini menunjukkan bahwa dengan bertumbuhnya jumlah penduduk di Indonesia, tentu akan meningkatkan konsumsi akan barang dan jasa di masa mendatang.

Industri Farmasi dikatakan mengalami pertumbuhan di tengah-tengah perlambatan kemajuan ekonomi di Indonesia. Belanja kesehatan di Indonesia terus bertumbuh setiap tahunnya. Pada tahun 2015, belanja kesehatan di Indonesia diperkirakan mencapai US\$ 21,7 miliar, tumbuh sekitar 6% dari awal tahun. Hal itu diungkapkan oleh Chris Kilbee, *Group Director* Pharma UBM Live di acara *Convention on Pharmaceutical Ingredients South East Asia* (CPhI SEA). Menurut Chris, pertumbuhan 6% tersebut diproyeksikan akan terjadi sampai tahun 2018 nanti (<http://binfar.kemkes.go.id>).

Pengembalian barang yang terjadi pada PT Surya Dermato Medica Laboratories, yakni meliputi seluruh obat-obatan yang beredar dari konsumen ke distributor hingga kembali ke perusahaan dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Plant Manager* PT Surya Dermato Medica Laboratories, terjadi rata-rata pengembalian obat sebesar 3,5% dari total produksi per tahunnya. Pada periode 2010 - 2014 terdapat pengembalian barang sebanyak 19.422 item, 20.288 item, 20.483 item, 20.119 item, dan 20.650 item. Apabila kuantitas obat tersebut dikalikan dengan Harga Eceran Tertinggi (HET) masing-masing obat maka PT Surya Dermato Medica Laboratories menanggung biaya total produk obat yang dikembalikan senilai Rp 5,081,351,257.00 selama 5

tahun dengan rata-rata senilai Rp 1,016,270,251.40 per tahunnya hanya untuk nilai produk obat yang kembali. Obat yang dikembalikan ke perusahaan berupa pengembalian yang berasal dari Pedagang Besar Farmasi (PBF) yang melayani perusahaan. Penanganan obat kembalian sudah berjalan dengan baik. Penindakan lanjutan atas obat kembalian dilakukan di perusahaan.

B. PERUMUSAN MASALAH

Berkaitan dengan latar belakang masalah dan fakta-fakta yang telah diuraikan, maka perlu adanya perumusan masalah: “Bagaimanakah gambaran aktivitas *Reverse Logistics* di PT Surya Dermato Medica Laboratories Surabaya?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan aktivitas *Reverse Logistics* di PT Surya Dermato Medica Laboratories Surabaya secara sistematis.

TELAAH PUSTAKA

A. SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

Pires et al. (2001) mengartikan Supply Chain Management sebagai sebuah rantai atau jaringan supplier, manufaktur, perakitan, distribusi, dan fasilitas logistik yang membentuk fungsi pembelian dari material, transformasi material menjadi barang setengah jadi maupun produk jadi, dan proses distribusi dari produk-produk tersebut ke konsumen. Rantai ini merupakan jaringan yang menghubungkan berbagai organisasi yang saling berhubungan dan mempunyai tujuan yang sama, yaitu mengadakan pengadaan barang (*procurement*) atau menyalurkan (*distribution*) barang tersebut secara efisien dan efektif sehingga akan tercipta nilai tambah (*value added*) bagi produk tersebut. *Supply chain* merupakan *logistic network* yang menghubungkan suatu mata rantai antara lain *suppliers, manufacturer, distribution, retail outlets, customers*.

B. LOGISTIK

Logistik menurut *Council of Supply Chain Management Professionals* (CLM, 2000) adalah bagian dari manajemen rantai pasok (*Supply Chain*) dalam perencanaan, pengimplementasian, dan pengontrolan aliran dan penyimpanan barang, informasi, dan pelayanan yang efektif dan efisien dari titik asal ke titik

tujuan sesuai dengan permintaan konsumen. Untuk mengalirkan barang dari titik asal ke titik tujuan sesuai dengan permintaan konsumen.

C. FORWARD LOGISTICS

Definisi *Forward Logistics* tidak jauh berbeda dari definisi Logistik, yakni proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian yang efisien, biaya aliran efektif bahan baku, dalam proses persediaan, barang jadi dan informasi terkait dari titik asal ke titik konsumsi untuk tujuan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Dewan Manajemen Logistik). *Forward logistics* meliputi keseluruhan manajemen dan koordinasi dan pengendalian penuh langsung saluran layanan logistik, termasuk aliran bahan baku, bahan setengah jadi, dan produk akhir ke gudang dan sistem distribusi sentral, serta aliran fisik awal ke daerah dan poin pasokan untuk pengguna akhir atau pembeli.

D. REVERSE LOGISTICS

Istilah *Reverse Logistics* didefinisikan oleh *Rogers and Tibben-Lembke, 2001, p.2* sebagai

the process of planning, implementing, and controlling the efficient, cost effective flow of raw materials, in-process inventory, finished goods, and related information from the point of consumption to the point of origin for the purpose of recapturing or creating value or proper disposal,

yang artinya proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian efisien, biaya efektif aliran bahan baku, persediaan dalam proses, barang jadi, dan informasi terkait dari titik konsumsi ke titik asal untuk tujuan menangkap kembali atau menciptakan nilai atau pembuangan yang memadai.

E. INDUSTRI FARMASI

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 245/MenKes/SK/V/1990 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Pemberian Izin Usaha Industri Farmasi, Industri farmasi adalah industri pembuat obat jadi dan industri bahan baku obat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis bersifat deskriptif murni, karena penulis ingin menggambarkan aktivitas *Reverse Logistics* dalam menangani pengembalian barang pada PT Surya Dermato Medica Laboratories dengan

menggunakan *Reverse Logistics framework* yang meliputi Dimensi 4W1H yakni *What, How, Who, Where, Why and Why Not* dengan fakta-fakta yang relevan berdasarkan variabel yang diteliti.

Variabel dari penelitian ini adalah *Reverse Logistics*, dimana yang dimaksud *Reverse Logistics* adalah Proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian efisien, biaya efektif aliran barang jadi dan informasi terkait dengan keseluruhan proses retur obat-obatan mulai dari obat jadi yang ada di *End User, Retailer* (Apotek), *Distributor* (Pedagang Besar Farmasi) hingga pengembalian barang ke PT Surya Dermato Medica Laboratories untuk tujuan pengiriman ulang, pengemasan ulang dan pembuangan yang memadai.

Data primer didapatkan melalui wawancara dengan pihak PT Surya Dermato Medica Laboratories dan observasi mengenai penanganan *Reverse Logistics* di dalam distribusi. Sedangkan data sekunder didapat melalui dokumen internal perusahaan seperti catatan dan *form*, serta pencarian jurnal atau artikel terkait *Reverse Logistics*. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu yang berkaitan dengan kegiatan penanganan *Reverse Logistic* sesuai dengan variabel dan definisi operasional yang telah dibuat.
2. Menanyakan pertanyaan tersebut kepada pihak PT Surya Dermato Medica Laboratories yang bersangkutan hingga memperoleh jawaban-jawaban terkait serta melakukan observasi untuk mengetahui bagaimana proses penanganan retur barang atau *Reverse Logistics* di perusahaan.
3. Mengelola dan menganalisa jawaban-jawaban dan data-data yang telah didapatkan untuk mempermudah penulisan karya ini.

Setelah data-data tersebut terkumpul, maka pengolahan data diagram batang dan *flowchart*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. DIMENSI PADA *REVERSE LOGISTICS*

1. Dimensi “Apa (Produk)”

Merupakan obat-obatan milik PT Surya Dermato Medica Laboratories yang memasuki jaringan *Reverse Logistics* (produk masuk) dan obat-obatan milik PT Surya Dermato Medica Laboratories yang meninggalkan jaringan *Reverse Logistics* (produk keluar) dari tahun 2010 hingga tahun 2014. Komposisi obat kembalian PT Surya Dermato Medica Laboratories dalam hal komponen dan bahan komponen yang mempengaruhi kemudahan pengembalian, pengumpulan dan pemrosesan ulang dan terkait nilai-nilai dari pemulihan obat yang dikembalikan. Berdasarkan data yang diperoleh, semua obat yang tercantum pada tabel 1, baik obat jenis *Prescriptions* maupun *Over The Counter Products* pernah memasuki aliran *Reverse Logistics*. Adapun obat yang dikembalikan pada periode tersebut dapat dilihat pada tabel berikut

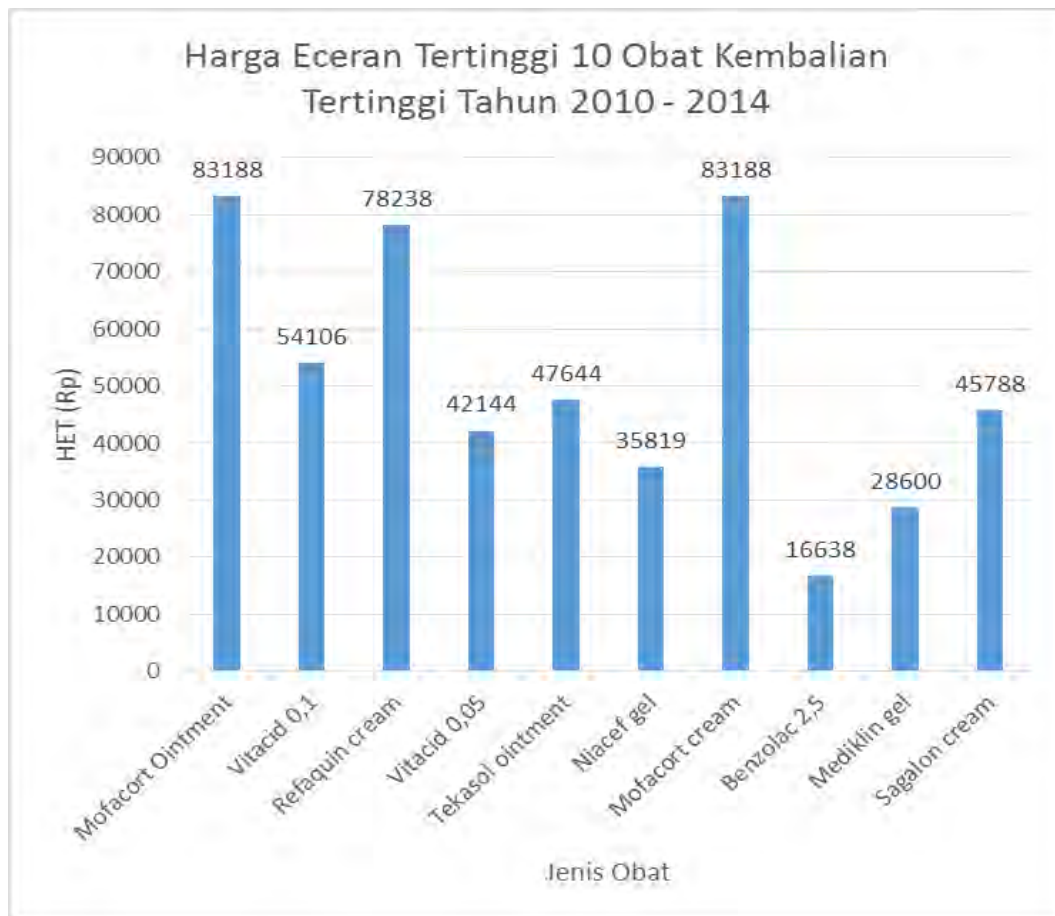
Tabel 1
Daftar Obat Kembalian PT SDML Tahun 2010 - 2014

RETUR PRODUK OBAT PT SDML TAHUN 2010 - 2014				
By Category	Product's Name	No. Reg	Packages	Quantity
Hyperpigmentation (Skin Bleaching)	MELANOX FORTE	DKL 9728602429A1	Cream 15g	2192
	MEDIQUIN	DKL 8328601029A1	Cream 15g	1424
	REFAQUIN	DKL 0828604829A1	Cream 15g	5678
	MELANOX BLEACHING CREAM	POM CD 1006390384	Cream 15g	684
	VITAQUIN	DKL 8328600929A1	Cream 15g	1161
	DEPIGMEN	POM DKL1028605141A1	Solution 30 ml	1639
Antipruritic & Neurophatic	SAGALON	DKL 0228603229A1	Cream 10g	2682
Dermatomycosis (Topical Antifungal)	KETOMED CREAM	DKL 8828601629A1	Cream 15g	1398
	KETOMED SS	DKL 9128602141 A1	Solution 60 ml	1625
	KETOMED GEL	DKL 8828601728A1	Gel 15g	581
Topical Corticosteroids	KLODERMA GEL	DKL 9028601928 A2	Gel 5g	953
	MOFACORT CR 10	DKL 0328603629A1	Cream 10g	3227
	MOFACORT CR 5	DKL 0328603629A1	Gel 5g	1783
	MEDICORT CR 10	DKL 0528603929A1	Cream 10g	2491
	MEDICORT CR 5	DKL 0528603929A1	Gel 5g	1439
	DESOLEX 10 SOL	DKL 0128603141A1	Solution 10 ml	1253
	DESOLEX-N	DKL 0328603729A1	Cream 10g	2195

	KLODERMA CR 5	DKL 9028601829A2	Gel 5g	953
	KLODERMA CR 10	DKL 8928601829A1	Cream 10g	834
	DESOLEX CREAM	DKL 9728602529A1	Cream 10g	509
	KLODERMA OINT 10	DKL 8928602030A1	Ointment 10g	1528
	KLODERMA OINT 5	DKL 9028602030A2	Ointment 5gr	882
	DESOLEX OINT	DKL 9728602630A1	Ointment 10g	1253
	MOFACORT OINTMENT	DKL 1028605330A1	Ointment 10g	6713
Preventive Scar & Kelloid	TEKASOL	POM TR. 061755731	Ointment 10g	4590
Acne Treatment	BENZOLAC-CL	DKL 038603328A1	Gel 10g	1945
	ERYMED CREAM	DKL 8528601129A1	Cream 20g	1415
	ERYMED PLUS	DKL 0328603441A1	Solution 30ml	1858
	MEDI-KLIN GEL	DKL 0028603028A1	Gel 15g	2882
	VITACID GEL 0.025%	DKL 9028602228 A1	Gel 20g	2164
	MEDI-KLIN TR	DKL 0328603528A1	Gel 15g	2105
	NIACEF	DKL 9828602728A1	Gel 15g	3605
	VITACID CR 0.025%	DKL 9428600229C1	Gel 15g	2274
	VITACID SOL 0.05%	DKL 9028602141A1	Solution 50ml	2565
	VITACID CR 0.05%	DKL 9028600229A1	Cream 20g	5088
	VITACID 0.1%	DKL 9028600229B1	Cream 20g	6040
	ERYMED GEL	DKL 8828601328A1	Gel 15g	583
	MEDI-KLIN SOL	DKL 0028602941A1	Solution 30ml	2124
	ERYMED SOL	DKL 8528601141A1	Solution 30ml	1628
	Alopecia	REGROU	DKL 9228602241 A1	Solution 30ml
REGROU FORTE		DKL 0028602241B1	Solution 30ml	2176
Anti Aging	REVIDERM 0.01%	DKL 0528604129A1	Cream 15g	565
	REVIDERM 0.02%	DKL0528604129B1	Cream 15g	1130
Emollients & Skin Protectives	CARMED 10	DKL 8928601421A1	Cream 40g	619
	CARMED 20	DKL 8928601421A1	Cream 40g	774
Topical Antibiotic	PIROTOP Cream 5g	DKL 1128605429A1	Cream 5g	1125
	PIROTOP Cream 10g	DKL 1128605429A1	Cream 10g	930
Acne	BENZOLAC 2.5%	DTL 908600828B1	Gel 5g	2886
	BENZOLAC 5%	DTL 908600828A1	Gel 5g	2372

(Sumber: Data Internal Perusahaan, diolah)

Keterangan : *Highlight* kuning merupakan 10 besar obat dengan pengembalian terbanyak



Gambar 1
Harga Eceran Tertinggi 10 Obat PT SDML dengan Jumlah Retur
Terbanyak Tahun 2010 – 2014
(sumber: data internal perusahaan, diolah)

Harga Eceran Tertinggi (HET) pada 10 obat dengan jumlah retur terbanyak dapat dilihat pada gambar 81. *Mofacort ointment* dan *Mofacort cream* memiliki harga tertinggi bila dibandingkan dengan 8 obat kembalikan lainnya. Kedua obat tersebut memiliki harga eceran yang sama, yakni Rp 83.188,-/obat. Harga tersebut cukup tinggi, mengingat kedua jenis obat tersebut seringkali dikembalikan ke perusahaan.

Perusahaan tidak mengalami kesulitan dalam hal kemasan. Kemasan tidak menjadi masalah dalam proses pengembalian obat. Keseragaman material kemasan juga memudahkan perusahaan dalam menangani obat kembalian. Kemasan obat yang sering digunakan oleh perusahaan dapat dilihat pada gambar berikut. Kemasan obat terdiri dari *primary packaging* dan *secondary packaging*. Pada obat *Melanox cream 20gr* menggunakan *aluminium tube* sebagai kemasan primer. Pada obat *Mediklin* menggunakan botol kaca sebagai kemasan primer karena obat tersebut merupakan *solution/cairan*. Selain kemasan primer, kemasan sekunder berupa kotak obat juga melindungi obat dan memberikan informasi rinci terhadap pengguna obat.



Gambar 2
Contoh Packaging Obat Kembalian PT SDML
(sumber : data internal perusahaan, diolah)

2. Dimensi “Bagaimana (Aktivitas dan Proses)”

Merupakan kegiatan utama *Reverse Logistics*, termasuk pengembalian, koleksi, dan proses pemulihan utama obat-obatan PT Surya Dermato Medica Laboratories. Dimensi “Bagaimana” menjadi hal yang utama dari proses *Reverse Logistics* dan menginvestigasi bagaimana nilai ditangkap kembali dari barang yang di retur serta melakukan upaya pembuangan yang memadai. Kegiatan pengkoleksian barang kembalian dilakukan sepenuhnya oleh pihak yang ditunjuk perusahaan yakni Pedagang Besar Farmasi (PBF), sehingga perusahaan siap menerima barang kembalian dari masing-masing PBF. Perusahaan tidak melayani pengembalian obat yang berasal dari *retailer*. PBF yang ditunjuk bertanggung jawab atas pengembalian dari *retailer* yang dilayaninya.

Tabel 2
Alasan dan Tindakan Terhadap Pengembalian Barang
PT Surya Dermato Medica Laboratories

No.	Alasan Pengembalian Barang	Tindakan yang Dilakukan
1.	Retur akibat: a. <i>expired</i> (ED) b. <i>defects</i> / cacat c. kemasan primer rusak d. penandaan nomor <i>batch</i> -ED hilang	LIMBAH (dimusnahkan oleh pihak ketiga)
2.	Retur akibat salah kirim	KEMBALI KE STOK GUDANG PRODUK JADI (jika hasil pemeriksaan QC memenuhi spesifikasi)
3.	Retur akibat kemasan sekunder / tersier rusak	<i>REPACK</i> (jika hasil pemeriksaan QC memenuhi spesifikasi. Jika tidak dianggap sebagai limbah dan dimusnahkan)

(Sumber : Wawancara dengan Manajer Produksi PT Surya Dermato Medica Laboratories)

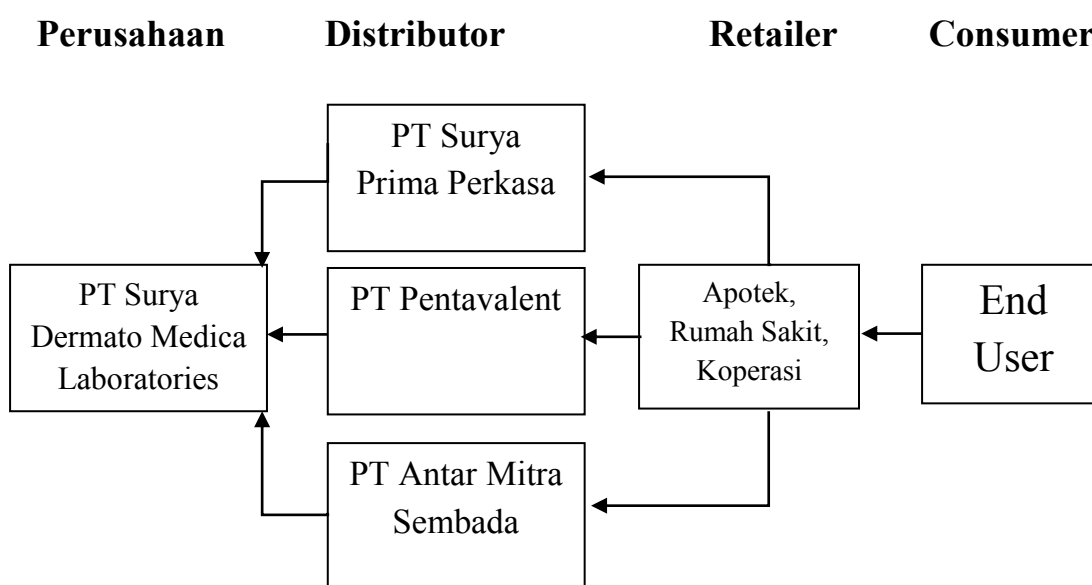
Menurut Manajer PT Surya Dermato Medica Laboratories, alasan pengembalian barang yang paling sering terjadi adalah karena *Expired*/Kadaluarsa. Retur akibat salah kirim baik dari pihak perusahaan maupun PBF sangat jarang terjadi. Perusahaan mengungkapkan sekitar 95% barang yang kembali karena kadaluarsa.

3. Dimensi “Siapa (Aktor)”

Merupakan Dimensi yang menyangkut aktor dan peran masing-masing pelaku dalam sistem *Reverse Logistics* (pemasok, pemilik, dan pengguna produk, kolektor, prosesor, pelanggan dan inisiator). Aktor memiliki tujuan dan peran yang berbeda. Beberapa aktor mengatur kegiatan dalam *Reverse Logistics*, beberapa melaksanakan tugas dalam *Reverse Logistics*, dan beberapa melakukan keduanya.

Para pelaku yang berada dalam jaringan *Reverse Logistics* PT Surya Dermato Medica Laboratories tidak berbeda dengan para pelaku/aktor yang berada dalam jaringan *Forward Logistics*, yakni pengembalian bermula dari *End-user* sebagai

pemasok, pemilik, dan pengguna produk; *Retailer* (Apotek, Rumah Sakit, Koperasi, Klinik) sebagai kolektor pengembalian dari *End-user*; *Distributor/3PL* (PT. Surya Prima Perkasa, PT. Pentavalent, PT. Antar Mitra Sembada) sebagai kolektor pengembalian dari *retailer* yang dilayani dan mengembalikan ; serta PT Surya Dermato Medica Laboratories sebagai perusahaan dan prosesor dari obat yang dikembalikan.



Gambar 3
Backward distribution channel PT SDML
(Sumber: Wawancara dengan Manajer Produksi)

4. Dimensi “Dimana (struktur jaringan) ”

Merupakan Struktur jaringan fisik di mana para aktor berada yakni *Retailer* (Apotek), *Distributor/3PL* (PT. Surya Prima Perkasa, PT. Pentavalent, PT. Antar Mitra Sembada) yang ditunjuk PT Surya Dermato Medica Laboratories dan *finished goods* berupa obat-obatan PT Surya Dermato Medica Laboratories yang dikumpulkan dan diproses. Lokasi aktor berdampak pada pengumpulan dan aliran produk dikembalikan.

Tabel 3
Lokasi Pelaku aktivitas *Reverse Logistics* di PT Surya Dermato Medica Laboratories

	Pelaku	Lokasi
Perusahaan	PT Surya Dermato Medica Laboratories	Rungkut Industri Iii/31, Jl, Surabaya, Jawa Timur Telp. 8493209,8495506
Distributor Pedagang Besar Farmasi (PBF) yang ditunjuk	<ol style="list-style-type: none"> 1. PT. Surya Prima Perkasa 2. PT. Pentavalent 3. PT. Antar Mitra Sembada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jl. Jemur Andayani, Ruko Surya Prima Perkasa Blok D No. 161-162 2. Jl. Berbek Industri V/8Waru - Sidoarjo 60251Telp (031) 8437955/(031) 8437960 3. Jl. Manyar Kartika VII 10-12-14, Surabaya, 60118 (031) 5962550
Apotek, Rumah Sakit, Koperasi	Apotek yang dilayani Pedagang Besar Farmasi (PBF)	Tersebar di Indonesia
End-user	Pengguna obat-obatan yang mengembalikan barang	Tersebar di berbagai kota di Indonesia

(sumber: hasil wawancara dengan Manajer Produksi PT SDM)

5. Dimensi “Mengapa dan Mengapa tidak (pendorong, alasan pengembalian, hambatan)”

Merupakan penggerak bagi PT Surya Dermato Medica Laboratories dalam menangani *finished goods* atau obat yang dikembalikan seperti faktor ekonomi, masalah lingkungan hidup dan hijau. Dimensi "mengapa" adalah tentang kekuatan pendorong di belakang perusahaan atau individu untuk menjadi aktif dalam proses *Reverse Logistics*. Selain itu juga membahas hambatan dalam *Reverse Logistics* yang dialami perusahaan.

Pendorong untuk melakukan proses *Reverse Logistics* yakni:

- a. Faktor Ekonomi

Tabel 4
Faktor Pendorong Kegiatan *Reverse Logistics* di PT SDML berdasarkan Biaya yang Ditanggung Tahun 2010 - 2014

Periode	Banyaknya Retur (dalam kuantitas)	Total Nilai Obat Kembalian (dalam Rupiah)
2010	19.422	IDR 965,373,581.00
2011	20.288	IDR 1,030,219,552.00
2012	20.483	IDR 1,028,700,074.00
2013	20.119	IDR 1,014,182,868.00
2014	20.650	IDR 1,042,875,182.00
Jumlah Nilai Obat Kembalian selama 5 Tahun		IDR 5,081,351,257.00
Rata-rata Nilai Obat Kembalian selama 5 Tahun		IDR 1,016,270,251.40

(Sumber: Data Internal Perusahaan, diolah)

Berdasarkan tabel diatas, Obat kembalian milik PT Surya Dermato Medica Laboratories bernilai total sebesar Rp 5.016.907.246,- selama 5 tahun dengan rata-rata sebesar Rp 1,016,270,251.40 per tahun. Jika melihat tren dari nilai obat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hal ini dapat menjadi pendorong perusahaan dalam melakukan aktivitas *Reverse Logistics*.

b. Undang-undang

Undang-undang yang dimaksud yakni untuk setiap yurisdiksi yang menunjukkan bahwa perusahaan harus memulihkan produk atau menerima produk mereka kembali. Di Indonesia, khususnya dalam Industri Farmasi, terdapat peraturan dalam yang mewajibkan perusahaan untuk menyediakan sistem penarikan kembali bets obat manapun dari peredaran, yang diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.03.1.33.12.12.8195 Tahun 2012 Tentang Penerapan Pedoman Cara Pembuatan Obat Yang Baik (CPOB) 2012 dan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK HK.03.1.34.11.12.7542 Tahun 2012 Tentang Pedoman Cara Distribusi Obat Yang Baik (CDOB) 2012, yang diatur dalam Bab VI yakni Keluhan, Obat dan/atau Obat Kembalian, Diduga Palsu dan Penarikan Kembali (Lihat Lampiran)

c. *Corporate citizenship*

Menyangkut seperangkat nilai-nilai atau prinsip-prinsip yang mendorong PT Surya Dermato Medica Laboratories untuk menjadi bertanggung jawab dan terlibat dalam *Reverse Logistics*. Dalam hal ini menyangkut kesediaan perusahaan menangani obat kembalian.

Tabel 5
Visi dan Misi PT Surya Dermato Medica Laboratories

Visi : Sebuah perusahaan yang didedikasikan untuk dermatologi dan perawatan kulit sehat di Indonesia

Misi :

1. Memproduksi dan menghasilkan produk-produk berkualitas tinggi sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan dan sesuai dengan permintaan pasar terkini
2. Meningkatkan sumber daya manusia dalam rangka mengembangkan industri farmasi nasional yang baik
3. Meningkatkan semua kepentingan bisnis perusahaan asosiasi, termasuk pemegang saham, karyawan, dan pemerintah.

(sumber: <http://sdm-labs.com>)

Sesuai dengan misi perusahaan yakni memproduksi dan menghasilkan produk-produk berkualitas tinggi sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan dan sesuai dengan permintaan pasar terkini, maka menjadi pendorong perusahaan dalam aktivitas *Reverse Logistics*. Permintaan pasar terkini tentu menginginkan obat yang berkualitas, berfungsi dan tidak kadaluarsa, oleh karena itu perusahaan terus memantau aktivitas *Reverse Logistics* dengan menangani obat kembalian secara serius.

Tabel 6
Company Policy PT Surya Dermato Medica Laboratories

1. Kepuasan pelanggan menjadi fokus utama dalam penentuan kebijakan mutu
2. Keberadaan pelanggan dan kebutuhan di masa depan sangat dipertimbangkan oleh manajemen perusahaan
3. Perbaikan terus-menerus berdasarkan kebutuhan pelanggan dan pemerintah
4. Upaya terus menerus untuk melebihi harapan pelanggan

(sumber: <http://sdm-labs.com>)

Berdasarkan kebijakan perusahaan di atas, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan dan kepuasan pelanggan adalah hal yang menjadi fokus perusahaan. Pelanggan tentu menginginkan obat yang berkualitas, tidak palsu dan tidak

kadaluarsa. Aktivitas *Reverse Logistics* membantu perusahaan dalam mencapai produk yang selalu baru dan saluran distribusi yang bersih dari barang *out of date* / kadaluarsa.

d. Masalah Lingkungan Hidup dan Hijau

Agar limbah perusahaan baik limbah produksi maupun obat kembalian yang tidak dapat digunakan lagi tidak merusak dan mencemari lingkungan, maka PT Surya Dermato Medica Laboratories menggunakan jasa PT TLI sebagai *waste management services*/penyedia jasa pengangkut dan pengolah limbah.

Hambatan yang dialami PT Surya Dermato Medica Laboratories dapat dilihat pada tabel berikut. Hambatan tersebut pernah dialami oleh PT Surya Dermato Medica Laboratories dalam menangani obat kembalian dari Pedagang Besar Farmasi.

Tabel 7
Hambatan yang Dialami PT Surya Dermato Medica Laboratories
di Dalam Aktivitas *Reverse Logistics*

No.	Hambatan <i>Reverse Logistics</i>	Keterangan
1	PBF tidak menerapkan aturan yang berlaku	Dokumen pengiriman yang kurang lengkap
2	Kode bets obat tidak terbaca	Kode terhapus/samar
3	Pengembalian dari bets produksi sebelumnya	PBF mengembalikan obat dari bets produksi sebelumnya

(sumber : Data Internal Perusahaan)

KESIMPULAN DAN SARAN

Sehubungan dengan pembahasan dan ringkasan yang telah dikemukakan, rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan pada perusahaan dalam *Reverse Logistics* pada PT Surya Dermato Medica Laboratories. Rekomendasi yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Mengkaji ulang *forecasting* produk yang secara konsisten menempati urutan tertinggi pengembalian obat selama tahun 2010 - 2014

2. Penyediaan informasi kepada personil kunci dan pelaku dalam berbagai saluran tentang nilai obat yang sedang dibuang, dalam rangka untuk meningkatkan kesadaran akan kebutuhan untuk mengurangi limbah
3. Sosialisasi pemantauan dan kontrol prosedur yang lebih efektif untuk distribusi dan penyimpanan stok agar jumlah pengembalian obat karena kadaluarsa/*expired* dapat dikurangi
4. Langkah-langkah untuk meningkatkan proses pengembalian dan mengembangkan efektivitas biaya, menetapkan ambang batas yang menjamin bahwa hanya obat di atas nilai tertentu yang didaur ulang
5. Rekomendasi untuk penelitian berikutnya yakni dapat memilih perusahaan di industri lain, dengan data yang bisa didapatkan secara lengkap dan mendalam, sehingga pembahasan penelitian dapat digambarkan secara rinci menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Ballou, Ronald, H. 2003, *Bussines Logistics: Supply Chain Management (5th edition)*. Prentice Hall.
- Chopra, Sunil. 2012, *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation (5th edition)*. Pearson.
- CLM. 2008, *Supply Chain Management (5th edition)*.
- Carter, C.R. and Ellram, L.M. (1998), Reverse logistics: a review of the literature and framework for future investigation, *Journal of Business Logistics*, Vol. 19 No. 1, pp. 85-102
- Chiara Gobbi, (2011), Designing the reverse supply chain: the impact of the product residual value, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 41 Iss 8 pp. 768 – 796
- Eric P. Jack Thomas L. Powers Lauren Skinner, (2010), Reverse logistics capabilities: antecedents and cost savings, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 40 Iss 3 pp. 228-246
- Festus O. Olorunniwo Xiaoming Li, (2010), Information sharing and collaboration practices in reverse logistics, *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol. 15 Iss 6 pp. 454 – 462

Hemendra Nath Roy, Sudipta Saha, Md. Shohel Parvez, Sufal Chandra Goldar and Tarapada Bhowmick Khulna, 2014, Implementation of Reverse Logistic System as a Means of Environmental and Economical Issue, *Bangladesh Proceedings of the 2014 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, p. 2- 4

Laura Meade Joseph Sarkis, (2002), A conceptual model for selecting and evaluating third-party reverse logistics providers, *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol. 7 Iss 5 pp. 283 – 29

Ministry of Health Republic of Indonesia, *Indonesian Pharmaceutical Industry Directory 2013*, 2013

Radoslav Škapa Alena Klapalová, (2012), Reverse logistics in Czech companies: increasing interest in performance measurement, *Management Research Review*, Vol. 35 Iss 8 pp. 676 – 692

R. Glenn Richey Stefan E. Genchev Patricia J. Daugherty, (2005), The role of resource commitment and innovation in reverse logistics performance, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 35 Iss 4 pp. 233 – 257

Ronald S. Tibben-Lembke and Dale S. Rogers, (2002), Differences between forward and reverse logistics in a retail environment, *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol. 7 Iss 5 pp. 271 – 282

Rushton, Alan. Phil, C. Peter, B. 2006, *The Handbook of Logistics & Distribution Management*. 5th Edition

Samir K. Srivastava Rajiv K. Srivastava, (2006), Managing product returns for reverse logistics, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 36 Iss 7 pp. 524 – 546

Xiaoming Li Festus Olorunniwo, (2008), An exploration of reverse logistics practices in three companies, *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol. 13 Iss 5 pp. 381 – 386

Ying Xie Liz Breen , (2014), Who cares wins? A comparative analysis of household waste medicines and batteries reverse logistics systems, *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol. 19 Iss 4 pp. 455 - 474

(<http://ceknie.pom.go.id/>) diakses pada 3 Agustus 2015

(<http://www.eastjava.com>) diakses pada 3 Agustus 2015

(<http://www.jatimprov.go.id/site/kondisi-demografis>) diakses pada 3 Agustus 2015

(www.sdm-labs.com) diakses pada 3 Agustus 2015

(<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23466/4/Chapter%20II.pdf>) diakses pada 3 Agustus 2015

(<http://binfar.kemkes.go.id/2014/05/pasar-farmasi-di-indonesia-2015-capai-us-217-m/>) diakses pada 21 Agustus 2015

(http://www.kompasiana.com/alvionitaangrainy/siapkah-industri-farmasi-indonesia-berlaga-di-pasar-global_54f92fb8a33311ac048b4822). diakses pada 21 Agustus 2015

(<http://makalahskripsitesis.blogspot.co.id/2012/05/definisi-macam-macam-bentuk-sediaan.html>) diakses pada 17 September 2015

(<http://binfar.kemkes.go.id/2013/02/grafik-rekapitulasi-industri-kosmetika/>) diakses pada 20 September 2015

(<http://binfar.kemkes.go.id/2013/02/grafik-rekapitulasi-industri-farmasi/>) diakses pada 20 September 2015

(<http://economy.okezone.com/read/2015/08/14/320/1196552/menperin-sebut-sektor-farmasi-tumbuh-paling-signifikan>). diakses pada 27 Oktober 2015

(http://www.wwf.or.id/tentang_wwf/upaya_kami/iklim_dan_energi/solusikami/kampanye/gaya_hidup_hijau/tips_bijak_terhadap_sampah_batu_baterai/bijak_terhadap_sampah_obat.cfm) diakses pada 27 Oktober 2015

(http://apif.binfar.depkes.go.id/index.php?req=view_services&p=pemetaanKosmetika&id=364&download=1) diakses pada 3 November 2015

(<http://apif.binfar.depkes.go.id/index.php>) diakses pada 3 November 2015

(http://apif.binfar.depkes.go.id/index.php?req=view_services&p=pemetaanIndustriFarmasi&id=197#data-42) diakses pada 5 November 2015