

The Influence of Return Frequency, Value, and Type on Store Operational Performance via Inventory Management

Yeni Suryani^{1*)}, Mansur²⁾, Mona Karina³⁾

¹⁾²⁾³⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mohammad Husni Thamrin

^{*)}Correspondence author: Yeni Suryani, yenisuryani900@gmail.com, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/ileka.v7i2.4034>

Abstract

Modern retail faces challenges in managing product returns because return activities are associated with inventory accuracy and store operational continuity. This study aims to analyze the effects of return frequency, return value, and return product type on store operational performance with inventory management as a mediating variable at Alfamart Cianjur Branch. A quantitative approach was employed with 180 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS. The results show that return frequency, return value, and return product type have positive and significant effects on inventory management. Return frequency and inventory management have positive and significant effects on store operational performance, whereas return value and return product type do not have significant direct effects. Inventory management significantly mediates the effects of return frequency, return value, and return product type on store operational performance. These findings highlight the importance of strengthening return control, inventory-record accuracy, and return-product classification to support store operational efficiency.

Keywords: Return Frequency, Return Value, Return Product Type, Inventory Management, Store Operational Performance

Abstrak

Industri ritel modern menghadapi tantangan dalam pengelolaan produk retur karena aktivitas tersebut berkaitan dengan akurasi persediaan dan kelancaran operasional toko. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh frekuensi retur, nilai retur, dan jenis produk retur terhadap kinerja operasional toko dengan pengelolaan persediaan sebagai variabel mediasi pada Alfamart Branch Cianjur. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 180 responden yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) menggunakan SmartPLS. Hasil menunjukkan bahwa frekuensi retur, nilai retur, dan jenis produk retur berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan persediaan. Frekuensi retur serta pengelolaan persediaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional toko, sedangkan nilai retur dan jenis produk retur tidak berpengaruh langsung secara signifikan. Pengelolaan persediaan memediasi secara signifikan pengaruh frekuensi retur, nilai retur, dan jenis produk retur terhadap kinerja operasional toko. Temuan ini menunjukkan pentingnya penguatan pengendalian retur, akurasi pencatatan stok, dan klasifikasi produk retur dalam mendukung efisiensi operasional toko.

Kata Kunci: Frekuensi Retur, Nilai Retur, Jenis Produk Retur, Pengelolaan Persediaan, Kinerja Operasional Toko

PENDAHULUAN

Industri ritel modern merupakan sektor yang menuntut perusahaan mengelola aliran barang, informasi, persediaan, distribusi, dan pelayanan secara terintegrasi. Pertumbuhan jaringan minimarket dan meningkatnya tuntutan pelayanan membuat efisiensi operasional serta akurasi persediaan menjadi bagian penting dalam pengelolaan rantai pasok. Dalam perspektif Supply Chain Management, aktivitas pengembalian produk (return) merupakan bagian dari aliran balik yang perlu dikelola karena produk retur memerlukan proses identifikasi, pencatatan, pemeriksaan, penyimpanan sementara, dan pengembalian kepada pusat distribusi atau pemasok.

Pada perusahaan ritel dengan jaringan gerai yang luas, aktivitas retur dapat terjadi karena produk rusak, mendekati kedaluwarsa, tidak sesuai spesifikasi, kelebihan stok, maupun faktor distribusi. Aktivitas tersebut dapat menambah beban administrasi dan operasional serta menimbulkan perubahan pada catatan persediaan. Pengelolaan persediaan yang tidak akurat dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara stok fisik dan sistem, sehingga berpotensi mengganggu ketersediaan barang, proses replenishment, dan pelayanan pelanggan. Karena itu, pengelolaan retur tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan persediaan dan kinerja operasional toko.

Pada Alfamart Branch Cianjur, berdasarkan observasi awal dan wawancara yang dituangkan dalam skripsi, aktivitas retur terjadi secara rutin dengan frekuensi rata-rata dua kali dalam satu minggu pada setiap gerai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa retur bukan kejadian insidental, melainkan aktivitas operasional berulang yang membutuhkan pencatatan dan pembaruan persediaan secara tepat waktu. Semakin sering aktivitas retur dilakukan, semakin penting kemampuan toko dalam mengendalikan perubahan stok agar tidak terjadi penumpukan barang retur, keterlambatan pembaruan data, atau ketidaksesuaian persediaan.

Penelitian terdahulu banyak membahas reverse logistics, return policy, dan pengelolaan persediaan pada manufaktur, e-commerce, atau sistem omnichannel. Penelitian ini memfokuskan kajian pada ritel minimarket dan mengintegrasikan tiga karakteristik aktivitas retur, yaitu frekuensi retur, nilai retur, dan jenis produk retur, dengan pengelolaan persediaan sebagai mekanisme mediasi menuju kinerja operasional toko. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk menjelaskan bukan hanya apakah aktivitas retur berhubungan dengan kinerja operasional, tetapi juga bagaimana pengelolaan persediaan menjadi mekanisme yang menghubungkan keduanya.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh frekuensi retur, nilai retur, dan jenis produk retur terhadap pengelolaan persediaan dan kinerja operasional toko, serta menganalisis peran pengelolaan persediaan sebagai variabel mediasi pada Alfamart Branch Cianjur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori untuk menguji hubungan antarvariabel. Lokasi penelitian adalah Alfamart Branch Cianjur, PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Populasi penelitian adalah toko Alfamart di bawah operasional Branch Cianjur yang memiliki aktivitas retur dan pengelolaan persediaan. Responden adalah pihak yang terlibat langsung dalam operasional toko, yaitu kepala toko, asisten kepala toko, atau staf operasional yang memahami proses retur dan persediaan.

Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan purposive sampling. Kriteria responden meliputi toko yang berada di bawah Branch Cianjur, telah beroperasi minimal satu tahun, memiliki aktivitas retur, dan responden memahami proses retur serta pengelolaan persediaan. Berdasarkan perhitungan yang digunakan dalam skripsi, jumlah sampel penelitian adalah 180 responden.

Data primer diperoleh melalui kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari literatur ilmiah, buku, jurnal, dan dokumen yang relevan. Variabel penelitian terdiri atas Frekuensi Retur (FR), Nilai Retur (NR), Jenis Produk Retur (JPR), Pengelolaan Persediaan (PP), dan Kinerja Operasional Toko (KOT). Analisis data dilakukan menggunakan SEM-PLS dengan bantuan SmartPLS melalui pengujian model pengukuran dan model struktural. Kriteria pengujian hipotesis menggunakan T-Statistics $> 1,96$ dan P-Values $< 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Pengukuran

Hasil pengujian model pengukuran menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70. Nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan Average Variance Extracted (AVE) seluruh konstruk juga memenuhi kriteria yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 1. Model Pengukuran

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Frekuensi Retur (FR)	0,909	0,929	0,686
Jenis Produk Retur (JPR)	0,894	0,918	0,650
Kinerja Operasional Toko (KOT)	0,913	0,932	0,697
Nilai Retur (NR)	0,917	0,935	0,707
Pengelolaan Persediaan (PP)	0,924	0,940	0,724

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS, 2026.

Model Struktural dan Pengujian Hipotesis

Tabel 2. Pengujian Hipotesis

Hubungan	Koefisien	T-Statistics	P-Values	Keterangan
FR → PP	0,461	8,974	0,000	Signifikan
NR → PP	0,296	4,972	0,000	Signifikan
JPR → PP	0,291	5,469	0,000	Signifikan
FR → KOT	0,330	4,628	0,000	Signifikan
NR → KOT	0,080	1,162	0,246	Tidak signifikan
JPR → KOT	0,018	0,234	0,815	Tidak signifikan
PP → KOT	0,339	3,986	0,000	Signifikan

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS, 2026.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa frekuensi retur, nilai retur, dan jenis produk retur masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan persediaan. Temuan ini menunjukkan bahwa karakteristik aktivitas retur menjadi pertimbangan dalam pengendalian persediaan. Frekuensi retur juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional toko, sedangkan nilai retur dan jenis produk retur tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan. Pengelolaan persediaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional toko. Temuan tersebut mendukung kerangka Supply Chain Management bahwa pengelolaan aliran balik dan persediaan perlu dilakukan secara terintegrasi agar aktivitas operasional tetap berjalan efektif.

Tidak signifikannya pengaruh langsung nilai retur dan jenis produk retur terhadap kinerja operasional menunjukkan bahwa besarnya nilai ekonomis atau perbedaan karakteristik produk tidak otomatis mengubah kinerja operasional toko. Dalam konteks penelitian ini, prosedur penanganan retur yang telah ditetapkan dapat menjadi salah satu penjelasan mengapa kedua variabel tersebut tidak memberikan pengaruh langsung. Sebaliknya, pengelolaan persediaan menjadi mekanisme yang lebih dekat dengan aktivitas operasional sehari-hari, seperti akurasi stok, ketersediaan barang, dan kelancaran proses toko.

Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

Tabel 3. Pengaruh Tidak Langsung

Hubungan Mediasi	Koefisien Tidak Langsung	T-Statistics	P-Values	Keterangan
FR → PP → KOT	0,156	3,558	0,000	Signifikan
NR → PP → KOT	0,100	3,203	0,001	Signifikan
JPR → PP → KOT	0,099	3,135	0,002	Signifikan

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS, 2026.

Pengujian specific indirect effect menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan memediasi secara signifikan hubungan frekuensi retur, nilai retur, dan jenis produk retur terhadap kinerja operasional toko. Hasil ini memperlihatkan bahwa dampak aktivitas retur terhadap kinerja operasional lebih dapat dijelaskan melalui proses pengelolaan persediaan. Ketika aktivitas retur memengaruhi kondisi dan pencatatan persediaan, efektivitas pengelolaan persediaan kemudian berkaitan dengan kinerja operasional toko.

Nilai R-Square Pengelolaan Persediaan sebesar 0,381 (Adjusted 0,371), sedangkan R-Square Kinerja Operasional Toko sebesar 0,352 (Adjusted 0,337). Dengan demikian, model menjelaskan 38,1% variasi pengelolaan persediaan dan 35,2% variasi kinerja operasional toko, sementara sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian ini menunjukkan bahwa frekuensi retur, nilai retur, dan jenis produk retur berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan persediaan. Frekuensi retur juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional toko, sedangkan nilai retur dan jenis produk retur tidak berpengaruh langsung secara signifikan. Pengelolaan persediaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional toko.

Pengelolaan persediaan terbukti memediasi secara signifikan pengaruh frekuensi retur, nilai retur, dan jenis produk retur terhadap kinerja operasional toko. Koefisien pengaruh tidak langsung masing-masing sebesar 0,156; 0,100; dan 0,099. Hasil tersebut menegaskan bahwa pengendalian persediaan merupakan mekanisme penting dalam menghubungkan aktivitas retur dengan kinerja operasional pada objek penelitian.

Bagi manajemen Alfamart Branch Cianjur, hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk memperkuat evaluasi penyebab retur, koordinasi toko dengan distribution center, pencatatan barang retur, pemantauan stok, serta klasifikasi barang retur berdasarkan kategori dan kondisi. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain seperti kualitas

sistem informasi persediaan, forecasting, lead time pengiriman, reverse logistics, efektivitas supply chain, dan kompetensi sumber daya manusia.

REFERENSI

1. Agrawal, S., Singh, R. K., & Murtaza, Q. (2022). Reverse logistics and circular economy: A review of sustainable practices and future research directions. *Journal of Cleaner Production*, 342, 130950. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.130950>
2. Bernon, M., Tjahjono, B., & Ripanti, E. F. (2021). Aligning retail reverse logistics practices with sustainability and operational performance. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 51(8), 867–889. <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-04-2020-0118>
3. Chopra, S., & Meindl, P. (2023). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation* (8th ed.). Pearson.
4. Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management* (5th ed.). Pearson Education.
5. Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2019). *Business research methods* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
6. Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0* (Edisi 2). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
7. Hazen, B. T., Overstreet, R. E., Wang, Y., & Carter, C. R. (2020). Toward understanding reverse logistics: A review and research agenda. *International Journal of Logistics Management*, 31(2), 315–339.
8. Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Pearson.
9. Kamble, S. S., Gunasekaran, A., & Sharma, R. (2020). Modeling the blockchain enabled traceability in supply chain management. *International Journal of Information Management*, 52, 101967. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.005>
10. Monczka, R. M., Trent, R. J., & Handfield, R. B. (2020). *Purchasing and supply chain management* (7th ed.). Cengage Learning.
11. Mollenkopf, D. A., Russo, I., & Frankel, R. (2022). The impact of returns management on supply chain performance. *Journal of Business Logistics*, 43(1), 45–62.

12. Petersen, J. A., & Kumar, V. (2020). The impact of product returns on firm performance: A customer and operational perspective. *Journal of Marketing Research*, 57(4), 651–667.
13. Rogers, D. S., & Tibben-Lembke, R. S. (2019). Going backwards: Reverse logistics trends and practices. Reverse Logistics Association.
14. Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
15. Slack, N., & Brandon-Jones, A. (2021). *Operations management* (10th ed.). Pearson.
16. Stevenson, W. J. (2021). *Operations management* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
17. Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.