



Optimalisasi Standart Operasional Prosedur (SOP) Alur Retur Produk Guna Meningkatkan Efisiensi Operasional pada PT Aaron Innovation

Amalia Putri Febrianti¹, Sugeng Purwanto²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Email : amalia.yahh@gmail.com¹, sugengpurwanto.mnj@upnjatim.ac.id²

Abstract. PT Aaron Innovation is a company that focuses on marketing yummys mother and child products, such as breast milk, maternity food, and baby skincare. With the wider reach of consumers through the TikTok platform, the company faces the challenge of increasing product return rates. This study aims to optimize the product return process at PT Aaron Innovation by identifying and implementing strategies that can increase operational efficiency, reduce costs, speed up and improve the accuracy of return handling, and increase customer satisfaction. This study uses a descriptive qualitative approach with a survey method, collecting data through direct observation and interviews with sources. The results showed that the current returns system is not optimal, with ineffective SOPs and a lack of special areas for returns handling, causing delays and irregularities in handling returned products.

Keywords: Product Returns, Operational Efficiency, Customer Satisfaction, SOP, Inventory Management

Abstrak. PT Aaron Innovation adalah perusahaan yang berfokus dalam pemasaran produk kebutuhan ibu dan anak yummys, seperti susu pelancar ASI, makanan ibu hamil, dan skincare bayi. Dengan semakin luasnya jangkauan konsumen melalui platform TikTok, perusahaan menghadapi tantangan meningkatnya tingkat retur produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan proses retur produk di PT Aaron Innovation dengan mengidentifikasi dan menerapkan strategi-strategi yang dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, mempercepat dan memperbaiki akurasi penanganan retur, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode survei, mengumpulkan data melalui observasi langsung dan wawancara dengan narasumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem retur yang ada saat ini belum optimal, dengan SOP yang belum efektif dan kurangnya area khusus untuk penanganan retur, sehingga menyebabkan keterlambatan dan ketidakteraturan dalam penanganan produk retur.

Kata Kunci: Retur Produk, Efisiensi Operasional, Kepuasan Pelanggan, SOP, Manajemen Inventori

1. PENDAHULUAN

PT Aaron Innovation adalah perusahaan yang berfokus dalam pemasaran produk kebutuhan ibu dan anak yummys. PT Aaron sendiri didalamnya terdapat beberapa divisi terkait pemasaran diantara lain yaitu bagian market place, konten creator, event offline, maupun admin CSR dan retur. Seiring perkembangan perusahaan, pengelolaan rantai pasok, termasuk proses retur produk, menjadi hal yang krusial untuk dioptimalkan demi efisiensi operasional. Proses retur produk adalah bagian penting dari pelayanan pelanggan dan manajemen inventori. Jika tidak dikelola dengan baik, hal ini bisa menyebabkan peningkatan biaya operasional dan penurunan kepuasan pelanggan (Ahsan & Rahman, 2016)

Pada PT Aaron Innovation, proses retur produk yang tidak efisien telah menimbulkan berbagai tantangan seperti keterlambatan dalam penanganan retur, tidak terorganisirnya retur

yang dapat memenuhi tempat dll. Tanpa struktur dan prosedur yang jelas, penanganan retur produk menjadi lambat dan tidak efektif, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan

Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan proses retur produk di PT Aaron innovation dengan mengidentifikasi dan menerapkan strategi-strategi yang dapat meningkatkan efisiensi operasional. Optimalisasi ini diharapkan dapat mengurangi biaya operasional, meningkatkan kecepatan dan akurasi penanganan retur, serta meningkatkan kepuasan pelanggan (Sajjanit & Rompho, 2019) Dengan mengembangkan struktur dan prosedur yang lebih baik untuk penanganan retur produk, perusahaan tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan daya saing di pasar.

2. KAJIAN LITERATUR

Standart Operational Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) adalah dokumen tertulis yang berisi instruksi detail untuk menjalankan aktivitas rutin atau berulang dalam sebuah organisasi. Tujuan utama dari SOP adalah untuk memastikan bahwa semua kegiatan dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Van Houten (2018) menyatakan bahwa SOP merupakan panduan penting untuk mencapai efisiensi, kualitas output, dan keseragaman dalam kinerja, sekaligus mengurangi kesalahan dan ketidaksesuaian dengan standar yang berlaku. Implementasi SOP yang efektif memerlukan beberapa langkah kunci, termasuk mengidentifikasi proses yang membutuhkan SOP, menulis SOP dengan jelas dan rinci, melatih karyawan tentang SOP, serta melakukan evaluasi dan pembaruan SOP secara berkala. Gupta (2019) menekankan pentingnya partisipasi karyawan dalam pengembangan SOP untuk memastikan prosedur yang dibuat dapat diterapkan secara praktis dan efisien di lapangan. Selain itu, pemantauan dan evaluasi berkala juga diperlukan untuk menilai efektivitas SOP dan melakukan perbaikan jika diperlukan

Retur Produk

Retur produk adalah proses pengembalian produk dari pelanggan kepada perusahaan karena alasan seperti kerusakan, ketidakcocokan, atau ketidakpuasan pelanggan. Christopher (2016) menyatakan bahwa retur produk merupakan bagian penting dari manajemen rantai pasokan yang memerlukan penanganan yang efisien untuk menjaga kepuasan pelanggan dan mempertahankan reputasi perusahaan. Proses ini tidak hanya melibatkan pengembalian produk

fisik, tetapi juga pengelolaan data, evaluasi kualitas, dan pengambilan keputusan terkait penggantian atau pengembalian dana.

Pentingnya Optimalisasi Proses Retur Produk

Optimalisasi proses retur produk adalah upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menangani pengembalian produk. Hal ini mencakup perbaikan dalam sistem manajemen retur, pelatihan karyawan, dan penggunaan teknologi untuk memantau dan mengelola pengembalian. Kumar dan Craig (2018) menjelaskan bahwa optimalisasi proses retur produk dapat membantu perusahaan mengurangi biaya operasional, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memaksimalkan nilai dari produk yang dikembalikan.

Hubungan antara Optimalisasi Proses Retur dan Efisiensi Operasional

Optimalisasi proses retur produk memiliki dampak langsung pada efisiensi operasional perusahaan. Dengan mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk memproses pengembalian, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas dan mengalokasikan sumber daya untuk aktivitas lain yang lebih produktif. Anderson et al. (2020) menemukan bahwa perusahaan yang berhasil mengoptimalkan proses retur produk dapat melihat peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional mereka, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan profitabilitas dan kepuasan pelanggan.

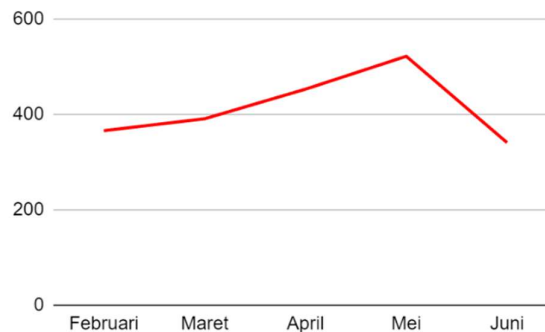
PT Aaron Innovation, yang bergerak dalam pemasaran produk kebutuhan ibu dan anak, menghadapi tantangan besar dalam mengelola pengembalian produk akibat tingginya volume retur dari pemesanan melalui platform TikTok. Mengingat pentingnya optimalisasi proses retur produk, perusahaan harus fokus untuk mengurangi waktu dan biaya yang terbuang dalam penanganan retur. Dengan demikian, kecepatan layanan dapat meningkat, dan produk yang dikembalikan dapat segera diproses untuk penggantian atau pengembalian dana.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis metode survei. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menginterpretasikan masalah yang diamati pada objek penelitian menggunakan data kualitatif yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata dan kalimat. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, baik melalui observasi langsung maupun wawancara dengan narasumber.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Aaron Innovation sendiri menjadi satu perusahaan yang bergerak dibidang pemasaran produk kebutuhan ibu dan anak. Dengan banyaknya variasi produk yang ada dan jangkauan konsumen pelanggan yang semakin luas karna adanya platform tiktok menyebabkan perusahaan memiliki tingkat retur yang tinggi. Berikut adalah jumlah paket retur dengan rata-rata 13-15 paket perhari. PT Aaron Innovation berfokus di bidang pemasaran produk kebutuhan ibu dan anak . Dengan banyaknya variasi produk yang ditawarkan dan jangkauan konsumen yang semakin luas berkat platform TikTok, perusahaan ini menghadapi tingkat retur yang tinggi. Berdasarkan data, jumlah paket retur rata-rata mencapai 13-15 paket per hari.



Gambar 1. Jumlah paket retur per bulan

Sumber : Data Retur 2024 PT Aaron Innovation

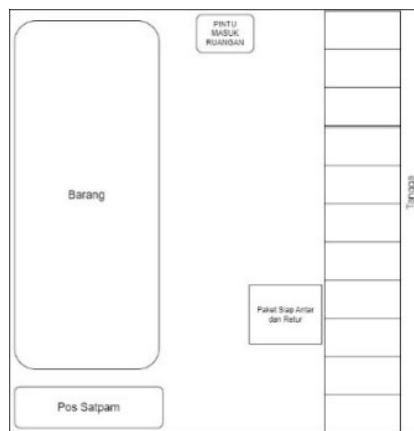
Dari diagram di atas, terlihat adanya kenaikan retur yang signifikan seiring dengan meningkatnya pemesanan melalui aplikasi TikTok. PT Aaron Innovation juga masih dalam tahap pengembangan, yang menyebabkan banyak kebijakan yang masih berubah-ubah. Hal ini dilakukan untuk menemukan kebijakan yang paling sesuai untuk diterapkan di perusahaan. Berikut merupakan sistem retur yang berlaku di perusahaan:



Gambar 2. Alur Retur Produk

Dari gambar 2. Nampak sistem retur telah dibuat dan dilakukan oleh pihak terkait namun dalam sistem alur retur ini masih banyak hal yang menyebabkan kegiatan operasional terhambat karna belum optimalnya SOP yang telah dibuat, Dampak belum optimalnya SOP yang telah dibuat yaitu seperti pihak terkait dengan yang lain masih belum mengikuti SOP yang

ada, Perbedaan dalam penanganan retur dll. Hal tersebut juga dibenarkan oleh salah satu narasumber selaku admin retur di CSR yang mengatakan bahwa belum ada kebijakan tetap mengenai alur sistem retur namun beliau juga mengatakan penanganan retur sekarang lebih baik dan efektif dari sebelumnya “Tapi kalo sekarang lebih efektif, dulu itu kita cuma foto resi yang bongkar retur anak Gudang jadi kita tidak tau kalau barangnya salah kirim apa bagaimana” Ucapnya



Gambar 3. Tata Letak Gedung Packing (Baru) Bird View

Berdasarkan pengamatan, semakin tingginya pemesanan online berdampak pada meningkatnya tingkat retur dengan berbagai alasan. Hal ini menyebabkan kebutuhan akan area khusus untuk penanganan retur agar barang dapat terorganisir dengan baik dan meningkatkan kepuasan layanan pelanggan melalui proses follow up oleh admin retur. Dari gambar diatas menunjukan bahwa tata letak gedung packing baru sudah cukup penuh dikarnakan menjadi tempat keluar masuknya paket. Terlihat area paket retur berdekatan dengan produk siap kirim sehingga dapat terjadi kehilangan atau salah ambil retur.



Gambar 4. Area Retur Baru (kiri) dan Lama (kanan)

Area retur di gedung packing lama ini memiliki luas yang lebih signifikan dan letaknya juga lebih dekat dengan katrol, yang memudahkan admin retur dalam proses pengambilan barang. Selain itu, divisi Gudang dan packing terletak tidak terlalu jauh antara gedung packing baru dan gedung packing lama, sehingga proses keluar masuk produk retur menjadi lebih efisien dan lancar. Posisi yang strategis ini membantu mempercepat alur kerja dan mengurangi waktu tunggu dalam penanganan produk retur, meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem retur yang ada saat ini belum optimal. Beberapa masalah utama yang diidentifikasi meliputi SOP yang belum efektif, kurangnya area khusus untuk penanganan retur, serta keterlambatan dan ketidakteraturan dalam penanganan produk retur. Dalam situasi saat ini, PT Aaron Innovation menghadapi rata-rata 13-15 paket retur per hari, yang menyebabkan penumpukan dan kesulitan dalam mengelola retur secara efisien. Optimalisasi proses retur produk di PT Aaron Innovation diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, mempercepat dan memperbaiki akurasi penanganan retur, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan mengoptimalkan proses retur produk, PT Aaron Innovation dapat mengurangi waktu dan biaya yang terbuang dalam penanganan retur, meningkatkan kecepatan layanan, serta memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan daya saing di pasar. Implementasi strategi yang tepat akan membantu perusahaan mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan profitabilitas dan keberlanjutan perusahaan.

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian, PT Aaron Innovation perlu melakukan beberapa langkah untuk menyelesaikan masalah retur produk. Perusahaan harus menetapkan area khusus untuk penanganan retur agar tidak terjadi kehilangan atau kesalahan pengambilan barang, seperti dengan memanfaatkan gedung packing lama yang saat ini kurang tidak digunakan, area retur tersebut memiliki lokasi yang lebih strategis. Selain itu, perusahaan perlu mengoptimalkan dan menerapkan SOP secara lebih ketat, dengan menyusun SOP yang lebih rinci dan jelas, serta memberikan pelatihan kepada semua karyawan untuk memastikan kepatuhan terhadap SOP tersebut. Pemantauan dan evaluasi berkala juga penting untuk memastikan efektivitas SOP. Meningkatkan komunikasi antar divisi juga krusial untuk memastikan kelancaran operasional dan penanganan retur yang lebih efisien. Sistem komunikasi yang efektif antara divisi gudang, penjualan, dan layanan pelanggan harus

dibangun untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dengan cepat. Terakhir, perusahaan perlu mengembangkan kebijakan yang adaptif dan responsif terhadap perubahan dinamika pasar dan perilaku konsumen dengan memantau tren dan umpan balik pelanggan secara berkala serta menyesuaikan kebijakan jika diperlukan. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, PT Aaron Innovation dapat mengelola proses retur dengan lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, serta meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan profitabilitas dan keberlanjutan perusahaan dalam jangka panjang.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, K., & Rahman, S. (2016). "An investigation into critical service determinants of customer to business (C2B) type product returns in retail firms". *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 46 No. 6/7, pp. 606-633.
- Anderson, E., Day, G. S., & Rangan, V. K. (2020). *"Strategic Market Management."* John Wiley & Sons.
- Christopher, M. (2016). *"Logistics and Supply Chain Management."* Pearson Education.
- Gupta, A. (2019). *"Effective SOP Development: A Guide for Organizations."* *Management Review Quarterly*, 29(4), 134-149.
- Kumar, S., & Craig, S. (2018). *"Return Management in Supply Chains: A Review of Literature."* *International Journal of Operations & Production Management*, 38(3), 505-528.
- McCarthy, L. (2020). *"Implementing SOPs: Best Practices and Benefits."* *International Journal of Business Management*, 27(2), 98-112.
- Sajjanit, C., & Rompho, N. (2019). *"Measuring customer-oriented product returns service performance"*. *The International Journal of Logistics Management*, Vol. 30 No. 3, pp. 772-796.