

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri ritel merupakan salah satu sektor strategis yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, memperlancar distribusi barang, serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi, digitalisasi bisnis, perubahan perilaku konsumen, dan meningkatnya persaingan global telah mengubah paradigma pengelolaan bisnis ritel dari yang semula berorientasi pada penjualan menjadi berorientasi pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, perusahaan ritel tidak lagi hanya dituntut mampu meningkatkan volume penjualan, tetapi juga harus mengoptimalkan seluruh aktivitas operasional, mulai dari pengadaan barang, pengelolaan persediaan, distribusi, hingga penanganan produk yang mengalami retur.

Secara global, industri ritel mengalami transformasi yang sangat cepat akibat perkembangan teknologi digital, penerapan sistem omnichannel, otomatisasi proses bisnis, serta meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap kecepatan dan kualitas pelayanan. Perubahan tersebut menyebabkan perusahaan ritel harus mampu mengelola rantai pasok (supply chain) secara lebih efektif dan efisien. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi industri ritel modern adalah meningkatnya kompleksitas pengelolaan persediaan dan aktivitas **reverse logistics**, khususnya penanganan produk retur (product returns). Aktivitas retur tidak hanya menimbulkan tambahan biaya operasional,

tetapi juga memengaruhi akurasi persediaan, kelancaran distribusi barang, utilisasi ruang penyimpanan, serta produktivitas operasional perusahaan.

Dalam perspektif manajemen operasional, retur barang merupakan bagian dari proses **reverse logistics** yang memiliki implikasi langsung terhadap efektivitas sistem distribusi dan pengelolaan persediaan. Produk yang dikembalikan harus melalui proses identifikasi, pencatatan, pemeriksaan kualitas, pengelompokan, hingga keputusan apakah produk dapat dijual kembali, dikembalikan kepada pemasok, atau dimusnahkan. Seluruh rangkaian aktivitas tersebut membutuhkan sumber daya, waktu, dan biaya tambahan yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja operasional perusahaan. Oleh karena itu, kemampuan perusahaan dalam mengelola retur secara efektif menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan daya saing industri ritel modern.

Di Indonesia, sektor perdagangan besar dan eceran merupakan salah satu kontributor utama terhadap pembentukan Produk Domestik Bruto (PDB) nasional. Meskipun menghadapi tantangan berupa perubahan pola konsumsi masyarakat, tekanan inflasi, dan meningkatnya persaingan dengan perdagangan elektronik (*e-commerce*), sektor perdagangan tetap menunjukkan ketahanan yang baik dan menjadi salah satu penggerak aktivitas ekonomi nasional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa industri ritel modern masih memiliki prospek pertumbuhan yang positif, namun pada saat yang sama menghadapi tuntutan yang semakin tinggi terhadap efisiensi operasional dan pengelolaan rantai pasok. (Badan Pusat Statistik Indonesia).

**Tabel 1.1 Perkembangan Industri Ritel Modern Indonesia
Tahun 2021–2025**

Tahun	Kondisi Industri Ritel	Dampak terhadap Operasional Ritel
2021	Pemulihan pascapandemi COVID-19, peningkatan transaksi ritel modern	Perusahaan mulai memperbaiki sistem distribusi dan pengelolaan persediaan
2022	Pertumbuhan konsumsi rumah tangga dan ekspansi minimarket	Peningkatan volume distribusi dan kebutuhan pengendalian stok
2023	Digitalisasi operasional, integrasi omnichannel, dan peningkatan efisiensi rantai pasok	Pengelolaan persediaan menjadi faktor strategis dalam menjaga kinerja operasional
2024	Persaingan antarjaringan minimarket semakin ketat, peningkatan kebutuhan pelayanan cepat	Aktivitas retur dan akurasi persediaan menjadi indikator penting efisiensi operasional
2025	Penjualan ritel tetap tumbuh dengan dukungan konsumsi domestik dan ekspansi gerai	Perusahaan dituntut meningkatkan efektivitas reverse logistics, inventory management, dan kinerja operasional toko. (Badan Pusat Statistik Indonesia)

Sumber: Diolah dari Badan Pusat Statistik (2025), Bank Indonesia, dan Laporan Tahunan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa industri ritel modern Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang konsisten sepanjang periode 2021–2025. Peningkatan konsumsi rumah tangga, ekspansi jaringan minimarket, dan transformasi digital mendorong perusahaan ritel untuk meningkatkan efisiensi operasional. Di sisi lain, semakin kompleksnya aktivitas distribusi barang menyebabkan pengelolaan persediaan dan penanganan retur menjadi aspek yang semakin penting dalam menjaga

keberlangsungan operasional perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan ritel modern memerlukan sistem pengelolaan persediaan yang mampu mendukung proses reverse logistics secara efektif.

Perkembangan industri ritel modern di Indonesia juga ditandai oleh semakin luasnya ekspansi jaringan minimarket. Salah satu perusahaan yang memiliki peran dominan adalah **PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk** melalui jaringan **Alfamart**. Berdasarkan Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan Perseroan, hingga akhir tahun 2025 perusahaan telah mengoperasikan lebih dari **21.000 gerai Alfamart** yang didukung oleh puluhan pusat distribusi, gudang, dan infrastruktur logistik yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Skala operasi yang sangat besar tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada efektivitas sistem distribusi, pengelolaan persediaan, dan pengendalian aktivitas operasional di setiap cabang maupun gerai. (Alfamart)

Tabel I.2 Pertumbuhan Gerai Alfamart dan Indomaret

Tahun 2024–2025			
Perusahaan	2024	2025	Pertumbuhan
Indomaret	22.682	23.195	2,26%
Alfamart	20.120	21.120	4,97%

Sumber: PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk dan Databoks Katadata.

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa hingga akhir tahun 2025 jaringan minimarket di Indonesia masih mengalami pertumbuhan yang positif. Alfamart mencatat peningkatan jumlah gerai sekitar 4,97% dibandingkan

tahun sebelumnya, sedangkan Indomaret tumbuh sekitar 2,26%. Peningkatan jumlah gerai tersebut menunjukkan bahwa persaingan industri ritel modern semakin intensif sehingga setiap perusahaan dituntut mampu meningkatkan efisiensi operasional, termasuk dalam pengelolaan persediaan dan penanganan produk retur agar mampu mempertahankan daya saing.

Laporan tahunan perusahaan juga menjelaskan bahwa pertumbuhan industri ritel Indonesia didorong oleh peningkatan belanja masyarakat terhadap produk *Fast Moving Consumer Goods* (FMCG), ekspansi jaringan toko modern ke berbagai wilayah, serta pengembangan layanan omnichannel. Di sisi lain, perusahaan menghadapi tantangan berupa meningkatnya biaya operasional, perubahan preferensi konsumen, persaingan harga yang semakin ketat, dan tuntutan terhadap pelayanan yang lebih cepat serta akurat. Kondisi tersebut mengharuskan perusahaan untuk terus meningkatkan efisiensi operasional melalui pengelolaan persediaan dan distribusi barang yang lebih efektif. (Alfamart).

Salah satu aspek operasional yang sering menjadi perhatian dalam industri ritel adalah tingginya aktivitas retur barang. Retur dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti produk rusak, kesalahan pengiriman, produk mendekati masa kedaluwarsa, ketidaksesuaian spesifikasi produk, kesalahan pemesanan, maupun rendahnya permintaan pasar. Pada perusahaan ritel dengan jumlah gerai yang sangat besar seperti Alfamart, aktivitas retur merupakan proses yang tidak dapat dihindari karena berkaitan dengan karakteristik produk yang dipasarkan, khususnya produk kebutuhan sehari-

hari yang memiliki tingkat perputaran tinggi (*high inventory turnover*). Apabila aktivitas retur tidak dikelola secara efektif, maka perusahaan berpotensi mengalami peningkatan biaya distribusi, penumpukan stok, ketidaksesuaian data persediaan, hingga penurunan kualitas pelayanan kepada konsumen.

Bagi perusahaan ritel modern, pengelolaan persediaan (*inventory management*) menjadi faktor strategis dalam menjaga keseimbangan antara ketersediaan barang dan efisiensi biaya operasional. Persediaan yang terlalu tinggi (*overstock*) akan meningkatkan biaya penyimpanan, risiko kerusakan produk, serta memperbesar kemungkinan terjadinya retur. Sebaliknya, persediaan yang terlalu rendah (*stockout*) dapat menyebabkan hilangnya peluang penjualan, menurunkan tingkat pelayanan, serta mengurangi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, keberhasilan pengelolaan persediaan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam melakukan perencanaan kebutuhan barang, tetapi juga oleh efektivitas pengendalian terhadap aktivitas retur yang terjadi selama proses operasional.

Dalam konteks penelitian ini, **Alfamart Branch Cianjur** dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu cabang yang melayani distribusi dan operasional ratusan gerai minimarket di wilayah Kabupaten Cianjur dan sekitarnya. Sebagai bagian dari jaringan ritel modern berskala nasional, setiap gerai Alfamart dituntut mampu menjaga tingkat ketersediaan barang (*product availability*), akurasi persediaan (*inventory accuracy*), serta kualitas pelayanan

kepada pelanggan. Namun, dalam praktik operasional sehari-hari, aktivitas retur barang masih menjadi salah satu tantangan yang memerlukan perhatian serius. Produk yang mengalami kerusakan, mendekati masa kedaluwarsa, tidak sesuai spesifikasi, kelebihan stok (*overstock*), maupun rendahnya tingkat penjualan merupakan beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya retur barang. Kondisi tersebut mengakibatkan meningkatnya beban operasional karena setiap produk retur memerlukan proses identifikasi, pencatatan, penyimpanan sementara, hingga pengembalian kepada pusat distribusi atau pemasok sesuai prosedur perusahaan.

Dari perspektif manajemen operasional, tingginya frekuensi retur dan besarnya nilai barang yang diretur berpotensi mengganggu efektivitas pengelolaan persediaan. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pihak manajemen Alfamart Branch Cianjur, diketahui bahwa aktivitas retur barang terjadi secara rutin dengan frekuensi rata-rata dua kali dalam satu minggu pada setiap gerai. Tingginya frekuensi retur tersebut menunjukkan bahwa penanganan produk retur bukan merupakan kejadian insidental, melainkan aktivitas operasional yang berulang dan memerlukan penanganan segera agar tidak mengganggu kelancaran proses bisnis. Frekuensi retur yang terjadi dua kali dalam seminggu ini menjadi urgensi tersendiri bagi perusahaan, mengingat setiap siklus retur membutuhkan waktu untuk proses identifikasi, pencatatan, dan pembaruan data persediaan. Apabila proses tersebut tidak dilakukan secara cepat dan akurat, maka akumulasi retur yang berulang setiap minggunya berpotensi menimbulkan penumpukan produk

retur, keterlambatan pembaruan stok, serta gangguan terhadap akurasi persediaan secara berkelanjutan. Kondisi inilah yang mendasari pentingnya penelitian mengenai pengaruh frekuensi retur terhadap pengelolaan persediaan dan kinerja operasional toko pada Alfamart Branch Cianjur. Aktivitas retur menyebabkan perubahan jumlah stok secara terus-menerus sehingga memerlukan pembaruan data persediaan yang akurat. Apabila pencatatan persediaan tidak dilakukan secara tepat waktu, maka dapat terjadi ketidaksesuaian antara stok fisik dan stok yang tercatat dalam sistem (*inventory record inaccuracy*). Kondisi tersebut dapat memicu terjadinya *stockout*, *overstock*, keterlambatan proses *replenishment*, serta menurunkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Penelitian mengenai ketidakakuratan data persediaan pada perusahaan ritel menunjukkan bahwa kesalahan pencatatan persediaan berdampak langsung terhadap penurunan kinerja operasional toko, kehilangan penjualan, serta meningkatnya biaya operasional. (ScienceDirect)

Selain frekuensi dan nilai retur, karakteristik atau jenis produk yang mengalami retur juga memiliki pengaruh terhadap efektivitas pengelolaan persediaan. Produk makanan dan minuman (*perishable goods*) umumnya memiliki risiko kerusakan dan kedaluwarsa yang lebih tinggi dibandingkan produk nonmakanan (*non-perishable goods*). Oleh karena itu, setiap kategori produk memerlukan perlakuan pengelolaan yang berbeda. Kesalahan dalam menangani produk yang mudah rusak dapat meningkatkan kerugian finansial perusahaan serta mengurangi efisiensi operasional toko. Dengan demikian,

pengelolaan retur tidak hanya ditentukan oleh jumlah maupun nilai barang yang diretur, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik produk yang dikembalikan.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara aktivitas retur barang, pengelolaan persediaan, dan kinerja operasional perusahaan. Namun demikian, hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa fokus kajian masih didominasi oleh pengembangan kebijakan retur (*return policy*), strategi *reverse logistics*, optimalisasi persediaan pada lingkungan *ecommerce*, serta sistem *omnichannel retail*. Kajian komprehensif mengenai *product returns* juga menyimpulkan bahwa penelitian masih terkonsentrasi pada aspek kebijakan retur, perilaku konsumen, teknologi, dan optimasi logistik, sementara hubungan empiris antara karakteristik retur dan kinerja operasional pada ritel fisik (*brick-and-mortar retail*) masih relatif terbatas. (ScienceDirect).

Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa kebijakan pengelolaan retur memiliki pengaruh terhadap keputusan persediaan dan profitabilitas perusahaan, khususnya pada sistem *omnichannel*. Akan tetapi, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada perancangan model optimasi persediaan dan kebijakan retur daripada menguji hubungan kausal antara frekuensi retur, nilai retur, jenis produk retur, pengelolaan persediaan, dan kinerja operasional toko. (ScienceDirect).

Berdasarkan telaah literatur tersebut, dapat diidentifikasi beberapa **research gap** yang menjadi dasar penting dilaksanakannya penelitian ini. **Pertama**, sebagian besar penelitian terdahulu memfokuskan perhatian pada kebijakan retur (*return policy*), *reverse logistics*, dan sistem distribusi, sedangkan penelitian yang secara simultan menguji **frekuensi retur, nilai retur, dan jenis produk retur** sebagai variabel independen masih sangat terbatas. (ScienceDirect). **Kedua**, penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada perusahaan manufaktur, *e-commerce*, *fashion retail*, dan sistem *omnichannel*, sementara penelitian pada industri minimarket di Indonesia, khususnya jaringan ritel modern seperti Alfamart, masih relatif sedikit. (ScienceDirect). **Ketiga**, sebagian besar penelitian menggunakan **pengelolaan persediaan sebagai variabel dependen**, sedangkan penelitian yang menempatkan **pengelolaan persediaan sebagai variabel mediasi** antara aktivitas retur dan kinerja operasional masih sangat terbatas. Padahal secara teoritis, aktivitas retur memengaruhi kondisi persediaan terlebih dahulu sebelum berdampak terhadap efektivitas operasional toko.

Selain adanya kesenjangan teoritis, penelitian ini juga dilatarbelakangi oleh **gap empiris**. Meskipun perusahaan ritel modern telah menerapkan sistem informasi persediaan berbasis teknologi, aktivitas retur masih menjadi salah satu penyebab ketidaksesuaian data persediaan, meningkatnya biaya operasional, serta menurunnya efektivitas pengendalian stok. Penelitian mengenai *inventory record inaccuracy* membuktikan bahwa ketidakakuratan data persediaan dapat mengurangi performa operasional gerai, meningkatkan

risiko kehilangan penjualan, dan menghambat proses pengambilan keputusan operasional. (ScienceDirect) Dengan demikian, diperlukan penelitian empiris yang mampu menjelaskan bagaimana aktivitas retur memengaruhi kinerja operasional melalui mekanisme pengelolaan persediaan pada lingkungan ritel modern.

Berdasarkan uraian tersebut, **kebaruan (novelty)** penelitian ini terletak Mengintegrasikan tiga dimensi aktivitas retur. Menempatkan pengelolaan persediaan sebagai variabel mediasi. Menghubungkan reverse logistics dengan operational performance. **Kebaruan Empiris** Objek penelitian pada Alfamart Branch Cianjur. Fokus pada industri minimarket Indonesia. **Kebaruan Praktis** Menjadi dasar evaluasi sistem pengelolaan retur. Memberikan rekomendasi peningkatan inventory management.

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara aktivitas *product returns*, pengelolaan persediaan, dan kinerja operasional toko dalam perspektif manajemen operasional dan *supply chain management*. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi manajemen **PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk**, khususnya Alfamart Branch Cianjur, dalam merumuskan strategi pengendalian retur, meningkatkan akurasi persediaan, memperbaiki proses *replenishment*, serta meningkatkan efisiensi operasional toko. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi perusahaan ritel lain dalam mengembangkan kebijakan pengelolaan retur yang lebih efektif sehingga mampu meningkatkan daya saing perusahaan secara berkelanjutan.

Berdasarkan fenomena empiris, kesenjangan penelitian, dan pentingnya peningkatan efektivitas pengelolaan persediaan dalam mendukung kinerja operasional perusahaan ritel modern, maka penelitian ini mengangkat judul **"Pengaruh Frekuensi Retur, Nilai Retur, dan Jenis Produk Retur terhadap Kinerja Operasional Toko dengan Pengelolaan Persediaan sebagai Variabel Mediasi pada Alfamart Branch Cianjur."** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai hubungan antarvariabel tersebut sekaligus menjadi dasar bagi penyusunan strategi operasional yang lebih efektif dan efisien pada industri ritel modern.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah frekuensi retur berpengaruh terhadap kinerja operasional toko pada Alfamart Branch Cianjur?
2. Apakah nilai retur berpengaruh terhadap kinerja operasional toko pada Alfamart Branch Cianjur?
3. Apakah jenis produk retur berpengaruh terhadap kinerja operasional toko pada Alfamart Branch Cianjur?
4. Apakah frekuensi retur berpengaruh terhadap pengelolaan persediaan pada Alfamart Branch Cianjur?
5. Apakah nilai retur berpengaruh terhadap pengelolaan persediaan pada Alfamart Branch Cianjur?

6. Apakah jenis produk retur berpengaruh terhadap pengelolaan persediaan pada Alfamart Branch Cianjur?
7. Apakah pengelolaan persediaan berpengaruh terhadap kinerja operasional toko pada Alfamart Branch Cianjur?
8. Apakah frekuensi retur berpengaruh terhadap kinerja operasional toko melalui pengelolaan persediaan pada Alfamart Branch Cianjur?
9. Apakah nilai retur berpengaruh terhadap kinerja operasional toko melalui pengelolaan persediaan pada Alfamart Branch Cianjur?
10. Apakah jenis produk retur berpengaruh terhadap kinerja operasional toko melalui pengelolaan persediaan pada Alfamart Branch Cianjur?

C. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh frekuensi retur terhadap kinerja operasional toko pada Alfamart Branch Cianjur.
2. Untuk mengetahui pengaruh nilai retur terhadap kinerja operasional toko pada Alfamart Branch Cianjur.
3. Untuk mengetahui pengaruh jenis produk retur terhadap kinerja operasional toko pada Alfamart Branch Cianjur.
4. Untuk mengetahui pengaruh frekuensi retur terhadap pengelolaan persediaan pada Alfamart Branch Cianjur.

5. Untuk mengetahui pengaruh nilai retur terhadap pengelolaan persediaan pada Alfamart Branch Cianjur.
6. Untuk mengetahui pengaruh jenis produk retur terhadap pengelolaan persediaan pada Alfamart Branch Cianjur.
7. Untuk mengetahui pengaruh pengelolaan persediaan terhadap kinerja operasional toko pada Alfamart Branch Cianjur.
8. Untuk mengetahui pengaruh frekuensi retur terhadap kinerja operasional toko melalui pengelolaan persediaan pada Alfamart Branch Cianjur.
9. Untuk mengetahui pengaruh nilai retur terhadap kinerja operasional toko melalui pengelolaan persediaan pada Alfamart Branch Cianjur.
10. Untuk mengetahui pengaruh jenis produk retur terhadap kinerja operasional toko melalui pengelolaan persediaan pada Alfamart Branch Cianjur.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Manajemen Operasional, Supply Chain Management, dan Inventory Management. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara frekuensi retur, nilai retur, jenis produk retur, pengelolaan persediaan, dan kinerja operasional toko pada industri ritel modern.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart Branch Cianjur) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan retur barang sehingga mampu menekan biaya operasional yang ditimbulkan akibat aktivitas retur. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pengelolaan persediaan melalui peningkatan akurasi data stok, efektivitas proses replenishment, serta pengendalian overstock dan stockout sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional toko.

Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan dalam penyusunan kebijakan operasional yang lebih efisien terkait pengelolaan produk retur berdasarkan karakteristik jenis produk.

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan dalam menerapkan teori manajemen operasional ke dalam kondisi nyata perusahaan, sekaligus meningkatkan kemampuan analisis ilmiah dalam menyelesaikan permasalahan operasional pada industri ritel modern.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi empiris untuk penelitian berikutnya, baik melalui pengembangan model penelitian, penambahan variabel lain seperti kualitas sistem informasi, teknologi

logistik, maupun budaya organisasi, serta penerapan pada sektor industri yang berbeda.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk memberikan gambaran mengenai struktur pembahasan penelitian sehingga memudahkan pembaca memahami keseluruhan isi skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini memberikan gambaran mengenai alasan dilaksanakannya penelitian dan arah penelitian yang akan dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari penelitian, meliputi teori Supply Chain Management, Manajemen Operasional, Kinerja Operasional Toko, Pengelolaan Persediaan, Retur Barang, Frekuensi Retur, Nilai Retur, Jenis Produk Retur, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, serta teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang meliputi gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, analisis deskriptif variabel, pengujian model pengukuran (*outer model*), pengujian model struktural (*inner model*), pengujian hipotesis, analisis pengaruh mediasi, serta pembahasan hasil penelitian dengan mengaitkannya pada teori dan penelitian terdahulu.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian, implikasi teoretis dan praktis, keterbatasan penelitian, serta saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan maupun peneliti selanjutnya.

