

**IMPLEMENTASI *REVERSE LOGISTICS* DALAM
MENDUKUNG EKONOMI SIRKULAR: STUDI KASUS PADA
PT HATTEN BALI TBK**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

IDA AYU TRISNA MAHAPUTRI

NPM: 220327025

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2026

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *REVERSE LOGISTICS* DALAM MENDUKUNG
EKONOMI Sirkular: STUDI KASUS PADA
PT HATTEN BALI TBK**

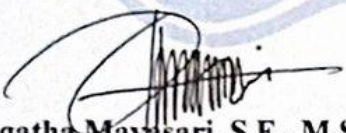
Disusun oleh:

Ida Ayu Trisna Mahaputri

NPM: 220327025

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing


Agatha Mayasari, S.E., M.Sc.

11 Juni 2026

SKRIPSI
IMPLEMENTASI *REVERSE LOGISTICS* DALAM MENDUKUNG
EKONOMI Sirkular: STUDI KASUS PADA PT HATTEN BALI TBK

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

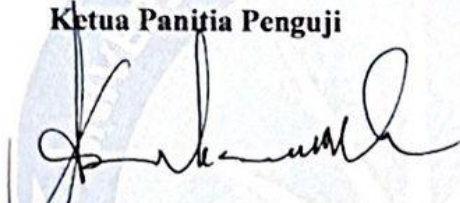
Ida Ayu Trisna Mahaputri

NPM: 220327025

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 4 Juni 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Drs. Martinus Parnawa Putranta,
MBA., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji


Dra. Maria Rosa Ratna Sri
Anggraeni Widjojo, MBA.


Agatha Mayisari, S.E., M.Sc.

Yogyakarta, 12 Juni 2026
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA


Wenefrida Mahestu Novlandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI *REVERSE LOGISTICS* DALAM MENDUKUNG
EKONOMI SIRKULAR: STUDI KASUS PADA PT HATTEN BALI TBK**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Ide, pernyataan maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari ide atau tulisan orang lain, saya nyatakan secara tertulis dalam skripsi ini pada bagian daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar dan terbukti bahwa saya melakukan plagiasi dari keseluruhan ataupun sebagian dalam skripsi ini, maka saya siap untuk menerima konsekuensi, sanksi atau hukuman yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 5 Mei 2026

Yang menyatakan,



Ida Ayu Trisna Mahaputri

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas segala *asung kerta wara nugraha*-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi *Reverse Logistics* dalam Mendukung Ekonomi Sirkular: Studi Kasus pada PT Hatten Bali Tbk”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar berkat bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang selalu memberkahi penulis dengan kebahagiaan dan ketenangan jiwa serta menyertai penulis di setiap langkah dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik hingga akhir.
2. Orang tua penulis, Bapak Ida Bagus Putu Sukanatha dan Ibu Ida Ayu Putu Upadani yang senantiasa memberikan semangat dan kasih sayang yang melimpah kepada penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas seluruh dukungan baik secara fisik, moral, dan materiil, serta doa yang selalu diselipkan setiap harinya untuk kelancaran penulis dalam menamatkan studi S1. Terima kasih sudah selalu mengusahakan dan menjadi alasan penulis untuk berjuang sampai titik ini.

3. Ibu Agatha Mayasari, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi sekaligus akademik penulis. Terima kasih atas arahan yang diberikan sejak tahun pertama penulis mengemban ilmu di UAJY hingga pemenuhan kewajiban penulis dalam menamatkan studi di UAJY. Terima kasih juga atas doa, ilmu, dan semangat yang tidak pernah putus diberikan kepada penulis untuk menuntaskannya hingga akhir dengan baik, serta seluruh waktu, tenaga, dan pikiran yang diberikan dalam berjalannya bimbingan skripsi ini.
4. Seluruh dosen FBE UAJY yang telah membekali penulis dengan ragam ilmu selama perkuliahan. Terima kasih sudah selalu sabar dan memberikan penulis pengalaman berharga melalui keberlangsungan kelas selama empat tahun.
5. Segenap karyawan PT Hatten Bali Tbk yang telah bersedia membantu penulis dalam kegiatan wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, sehingga data untuk keperluan skripsi ini terkumpul dengan baik.
6. Ketiga saudara penulis, Ida Ayu Intan Martiana, Ida Ayu Indri Novirayanthi, dan Ida Bagus Natha Kusuma Sukayana. Terima kasih sudah selalu hadir dalam kesulitan penulis dan senantiasa memberikan penghiburan kepada penulis setiap saat. Terima kasih sudah menjadi ruang bercerita, bertumbuh, dan tempat yang nyaman untuk sekadar bersandar dari riuhnya perkuliahan.
7. Seseorang yang selalu hadir di saat lelah menyapa, yang tidak pernah berhenti percaya bahkan ketika penulis sendiri mulai ragu. Terima kasih telah menjadi rumah yang aman dan nyaman di tengah proses panjang ini.

Kehadirannya yang selalu membawa kebahagiaan menjadi alasan penulis untuk tetap semangat dalam menerjang ombak besar selama perkuliahan.

8. Sahabat-sahabat penulis, *Golden Ways* (Dinda, Ratu, Gek Shita, Devi, Ai, Kaori), Haha Hihi Mulu (Narisa, Gistya, Meidy), *Hero of Conglomerate* (Koming, Addel, Cinta, Prema, Agnis, Ayu), dan Grup Kuliah Yahud (Cinthia, Artanta, Bella), Aries (David, Arini, Grace) yang selalu menghadirkan tawa, semangat, dan dukungan tanpa henti selama masa sekolah hingga perkuliahan. Terima kasih telah hadir dalam setiap momen kebahagiaan maupun kesedihan dan kesendirian penulis.
9. Seseorang yang penulis temui di perantauan, Kintan Diandra Mutiara Frangipani, terima kasih telah menjadi sosok kakak sekaligus sahabat bagi penulis. Terima kasih sudah selalu meluangkan waktunya untuk sekadar berbagi cerita, keluh kesah, dan memberikan semangat untuk wisuda bersama.
10. Seluruh teman-teman HMPSM FBE UAJY, khususnya Divisi *Public Relation*, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Bersamanya masa kuliah terasa jauh lebih bermakna dan penuh dengan warna.
11. Seluruh teman dan pihak lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih telah hadir, menemani, dan menjadi ruang bertukar pikiran selama proses perkuliahan.
12. Terakhir kepada Sal Priadi, Yura Yunita, Raisa, Nadin Amizah, dan Tulus, terima kasih atas lantunan melodi indah yang senantiasa menemani penulis dalam menulis halaman demi halaman skripsi hingga akhir.

Demikian penyusunan skripsi ini telah dibuat dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna penyempurnaan penulisan penelitian ini. Akhir kata, semoga dengan adanya skripsi ini dapat membawa manfaat bagi berbagai pihak.

Yogyakarta, 5 Mei 2026

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“karmaṇy-evādhikāras te mā phaleṣhu kadāchana
mā karma-phala-hetur bhūr mā te saṅgo ’stvakarmaṇi”*

You have a right to perform your prescribed duties, but you are not entitled to the fruits of your actions. Never consider yourself to be the cause of the results of your activities, nor be attached to inaction.

Bhagavad Gita 2.47

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Abstrak	xiv
BAB I	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penelitian.....	13
BAB II.....	14
2.1 <i>Reverse Logistics</i>	14
2.1.1 Definisi <i>Reverse Logistics</i>	14

2.1.2 Karakteristik <i>Reverse Logistics</i>	16
2.1.3 Alur dan Aktivitas Utama dalam <i>Reverse Logistics</i>	18
2.1.4 Manfaat dari <i>Reverse Logistics</i>	21
2.1.5 Tantangan dalam <i>Reverse Logistics</i>	24
2.1.6 Faktor Pendorong Implementasi <i>Reverse Logistics</i>	26
2.2 Ekonomi Sirkular.....	28
2.2.1 Definisi Ekonomi Sirkular.....	28
2.2.2 Karakteristik Ekonomi Sirkular.....	30
2.2.3 Prinsip Utama dari Ekonomi Sirkular	32
2.2.4 Konsep 9R dalam Ekonomi Sirkular	34
2.2.5 Hambatan Implementasi Ekonomi Sirkular	38
2.3 Peran <i>Reverse Logistics</i> dalam Ekonomi Sirkular.....	41
2.4 Penelitian Terdahulu	44
BAB III.....	59
3.1 Desain Penelitian	59
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	60
3.3 Jenis Data.....	61
3.3.1 Data Primer.....	62
3.3.2 Data Sekunder.....	62
3.4 Metode Pengumpulan Data	63

3.5 Tahapan Analisis Data	65
3.6 Teknik Analisis Data.....	67
3.6.1 Metode Triangulasi	67
3.6.2 Narasi Data	69
3.7 Diagram Alur Penelitian	69
BAB IV	71
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	71
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	71
4.1.2 Struktur Organisasi	74
4.1.3 Aktivitas Operasional Perusahaan	75
4.1.4 Program Pengembalian Botol.....	78
4.2 Karakteristik Informan.....	78
4.2.1 Manager Operasional.....	79
4.2.2 Sekretaris Perusahaan	80
4.2.3 Staf Distribusi	80
4.2.4 <i>Customer Relationship Executive (CRE)</i>	80
4.2.5 Kepala <i>Driver</i>	81
4.2.6 PIC Botol	81
4.2.7 <i>Production Planning and Inventory Control (PPIC)</i>	82
4.3 Penyajian Data dan Temuan Penelitian	82

4.3.1 Proses <i>Reverse Logistics</i>	82
4.3.2 Pihak yang Terlibat dalam <i>Reverse Logistics</i>	87
4.3.3 Sistem <i>Reverse Logistics</i>	92
4.3.4 Kendala dalam <i>Reverse Logistics</i>	96
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	102
4.4.1 Peran <i>Reverse Logistics</i> dalam Mendukung Praktik <i>Reuse</i>	102
4.4.2 Peran <i>Reverse Logistics</i> dalam Mendukung Praktik <i>Recycling</i>	105
4.4.3 Keterkaitan <i>Reverse Logistics</i> dengan Ekonomi Sirkular	107
4.4.4 Keterkaitan <i>Reverse Logistics</i> dengan Manajemen Operasi.....	109
BAB V	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Implikasi Manajerial.....	115
5.3 Keterbatasan Penelitian	117
5.4 Saran bagi Penelitian Selanjutnya	118
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN	136

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Informan	79
Tabel 4. 2 Penyajian Data Proses <i>Reverse Logistics</i>	83
Tabel 4. 3 Penyajian Data Pihak yang Terlibat dalam <i>Reverse Logistics</i>	88
Tabel 4. 4 Penyajian Data Sistem <i>Reverse Logistics</i>	92
Tabel 4. 5 Penyajian Data Kendala dalam <i>Reverse Logistics</i>	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Forward logistics dan Reverse Logistics dalam CLSCs	18
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	70
Gambar 4. 1 Timeline Perjalanan Bisnis PT Hatten Bali Tbk.....	73
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Hatten Bali Tbk	75
Gambar 4. 3 Penyimpanan Botol Kosong yang Dikembalikan	85
Gambar 4. 4 Proses Pembersihan Botol.....	87
Gambar 4. 5 Proses Quality Control Sebelum Labeling Produk	95
Gambar 4. 6 Data Pengembalian Botol Kosong	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara dengan Informan	136
Lampiran 2. Protokol Wawancara	137
Lampiran 3. Diskusi Awal dengan Manager Operasional dan Staff Distribusi..	138
Lampiran 4. Kondensasi Data	139
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas	163
Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian dari Perusahaan.....	164
Lampiran 7. Data Jumlah Pengembalian Botol.....	165
Lampiran 8. Jurnal Acuan Penelitian	165
Lampiran 9. Hasil Cek Turnitin	173

Implementasi *Reverse Logistics* dalam Mendukung Ekonomi Sirkular: Studi Kasus pada PT Hatten Bali Tbk

Disusun Oleh:

Ida Ayu Trisna Mahaputri

NPM: 220327025

Pembimbing

Agatha Mayasari, S.E., M.Sc.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran *reverse logistics* dalam mendukung implementasi ekonomi sirkular pada PT Hatten Bali Tbk, khususnya melalui praktik *reuse* dan *recycling* dari perspektif distributor, dengan menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus tunggal. Data dikumpulkan melalui *semi-structured interview* bersama tujuh informan, observasi lapangan, dan dokumentasi internal yang dianalisis menggunakan model Miles *et al.* (2014) dan diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan mengimplementasikan *reverse logistics* melalui Program Pengembalian Botol Kosong yang mendorong penggunaan kembali botol bekas sehingga mampu mengefisiensi biaya pengadaan botol baru sebesar 50-60%, meminimalisir waktu tunggu (*lead time*) dalam pengadaan botol baru, serta mendukung praktik *recycling* melalui kerja sama dengan pihak ketiga. Di sisi lain, implementasinya belum optimal karena tingkat pengembalian botol masih di bawah 10%. Hal tersebut juga dipengaruhi oleh ketiadaan SOP yang terstruktur, dan cakupan pengembalian botol yang terbatas di wilayah Bali. Penelitian ini berkontribusi secara teoritis pada pengembangan literatur *reverse logistics* dalam konteks ekonomi sirkular dari perspektif distributor, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi PT Hatten Bali Tbk untuk memperkuat sistem pengembalian botol melalui formalisasi SOP, optimalisasi jadwal pengangkutan, dan penguatan strategi komunikasi pelanggan.

Kata kunci: *reverse logistics*, ekonomi sirkular, *reuse*, *recycling*, studi kasus.