

## ABSTRAK

Peningkatan jumlah kendaraan di Indonesia berdampak pada meningkatnya limbah aki bekas, yang tergolong limbah bahan berbahaya dan beracun (B3). Salah satu perusahaan yang terdampak adalah CS Aki Group, yang menghadapi tantangan dalam pengelolaan sistem reverse logistics aki bekas secara efisien. Permasalahan ini mencakup kesulitan dalam proses pengumpulan kembali aki dari konsumen secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk membantu CS Aki Group dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan serta memberikan solusi perbaikan sistem reverse logistics. Pengelolaan limbah aki yang tidak optimal berisiko mencemari lingkungan dan melanggar regulasi pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang mampu menjembatani kesenjangan antara kondisi eksisting dengan harapan keberlanjutan dan kepatuhan regulasi. Penelitian ini dilakukan melalui pengumpulan data kuesioner dan wawancara dengan pelanggan di wilayah Karangresem. Metode yang digunakan meliputi identifikasi kebutuhan pelanggan, penyusunan tanggapan teknis, serta pemetaan prioritas perbaikan melalui pendekatan sistematis agar solusi yang diberikan tepat sasaran dan efektif. Hasil penelitian menunjukkan prioritas perbaikan pada aspek struktur sistem dan proses pengembalian. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah rancangan sistem reverse logistics yang lebih efisien dan sesuai regulasi, serta mendukung upaya keberlanjutan lingkungan dan peningkatan kepuasan pelanggan..

**Kata Kunci:** *reverse logistics*, aki bekas, sistem pengembalian, limbah B3, keberlanjutan, kepuasan pelanggan.