KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi
Vol.3, No.6 November 2026
e-ISSN: 3047-6240, p-ISSN: 3047-6232, Hal 665-678
DOI : https://doi.org/10.61722/jemba.v3i6.3379

Analisis Prosedur Retur Barang pada PT Mentari Gemilang Makmur (MGM) Supermarket

Kadek Dwi Oktafiani[1], Edy Chandra[2]
[1]Program Studi Manajemen Ekonomi Pemasaran, Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram, Jalan Pancaka No. 7B, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia, 83126
*Penulis Korespondensi: kadekdwi467@gmail.com

Abstract. *Supermarket products generally have a limited shelf life; therefore, damaged goods and products approaching their expiration dates must be handled through returns to suppliers to prevent losses. This study describes the goods return procedures at PT Mentari Gemilang Makmur (MGM) Supermarket, covering the causes of returns, procedures by supplier type, the handling of bad stock, the recording of returns, inventory, and invoice adjustments, and preventive measures. The research employed a descriptive qualitative case study. Data were collected through interviews with two informants, namely the person in charge of the warehouse return section and a staff member of the finance and administration section, and were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that returns are mainly triggered by products approaching their expiration dates and damaged packaging, with products withdrawn from shelves about three months before expiry. Local suppliers or home industries generally operate under a consignment scheme, whereas large distributors require return orders and administrative documents from their head offices. Goods that cannot be returned are classified as bad stock, separated, recorded, and destroyed with documentation. Returns are first recorded manually and then entered into the company's system, after which the finance section reconciles trade payables, records tax invoices, and adjusts the invoiced amounts. Preventive measures include inspection upon receipt, limits on orders for slow-moving products, order discontinuation, and pest control. The findings imply that return control depends on thorough inspection, orderly administration, and consistent record matching across functions. Because the data came from two informants in a single company, the findings are context-specific and are not intended for generalization.*
Keywords: *bad stock; goods return; inventory; retail; return procedure*

Abstrak. Produk supermarket umumnya memiliki masa simpan terbatas sehingga barang rusak atau mendekati kedaluwarsa perlu ditangani melalui retur kepada pemasok agar tidak menimbulkan kerugian. Penelitian ini mendeskripsikan prosedur retur barang pada PT Mentari Gemilang Makmur (MGM) Supermarket, yang meliputi penyebab retur, prosedur menurut jenis pemasok, penanganan *bad stock*, pencatatan retur, persediaan, dan penyesuaian tagihan, serta upaya pencegahan. Penelitian menggunakan studi kasus deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan dua informan, yaitu penanggung jawab bagian retur gudang dan staf bagian keuangan dan administrasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Retur terutama dipicu oleh barang mendekati tanggal kedaluwarsa dan kerusakan kemasan, dengan penarikan dari rak sekitar tiga bulan sebelum kedaluwarsa. Pemasok lokal atau *home industry* umumnya menggunakan konsinyasi, sedangkan distributor besar mensyaratkan order retur dan dokumen administrasi dari kantor pusat. Barang yang tidak dapat dikembalikan dikategorikan sebagai *bad stock*, dipisahkan, dicatat, dan dimusnahkan dengan dokumentasi. Retur dicatat secara manual sebelum dimasukkan ke sistem perusahaan, kemudian bagian keuangan merekonsiliasi utang dagang, mencatat faktur pajak, dan menyesuaikan nilai tagihan. Pencegahan dilakukan melalui pemeriksaan saat penerimaan barang, pembatasan pemesanan produk *slow moving*, penghentian pemesanan, dan pengendalian hama. Temuan ini menunjukkan bahwa pengendalian retur bergantung pada ketelitian pemeriksaan, tertibnya administrasi, dan konsistensi pencatatan antarfungsi. Karena data berasal dari dua informan pada satu perusahaan, temuan bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi.
Kata kunci: *bad stock*; barang retur; persediaan; prosedur retur; ritel

Naskah Masuk: 03 November 2026; Revisi: 04 November 2026; Diterima: 05 November 2026; Terbit: 22 November 2026

1. LATAR BELAKANG

Supermarket menjual banyak jenis produk yang sebagian besar memiliki masa simpan terbatas, sehingga pengelolaan persediaan tidak berhenti pada penerimaan, penyimpanan, dan penjualan barang. Produk yang rusak, mendekati kedaluwarsa, atau tidak laku juga harus ditangani agar tidak menumpuk dan menimbulkan kerugian. Studi pada ritel bahan pangan menunjukkan bahwa produk mudah rusak lebih rentan terhadap ketidaksesuaian antara catatan dan stok fisik (Rekik, Oliva, Syntetos, & Glock, 2026), dan bahwa produk yang melewati tanggal kedaluwarsa tanpa terjual menjadi sumber pemborosan yang material di toko (Kabra, Jain, & Karamshetty, 2026).

Salah satu mekanisme untuk menangani kondisi tersebut adalah retur, yaitu pengembalian barang kepada pemasok sesuai kondisi barang dan kesepakatan kerja sama. Retur termasuk dalam kajian logistik balik (*reverse logistics*). Pada industri barang konsumsi cepat bergerak (*fast moving consumer goods*/FMCG), risiko dalam proses retur dapat berasal dari pergudangan, distribusi, pasokan, dan pemrosesan pesanan (Yuliawati & Brilliana, 2022). Analisis keterkaitan faktor risiko retur pada distribusi FMCG juga menempatkan ketidakakuratan stok dan masalah data induk sebagai faktor yang menonjol (Hadad, Mulyati, & Maniah, 2025), sedangkan pengaruh retur barang *overstock* dari toko terhadap tingkat layanan gudang distribusi ritel telah diteliti oleh Maressa, Auliana, dan Sukmadewi (2025).

Meskipun demikian, kajian retur di Indonesia dalam literatur yang ditelaah banyak berfokus pada pengembalian barang dalam perdagangan elektronik dari sisi pelanggan (Prayogo, Domanski, & Golinska-Dawson, 2024) atau pada risiko retur dari sudut pandang perusahaan jasa logistik (Hadad et al., 2025). Penjelasan rinci tentang bagaimana retur dijalankan di supermarket fisik, termasuk perbedaan prosedur menurut jenis pemasok dan kaitannya dengan pencatatan persediaan serta penyesuaian tagihan, masih terbatas. Kesenjangan ini penting dijawab karena tanpa prosedur yang jelas, perusahaan sulit membedakan barang yang masih dapat diklaim kepada pemasok dari barang yang menjadi kerugian internal.

Pada PT Mentari Gemilang Makmur (MGM) Supermarket, retur berkaitan terutama dengan produk yang mendekati tanggal kedaluwarsa dan produk dengan kemasan rusak. Menurut penanggung jawab bagian retur gudang, penarikan produk dari rak umumnya

dilakukan sekitar tiga bulan sebelum tanggal kedaluwarsa. Namun, tidak semua barang dapat dikembalikan kepada pemasok. Barang yang tidak memiliki kesepakatan retur atau rusak karena faktor internal dapat menjadi *bad stock* dan menimbulkan risiko kerugian bagi perusahaan.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan prosedur retur barang di MGM Supermarket, yang mencakup faktor penyebab dan kebijakan penarikan barang, perbedaan prosedur menurut jenis pemasok, penanganan *bad stock*, pencatatan retur, persediaan, dan penyesuaian tagihan, serta upaya pencegahan retur. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggabungan perspektif bagian gudang dan bagian keuangan dalam satu gambaran prosedur retur pada supermarket fisik. Hasilnya diharapkan memberi gambaran praktik retur pada satu supermarket bagi pengelola ritel dan menjadi bahan pembanding bagi penelitian logistik balik di sektor ritel.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Logistik Balik dan Prosedur Retur Barang

Logistik balik merupakan aliran barang dari titik penjualan atau pemakaian kembali ke pemasok atau pihak lain untuk diperiksa, dipulihkan, atau dimusnahkan. Pada ritel, aliran ini tidak sederhana karena barang harus diidentifikasi, dipilah menurut kondisinya, dilengkapi dokumen, dan dicocokkan dengan ketentuan pemasok. Yuliawati dan Brilliana (2022) memetakan risiko proses retur pada logistik FMCG ke dalam empat kelompok proses, yaitu pergudangan, transportasi atau distribusi, produksi atau pasokan, dan pemrosesan pesanan. Kajian pada perdagangan elektronik di Indonesia mengidentifikasi faktor-faktor kunci perbaikan pengelolaan retur dari sudut pandang pelanggan (Prayogo et al., 2024), sedangkan Nieuwoudt (2026) mengajukan kerangka konseptual pengelolaan retur konsumen daring melalui digitalisasi logistik balik.

Dari sisi keuangan dan persediaan, Larsen, Hansen, Haug, Hvam, dan Jacobsen (2022) mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi profitabilitas rantai pasok balik, dan Dwicahyani, Pujawan, dan Widodo (2025) memodelkan persediaan rantai pasok tertutup dengan pemulihan produk, material, dan energi, sehingga barang yang kembali diperlakukan sebagai bagian dari keputusan persediaan. Dalam penelitian ini, prosedur retur dipahami sebagai rangkaian kegiatan yang mencakup identifikasi barang,

pemeriksaan kondisi dan tanggal kedaluwarsa, pengajuan retur, pemenuhan dokumen, penyerahan barang kepada pemasok, dan pencatatannya.

B. Produk Mendekati Kedaluwarsa dan *Bad Stock*

Produk dengan masa simpan terbatas menuntut keputusan persediaan yang mempertimbangkan masa simpan, permintaan, harga, dan biaya penyimpanan (Macías-López, Cárdenas-Barrón, Peimbert-García, & Mandal, 2021). Pembatasan umur produk juga dapat diterapkan sebelum barang tiba di toko; Akkas dan Honhon (2023) membahas penetapan umur maksimum produk saat dikirim ke toko untuk mengendalikan pemborosan pangan. Barto, Eruguz, Spliet, dan Wøhlk (2024) menunjukkan bahwa pengendalian persediaan tetap dapat mengurangi pemborosan pangan meskipun makanan dibuang sebelum tanggal kedaluwarsa, sedangkan Kabra et al. (2026) menjelaskan bahwa keberadaan beberapa tanggal kedaluwarsa pada produk yang sama di rak dapat meningkatkan peluang unit yang lebih cepat kedaluwarsa tidak terjual.

Dari sisi penyimpanan dan rotasi stok, Putri dan Puspitasari (2026) melaporkan bahwa penempatan barang yang tidak teratur dan ketiadaan prosedur penyimpanan menjadi penyebab barang rusak dan kedaluwarsa di sebuah supermarket, termasuk kerusakan akibat gigitan tikus. Dua metode rotasi stok yang lazim dibahas adalah FIFO (*First In, First Out*), yang mengeluarkan barang paling awal masuk, dan FEFO (*First Expired, First Out*), yang mengeluarkan barang dengan tanggal kedaluwarsa terdekat; perbandingan keduanya telah ditinjau oleh Alamsyah, Abdillah, Hidayat, dan Prastyo (2025). Pada sebuah ritel koperasi di Indonesia, rotasi stok dan pemantauan masa simpan yang belum konsisten ditandai dengan ditemukannya produk kedaluwarsa di area display (Indarsari, Zalianty, & Fakhirah, 2026).

Bad stock dalam penelitian ini merujuk pada barang yang tidak dapat dikembalikan kepada pemasok dan tidak dapat dijual secara normal, misalnya barang rusak akibat penanganan internal atau barang yang tidak memiliki kesepakatan retur. Status ini dibedakan dari barang retur yang masih menunggu persetujuan pemasok.

C. Pencatatan Retur dan Informasi Persediaan

Pencatatan retur menghubungkan pergerakan fisik barang dengan data persediaan dan administrasi keuangan. Persediaan pada ritel dan grosir telah dirangkum dalam telaah

literatur oleh Marzolf, Miller, dan Peinkofer (2024). Dalam konteks perusahaan dagang di Indonesia, sistem informasi akuntansi persediaan barang dagang telah dikaji oleh Suryanti, Prastiwi, Nisa, dan Kusniawati (2021) serta Arandhea dan Puspitasari (2021), dan Susilawati dan Farlina (2021) merancang sistem informasi akuntansi persediaan berbasis web dengan metode FIFO. Pada ritel bahan pangan, ketidakakuratan catatan persediaan berkaitan dengan tingginya stok rata-rata, seringnya pengisian ulang, dan sifat produk yang mudah rusak (Rekik et al., 2026).

3. METODE PENELITIAN

A. Desain dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif (Sugiyono, 2019) untuk menggambarkan prosedur retur barang pada satu perusahaan, yaitu PT Mentari Gemilang Makmur (MGM) Supermarket. Lokasi penelitian adalah area gudang retur MGM Supermarket.

B. Informan dan Pengumpulan Data

Informan dipilih secara purposif karena terlibat langsung dalam pelaksanaan retur dan administrasinya. Informan 1 (HY, 41 tahun) adalah penanggung jawab pengelolaan dan pemrosesan retur barang gudang dan toko. Informan 2 (DW, 36 tahun) adalah staf bagian keuangan dan administrasi yang bertanggung jawab atas rekonsiliasi utang dagang, pencatatan faktur pajak ("pacek")[1], serta penyesuaian nilai tagihan akibat retur. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan kedua informan pada Sabtu, 26 September 2026. Wawancara dengan Informan 1 dilakukan di area gudang retur dan mencakup lima topik, yaitu penyebab retur, prosedur menurut jenis pemasok, penanganan *bad stock*, pencatatan, dan pencegahan. Wawancara dengan Informan 2 berkaitan dengan tindak lanjut retur dari sisi keuangan dan administrasi. Perusahaan dan kedua informan telah menyetujui identitas informan dipublikasikan dalam bentuk inisial.

C. Analisis Data

Data dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Informasi dikelompokkan ke dalam

[1] Istilah "pacek" digunakan oleh informan dalam wawancara untuk menyebut faktur pajak.

lima tema, yaitu penyebab dan kebijakan penarikan barang, prosedur menurut jenis pemasok, penanganan *bad stock*, pencatatan retur, persediaan, dan penyesuaian tagihan, serta pencegahan retur. Keterangan Informan 1 dari sisi gudang dan Informan 2 dari sisi keuangan dibandingkan untuk melihat keterkaitan proses retur antarfungsi (triangulasi sumber; Sugiyono, 2019). Hasil disajikan secara naratif dan dalam tabel, kemudian dibandingkan dengan literatur pada bagian pembahasan. Karena data berasal dari dua informan pada satu perusahaan, temuan dipahami sebagai gambaran praktik pada satu perusahaan dan bukan sebagai generalisasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dikumpulkan melalui wawancara pada 26 September 2026 di MGM Supermarket. Hasil analisis disajikan menurut lima tema, yaitu penyebab dan kebijakan penarikan barang, prosedur menurut jenis pemasok, penanganan *bad stock*, pencatatan dan penyesuaian tagihan, serta pencegahan retur. Setiap tema kemudian dibahas dengan merujuk pada literatur yang relevan.

A. Faktor Penyebab dan Kebijakan Penarikan Barang Retur

Pengelolaan retur di MGM Supermarket ditangani oleh penanggung jawab bagian retur gudang. Menurut Informan 1, penyebab utama retur adalah produk yang mendekati tanggal kedaluwarsa dan kerusakan pada kemasan. Produk umumnya ditarik dari rak sekitar tiga bulan sebelum tanggal kedaluwarsa untuk menjaga mutu produk dan kepercayaan konsumen, walaupun pada saat penarikan produk tersebut mungkin masih layak dikonsumsi.

B. Prosedur Retur Menurut Jenis Pemasok

Prosedur pengajuan retur berbeda menurut jenis pemasok dan perjanjian kerja sama (Tabel 1). Pada pemasok *home industry* atau usaha lokal, pengembalian cenderung lebih fleksibel: barang yang tidak terjual atau mendekati kedaluwarsa dapat ditarik oleh produsen pada pengiriman berikutnya, dan pada skema konsinyasi pembayaran dilakukan untuk barang yang terjual. Pada distributor besar seperti Terus Jaya Abadi atau Borwital, pengajuan dilakukan melalui order retur, lalu MGM menunggu dokumen administrasi dari kantor pusat, termasuk faktur pajak, sebelum barang diambil.

Tabel 1. Perbandingan Prosedur Retur Menurut Jenis Pemasok di MGM Supermarket

Aspek	Pemasok lokal / *home industry*	Distributor besar
Skema kerja sama	Cenderung konsinyasi; pembayaran untuk barang yang terjual	Perjanjian kerja sama dengan ketentuan administrasi lebih ketat
Pengajuan retur	Barang tidak terjual atau mendekati kedaluwarsa ditarik produsen	Pengajuan melalui order retur
Dokumen	Tidak disebutkan syarat dokumen khusus	Menunggu dokumen administrasi dari kantor pusat, termasuk faktur pajak
Waktu pengambilan	Pada pengiriman berikutnya	Setelah dokumen administrasi diterima
Faktor penentu waktu	Jadwal pengiriman pemasok	Kelengkapan dokumen dan proses di kantor pusat

Sumber: Hasil wawancara (2026).

C. Penanganan *Bad Stock*

Tidak semua barang rusak atau mendekati kedaluwarsa dapat dikembalikan kepada pemasok. Menurut Informan 1, barang dari luar kota, barang yang tidak memiliki perjanjian retur, dan barang yang rusak akibat faktor internal seperti hama tikus menjadi tanggung jawab perusahaan dan dikategorikan sebagai *bad stock*. Penanganannya dilakukan dengan memisahkan barang dari area penjualan, mencatatnya, lalu memusnahkannya secara resmi sesuai prosedur perusahaan. Proses ini disertai dokumen laporan dan bukti rekaman video yang disampaikan kepada kepala gudang.

D. Pencatatan Retur, Persediaan, dan Penyesuaian Tagihan

Menurut Informan 1, retur dicatat secara manual terlebih dahulu sebelum dimasukkan ke sistem basis data perusahaan. Setelah data dimasukkan, jumlah persediaan dalam sistem disesuaikan dan informasi diteruskan ke bagian keuangan untuk penyesuaian tagihan utang dagang pada pembelian periode berikutnya.

Informasi tersebut diterima oleh bagian keuangan dan administrasi. Informan 2 (DW) bertanggung jawab atas rekonsiliasi utang dagang, pencatatan faktur pajak, dan penyesuaian nilai tagihan akibat retur. Dengan demikian, retur di MGM tidak berhenti pada pemisahan barang di gudang dan pembaruan stok di sistem, tetapi berlanjut pada penyesuaian nilai tagihan kepada pemasok. Faktur pajak yang pada prosedur distributor besar disebut sebagai dokumen yang ditunggu dari kantor pusat juga muncul dalam tugas Informan 2, sehingga dokumen ini berkaitan dengan pengambilan barang sekaligus dengan pencatatan keuangan.

E. Upaya Pencegahan Retur

Pencegahan dimulai sejak penerimaan barang (*receiving*). Petugas memeriksa kondisi kemasan dan tanggal kedaluwarsa saat barang tiba. Jika ditemukan kemasan rusak, kaleng berkarat, atau sisa masa kedaluwarsa terlalu pendek, transaksi dapat dibatalkan melalui *cancel nota* dan barang ditolak. Perusahaan juga mengevaluasi perputaran penjualan dan membatasi pemesanan produk *slow moving* atau yang memiliki riwayat retur tinggi. Untuk produk yang berulang kali bermasalah dan bermargin tipis, manajemen dapat menghentikan pemesanan (*stop order*) dan menggantinya dengan produk sejenis yang dinilai lebih potensial. Selain itu, MGM menggunakan jasa pembasmi hama profesional untuk menjaga kondisi barang selama penyimpanan di gudang.

F. Pembahasan: Keterkaitan Temuan dengan Literatur

Retur sebagai Proses Lintas Fungsi

Temuan memperlihatkan bahwa retur di MGM terdiri atas bagian yang saling berhubungan, yaitu pemeriksaan barang, penentuan jalur menurut pemasok, pemisahan barang, pencatatan, pembaruan stok, serta rekonsiliasi utang dagang dan penyesuaian nilai tagihan oleh bagian keuangan. Keterkaitan ini sejalan dengan pemetaan risiko retur FMCG oleh Yuliawati dan Brilliana (2022) yang memandang pergudangan, distribusi, pasokan, dan pemrosesan pesanan sebagai proses yang saling memengaruhi. Pada MGM, lamanya penyelesaian retur tidak hanya bergantung pada kondisi barang, tetapi juga pada kesepakatan kerja sama dan kelengkapan dokumen pemasok. Keterangan Informan 2 melengkapi keterangan Informan 1 dengan sisi keuangan dan administrasi, sehingga retur dapat dilihat mulai dari barang yang meninggalkan gudang sampai nilai tagihannya disesuaikan. Manfaat praktis prosedur yang tertib adalah membantu perusahaan membedakan barang yang masih dapat diklaim kepada pemasok dari barang yang menjadi kerugian internal.

Pengendalian Produk Mendekati Kedaluwarsa dan Penyimpanan

Penarikan produk sekitar tiga bulan sebelum kedaluwarsa memberi waktu bagi perusahaan untuk memproses barang sesuai ketentuan pemasok dan mengurangi risiko produk kedaluwarsa tetap berada di area penjualan. Praktik menarik produk sebelum

tanggal kedaluwarsa dibahas Barto et al. (2024) dalam konteks pengendalian persediaan pangan, dan batas umur produk saat pengiriman dibahas Akkas dan Honhon (2023). Kedua studi tersebut berada pada konteks yang berbeda dari MGM, sehingga digunakan di sini sebagai pembanding konseptual dan bukan sebagai pembuktian. Penolakan barang berumur simpan pendek saat *receiving* dapat dipandang sebagai bentuk batas umur pada tahap penerimaan. Efektivitasnya tetap berkaitan dengan keseimbangan antara masa simpan, permintaan, dan biaya penyimpanan (Macías-López et al., 2021).

Pengelolaan tanggal kedaluwarsa dapat diperkuat dengan rotasi stok FEFO, yaitu produk dengan tanggal kedaluwarsa terdekat dikeluarkan lebih dahulu, berbeda dari FIFO yang mengutamakan barang yang pertama masuk (Alamsyah et al., 2025). Indarsari et al. (2026) menemukan bahwa rotasi stok dan pemantauan masa simpan yang belum konsisten ditandai dengan produk kedaluwarsa di area display, dan Kabra et al. (2026) menunjukkan bahwa beberapa tanggal kedaluwarsa pada produk yang sama di rak berkaitan dengan produk yang kedaluwarsa tidak terjual, sehingga pemeriksaan berkala di rak dan gudang menjadi relevan selain pemeriksaan saat penerimaan. Penelitian ini tidak mengukur penerapan FEFO di MGM, sehingga prinsip tersebut diajukan sebagai opsi penguatan dan bukan sebagai temuan. Kerusakan akibat tikus yang disebut Informan 1 sejalan dengan laporan Putri dan Puspitasari (2026) tentang kerusakan oleh tikus dan penyimpanan tanpa prosedur di supermarket. Pencegahan retur karena itu tidak cukup dilakukan melalui hubungan dengan pemasok, tetapi juga memerlukan penataan gudang, pemeriksaan kebersihan, dan pengendalian hama.

Dokumentasi Bad Stock

Dokumen laporan dan rekaman video pada pemusnahan *bad stock* membantu menunjukkan bahwa barang benar-benar telah ditindaklanjuti dan mengurangi risiko barang tidak layak jual kembali ke persediaan normal. Status *bad stock* perlu dibedakan dari barang retur yang menunggu persetujuan pemasok agar barang yang masih berpeluang diklaim tidak tercampur dengan barang yang kerugiannya ditanggung perusahaan. Penanganan yang baik sebaiknya mencakup pemisahan fisik, pencatatan jumlah atau nilai, otorisasi pemusnahan, dan penyimpanan bukti sesuai aturan internal.

Akurasi Pencatatan dan Informasi Persediaan

Urutan pencatatan di MGM, dari catatan manual ke sistem lalu ke bagian keuangan, berarti keterlambatan atau kesalahan pada salah satu tahap dapat membuat catatan stok berbeda dari kondisi fisik atau menunda penyelesaian administrasi. Rekonsiliasi utang dagang yang dilakukan bagian keuangan dapat menjadi titik pencocokan lanjutan antara data retur di gudang dan nilai tagihan pemasok. Rekik et al. (2026) menemukan bahwa ketidakakuratan catatan persediaan menjadi persoalan pada ritel bahan pangan, terutama untuk produk mudah rusak, dan Hadad et al. (2025) menempatkan ketidakakuratan stok sebagai faktor yang menonjol dalam keterkaitan risiko retur FMCG. Kajian sistem informasi persediaan (Arandhea & Puspitasari, 2021; Suryanti et al., 2021; Susilawati & Farlina, 2021) mendukung pentingnya konsistensi data, tetapi tidak berarti MGM harus langsung mengganti proses manual tanpa mempertimbangkan sistem yang sudah digunakan. Pencocokan rutin antara catatan manual, sistem persediaan, dokumen retur, dan informasi bagian keuangan dapat mengurangi perbedaan data.

Koordinasi dengan Pemasok dan Perencanaan Pembelian

Perbedaan jalur antara pemasok lokal dan distributor besar membuat lama penyelesaian retur tidak sepenuhnya berada dalam kendali petugas gudang. Pencatatan tanggal pengajuan dan status dokumen dapat membantu perusahaan mengetahui retur yang tertunda. Prayogo et al. (2024) mengkaji faktor kunci perbaikan pengelolaan retur pada perdagangan elektronik, dan Nieuwoudt (2026) mengajukan digitalisasi logistik balik sebagai kerangka pengelolaan retur konsumen daring. Meskipun konteksnya berbeda, kesepakatan tertulis dengan pemasok mengenai jenis barang yang dapat diretur, batas waktu pengajuan, kondisi kemasan, dokumen pendukung, dan mekanisme penggantian atau pengurangan tagihan dapat mengurangi perbedaan pemahaman.

Data retur juga dapat dipakai untuk mengevaluasi pemasok dan merencanakan pembelian. Pembatasan pemesanan produk *slow moving* serta *stop order* yang dilakukan MGM merupakan upaya mengurangi penumpukan barang, yang relevan dengan penelitian Maressa et al. (2025) tentang pengaruh retur barang *overstock* terhadap tingkat layanan gudang. Keputusan seperti ini sebaiknya didasarkan pada pola berulang, bukan satu kejadian. Penelitian ini tidak memiliki data kuantitatif tentang tingkat retur atau

besarnya kerugian MGM, sehingga rekomendasi perencanaan pembelian bersifat operasional dan perlu diuji dengan data perusahaan.

G. Usulan Alur Pengendalian Retur

Berdasarkan temuan dan literatur, peneliti mengusulkan alur pengendalian pada Tabel 2. Alur ini merupakan usulan analitis peneliti dan bukan prosedur resmi MGM, serta tidak menyatakan bahwa MGM telah menggunakan formulir atau sistem digital khusus pada setiap tahap.

Tabel 2. Usulan Alur Pengendalian Retur Barang (Usulan Peneliti)

No.	Tahap	Kegiatan	Data yang dicatat
1	Temuan barang	Petugas menemukan atau menerima informasi barang rusak atau mendekati kedaluwarsa	Nama atau kode barang, jumlah, alasan, tanggal ditemukan
2	Pemeriksaan dan pemisahan	Barang diperiksa kondisi kemasan dan tanggal kedaluwarsanya, lalu dipisahkan sementara	Kondisi barang, tanggal kedaluwarsa
3	Pengecekan kesepakatan	Petugas memeriksa kesepakatan retur dengan pemasok	Pemasok, skema retur
4	Pengajuan retur	Barang yang memenuhi syarat diajukan melalui prosedur pemasok dengan dokumen lengkap	Tanggal pengajuan, status persetujuan
5	Penetapan calon *bad stock*	Barang yang tidak memenuhi syarat diproses melalui otorisasi internal	Alasan, otorisasi, bukti
6	Pencatatan dan penyelarasan	Jumlah dan status dicatat serta diselaraskan dengan sistem	Jumlah, status, tanggal input
7	Konfirmasi hasil dan penyesuaian tagihan	Hasil akhir dikonfirmasi kepada bagian keuangan untuk rekonsiliasi utang dagang dan penyesuaian nilai tagihan	Tanggal pengambilan, hasil akhir, nilai tagihan yang disesuaikan, faktur pajak

Sumber: Analisis peneliti berdasarkan hasil wawancara dan literatur (2026).

Agar usulan dapat dievaluasi, perusahaan dapat memantau indikator sederhana, yaitu jumlah retur per bulan, proporsi retur karena kedaluwarsa, proporsi retur karena kemasan rusak, jumlah *bad stock*, waktu rata-rata penyelesaian pengajuan, dan selisih antara catatan dengan stok fisik. Pengukuran sebaiknya dilakukan konsisten dalam periode yang memadai agar perubahan dapat dibedakan dari fluktuasi sementara.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Prosedur retur barang di PT Mentari Gemilang Makmur (MGM) Supermarket dipicu terutama oleh produk yang mendekati tanggal kedaluwarsa dan kerusakan kemasan, dengan penarikan dari rak sekitar tiga bulan sebelum kedaluwarsa. Jalur retur

berbeda menurut jenis pemasok: pemasok lokal atau *home industry* cenderung menerapkan konsinyasi dan menarik barang pada pengiriman berikutnya, sedangkan distributor besar mensyaratkan order retur dan dokumen administrasi dari kantor pusat. Barang yang tidak dapat dikembalikan dikategorikan sebagai *bad stock*, dipisahkan, dicatat, dan dimusnahkan dengan dokumentasi. Retur dicatat secara manual lalu dimasukkan ke sistem perusahaan untuk menyesuaikan stok, kemudian diteruskan ke bagian keuangan yang merekonsiliasi utang dagang, mencatat faktur pajak, dan menyesuaikan nilai tagihan. Pencegahan dilakukan melalui pemeriksaan saat penerimaan, pembatasan pemesanan produk *slow moving*, penghentian pemesanan, dan pengendalian hama. Dengan demikian, retur di MGM merupakan proses lintas fungsi yang bergantung pada ketelitian pemeriksaan, kepatuhan administrasi, dan pencatatan yang tertib.

MGM disarankan mempertahankan pemeriksaan ketat saat penerimaan barang, memantau tanggal kedaluwarsa secara berkala, mendokumentasikan kesepakatan retur dengan setiap pemasok, serta menjaga konsistensi catatan manual, sistem, dan rekonsiliasi utang dagang. Evaluasi berkala terhadap produk *slow moving* dapat menjadi dasar penyesuaian jumlah pemesanan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan. Informasi utama berasal dari dua informan, yaitu satu dari bagian retur gudang dan satu dari bagian keuangan dan administrasi, sedangkan data yang tersedia belum memberi ukuran kuantitatif tentang jumlah barang retur, nilai *bad stock*, rata-rata waktu penyelesaian, atau pemasok dengan retur tertinggi. Temuan bersifat kontekstual dan tidak dapat langsung digeneralisasi ke supermarket lain karena ketentuan pemasok, sistem informasi, jenis produk, dan skala operasi dapat berbeda. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak informan, termasuk bagian *receiving*, pembelian, dan pemasok, serta menggunakan data jumlah retur atau *bad stock* pada periode tertentu apabila diizinkan perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada manajemen PT Mentari Gemilang Makmur (MGM) Supermarket serta kedua informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi selama penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

Akkas, A., & Honhon, D. (2023). Determining maximum shipping age requirements for shelf life and food waste management. *Production and Operations Management*, *32*(7), 2173–2188. https://doi.org/10.1111/poms.13963

Alamsyah, J. I. P. P., Abdillah, M. F., Hidayat, N., & Prastyo, Y. (2025). Literature review: Comparative analysis of FIFO and FEFO management methods. *Engineering and Technology Journal*, *10*(6). https://doi.org/10.47191/etj/v10i06.16

Arandhea, A. S., & Puspitasari, R. (2021). Penerapan sistem informasi akuntansi untuk persediaan barang dagang: Studi kasus pada PT Padma Sari Pangan Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, *1*(2), 147–158. https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i2.1180

Barto, J., Eruguz, A. S., Spliet, R., & Wøhlk, S. (2024). Reduced food waste through inventory control despite throwing out food before expiration: Online vs. offline retail. *Omega*, *128*, 103131. https://doi.org/10.1016/j.omega.2024.103131

Dwicahyani, A. R., Pujawan, I. N., & Widodo, E. (2025). Optimising a closed-loop supply chain inventory system with product, material, and energy recoveries under different coordination structures. *Operations Research Perspectives*, *14*, 100326. https://doi.org/10.1016/j.orp.2025.100326

Hadad, A. F., Mulyati, E., & Maniah. (2025). Exploring the linkages of risk factors in the reverse logistics of delivering fast-moving consumer goods: A case study at PT X. *International Seminar*, *7*, 549–557. https://doi.org/10.36563/4cr3kf11

Indarsari, A., Zalianty, N. T., & Fakhirah, N. (2026). Analysis of FIFO–FEFO implementation in improving inventory control effectiveness in retail logistics operations: A case study of KPDK Mart, Ministry of Cooperatives of the Republic of Indonesia. *Jurnal Logic: Logistics & Supply Chain Center*, *5*(1), 82–90. https://doi.org/10.33197/jlscc.v5i1.3700

Kabra, A., Jain, N., & Karamshetty, V. (2026). Multiplicity in product expiration dates and food waste in grocery retail stores. *Manufacturing & Service Operations Management*. https://doi.org/10.1287/msom.2023.0607

Larsen, S. B., Hansen, Z. N. L., Haug, A., Hvam, L., & Jacobsen, P. (2022). When reverse supply chain makes financial sense: A study of factors affecting profitability in reverse supply chains. *International Journal of Sustainable Engineering*, *15*(1), 35–46. https://doi.org/10.1080/19397038.2022.2039322

Macías-López, A., Cárdenas-Barrón, L. E., Peimbert-García, R. E., & Mandal, B. (2021). An inventory model for perishable items with price-, stock-, and time-dependent demand rate considering shelf-life and nonlinear holding costs. *Mathematical Problems in Engineering*, *2021*, Article 6630938. https://doi.org/10.1155/2021/6630938

Maressa, B., Auliana, L., & Sukmadewi, R. (2025). Pengaruh retur barang overstock terhadap service level warehouse pada gudang distribusi perusahaan ritel. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, *4*(3). Retrieved from https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/5227087

Marzolf, M. J., Miller, J. W., & Peinkofer, S. T. (2024). Retail & wholesale inventories: A literature review and path forward. *Journal of Business Logistics*, *45*(1), e12367. https://doi.org/10.1111/jbl.12367

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Nieuwoudt, A. (2026). From dreadful to digital: A conceptual framework for effective online consumer returns management through reverse logistics digitisation. *Journal of Transport and Supply Chain Management*, *20*, Article a1405. https://doi.org/10.4102/jtscm.v20i0.1405

Prayogo, D. H., Domanski, R., & Golinska-Dawson, P. (2024). The key factors for improving returns management in e-commerce in Indonesia from customers' perspectives: An analytic hierarchy process approach. *Sustainability*, *16*(17), Article 7303. https://doi.org/10.3390/su16177303

Putri, A. R., & Puspitasari, F. H. (2026). Designing a product storage system to reduce the number of damaged and expired products at Alfa Omega Twin's Supermarket. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, *10*(1), 286–298. https://doi.org/10.70609/g-tech.v10i1.8797

Rekik, Y., Oliva, R., Syntetos, A. A., & Glock, C. H. (2026). Inventory record inaccuracy in grocery retailing: Impact of promotions and product perishability, and targeted effect of audits. *Journal of Business Logistics*, *47*(3), Article e70079. https://doi.org/10.1111/jbl.70079

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryanti, E., Prastiwi, C., Nisa, F., & Kusniawati, D. (2021). Analisis sistem informasi akuntansi persediaan barang dagang pada CV SL Corporation Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi (JASIKA)*, *1*(1), 1–10. https://doi.org/10.31294/jasika.v1i1.306

Susilawati, D., & Farlina, Y. (2021). Sistem informasi akuntansi persediaan barang dagang dengan metode FIFO berbasis web. *Justika: Jurnal Sistem Informasi Akuntansi*, *1*(2). https://doi.org/10.31294/justika.v1i2.879

Yuliawati, E., & Brilliana, C. W. (2022). Linkages analysis risk factors of the return process in logistics fast moving consumer goods. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, *6*(2), 98–110. https://doi.org/10.30656/jsmi.v6i2.4736