

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangannya, bisnis logistik di Indonesia terus memperlihatkan tren positif setiap tahunnya (Rizal & Hana, 2019). Peluang yang luas ini sejalan dengan meningkatnya permintaan pada moda transportasi logistik dalam skala besar. Pengiriman barang dilakukan dengan sangat cepat. Barang yang dikirim bisa beragam, mulai dari dokumen, makanan, pakaian, peralatan rumah tangga, hingga aksesoris untuk ponsel, motor, serta mobil. Tingginya intensitas pengiriman ini salah satunya dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan *online shop*. Saat ini, perdagangan tidak hanya terbatas pada pasar tradisional, tetapi juga bisa dilakukan secara jarak jauh tanpa perlu adanya pertemuan langsung antara penjual serta pembeli.

Dilansir dari kutipan Dimiyati (2006), keunggulan dalam sektor bisnis logistik bisa dioptimalkan untuk menyelesaikan permasalahan distribusi komoditas maupun produk yang berasal dari berbagai sumber (*supply*) menuju titik akhir permintaan (*destination demand*), dengan tujuan agar biaya pengangkutan menjadi lebih efisien. Keberhasilan dalam bisnis logistik salah satunya diperlihatkan melalui kecepatan pengiriman barang ke tujuan akhir, yang dalam prosesnya bisa mempergunakan berbagai moda transportasi seperti udara, darat, maupun laut (Pebriana, Harimurti, & Purnaya, 2021). Sementara itu, Basuki, Yani, serta Tubaka

(2021) menyatakan jika pengelolaan bisnis logistik yang berhasil sangat ditentukan oleh kompetensi serta keterampilan para pelaku usaha di bidang tersebut.

Salah satu bentuk jasa yang menawarkan kemudahan dalam tahap pengiriman barang ialah layanan pengiriman, yang memungkinkan perpindahan barang dari satu lokasi ke lokasi lain baik di dalam kota, antar kota, antar pulau, hingga antar negara secara aman, tepat waktu, serta efisien. Proses pengiriman tidak akan berjalan lancar tanpa dukungan alat transportasi. Beragam moda transportasi seperti mobil, kereta api, pesawat, serta kapal umumnya dimanfaatkan oleh perusahaan ekspedisi untuk mendukung operasional pengiriman melalui jalur darat, udara, maupun laut. Pemilihan jenis transportasi yang dipergunakan dalam pengangkutan barang sangat dipengaruhi oleh faktor jarak tempuh.

Mikael (2016) menyatakan jika aktivitas pengiriman, baik secara tidak langsung maupun secara nyata, telah menjadi bagian yang sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari. Sebagian besar produsen pada kenyataannya tak mampu menangani proses pengiriman secara mandiri tanpa dukungan dari penyedia jasa logistik. Untuk menjawab tantangan tersebut, produsen memerlukan mitra bisnis yang andal dalam mengelola distribusi pengiriman, agar produk maupun jasa yang ditawarkan bisa segera dirasakan manfaatnya oleh konsumen sebagai target pasar. Sementara itu, dilansir dari kutipan Yunarto (2006), pengiriman ialah sebuah elemen penting dalam rantai pasok (*supply chain*) yang bertugas untuk menyiapkan serta mengantarkan barang pada pelanggan. Pemilihan moda transportasi menjadi faktor krusial untuk mencapai efektivitas serta efisiensi, baik dari segi biaya, kecepatan pengiriman, maupun ketepatan waktu.

Dalam proses pengiriman, selain menentukan jenis transportasi yang dipergunakan, terdapat berbagai tahapan yang harus dilalui, mulai dari pemuatan maupun penerimaan barang dari pengirim hingga barang tiba di tujuan serta diterima dalam kondisi seperti semula. Kekhawatiran masyarakat pada kemungkinan kerusakan maupun kesalahan tujuan pengiriman menjadi faktor utama dalam memilih jasa ekspedisi yang bisa dipercaya. Oleh sebab itu, salah satu aspek terpenting dalam pengiriman ialah memberi pelayanan terbaik pada pelanggan. Kepuasan konsumen akan menciptakan loyalitas, yang mendorong mereka untuk tetap memakai layanan yang sama. Dengan tingkat loyalitas yang tinggi, pelanggan cenderung bertahan serta tidak beralih ke perusahaan lain.

Kebutuhan akan keberagaman moda transportasi di Pulau Jawa kini semakin terasa sebagai sebuah keharusan. Peningkatan volume muatan barang berjalan seiring dengan pertumbuhan signifikan jumlah kendaraan bermotor di wilayah tersebut, yang sebagian besar disebabkan oleh pembangunan yang terpusat di Pulau Jawa (Prasetyo & Hadi, 2013). Dalam beberapa tahun terakhir, mobilitas orang serta barang yang terus meningkat telah mendorong naiknya pemakaian transportasi kereta api. Dalam hal ini, peran moda transportasi menjadi krusial dalam perencanaan logistik karena transportasi umum mempunyai keunggulan dalam efisiensi penggunaan ruang jalan dibandingkan kendaraan pribadi (Adisasmita, 2011). Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, pada ketentuan umum Pasal 1 dijelaskan jika perkeretaapian ialah sebuah sistem yang meliputi sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur yang dipergunakan untuk

penyelenggaraan moda transportasi kereta api. Selain itu, pembukaan Undang-Undang tersebut menegaskan bahwa perkeretaapian menjadi salah satu sarana transportasi dalam sistem nasional yang memiliki karakteristik khusus dan keunggulan dalam angkutan massal, serta tak dapat dipisahkan dari moda transportasi lainnya. Dikarenakan itu, perkeretaapian perlu terus dikembangkan dan diperkuat perannya sebagai penghubung antarwilayah, baik secara nasional maupun internasional, untuk mendorong serta mendukung pembangunan nasional demi terciptanya kesejahteraan masyarakat. Kereta api menjadi salah satu moda transportasi yang berpotensi besar dalam mendukung distribusi barang secara efisien, dikarenakan tak menimbulkan kemacetan lalu lintas serta mempunyai jalur khusus yang memungkinkan pengiriman dalam jumlah besar dengan waktu tempuh yang lebih cepat.

Menurut Nasution (2010), pemilihan moda transportasi dalam bisnis logistik didasarkan pada beberapa faktor utama, seperti kecepatan pengiriman, frekuensi jadwal pengiriman, biaya per ton-kilometer, serta jaminan pada kerusakan maupun kehilangan barang. Selain itu, faktor-faktor lain seperti karakteristik pengguna jalan, pola pergerakan barang, serta kapasitas moda transportasi juga turut berdampak dalam proses distribusi barang yang efektif (Tamin, 2000).

Kereta api ialah salah satu sarana transportasi yang mempunyai peran penting dalam mendukung pergerakan angkutan barang umum (general cargo), serta berpotensi menjadi tulang punggung transportasi darat (Renstra Kemenhub 2010-2014). Dalam dunia logistik serta ekspedisi, sebagian besar masyarakat sudah

mengenai berbagai perusahaan jasa pengiriman seperti JNE, TIKI, Kantor Pos, J&T, serta lainnya, yang telah lama beroperasi dalam layanan pengiriman mulai dari surat hingga paket barang. Salah satu pelaku penting dalam sektor ini ialah PT Kereta Api Indonesia (Persero), sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berperan dalam menyediakan, mengelola, serta menyelenggarakan jasa angkutan barang maupun penumpang mempergunakan moda transportasi kereta api di Indonesia.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) meluncurkan layanan pengiriman barang bernama Rail Express sejak Januari 2020. Layanan ini fokus pada angkutan barang antar stasiun dengan tarif terjangkau dan tersedia di 60 stasiun di Pulau Jawa. Rail Express menggunakan gerbong kereta bagasi khusus yang beroperasi sebagai KA *Parcel One Night Service* (ONS) dan juga terintegrasi dalam rangkaian KA (BHP).

Cakupan layanan Rail Express meliputi stasiun-stasiun yang tersebar di seluruh Pulau Jawa, mulai dari Daop 1 hingga Daop 9, yang bertugas melayani bongkar muat dari Jakarta Gudang (JAKG) hingga Stasiun Ketapang (KTG). Seiring dengan semakin tingginya permintaan akan jasa logistik serta distribusi barang yang efisien, PT Kereta Api Indonesia (Persero) menawarkan layanan logistik ini sebagai solusi alternatif yang menjanjikan untuk menjawab tantangan pengiriman barang di Pulau Jawa. Di antara wilayah operasionalnya, Daerah Operasi IV (DAOP) Semarang memegang peranan penting dalam aktivitas logistik, berkat posisi geografisnya yang strategis sebagai penghubung antara wilayah barat serta timur Pulau Jawa.

Saat ini, PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV, khususnya pada unit angkutan barang, menyediakan dua layanan utama, yakni Angkutan Barang Hantaran Potongan (BHP) serta Angkutan Korporat. Layanan Angkutan Korporat menerapkan skema bisnis *Business to Business* (B2B) serta menjalin kemitraan dengan tujuh perusahaan ekspedisi dalam Angkutan Barang Hantaran Potongan (BHP).

Tabel 1.1 Nama Perusahaan Mitra Unit Angkutan Barang

No	Nama Perusahaan
1.	PT. Kereta Api Logistik
2.	PT. Lintas Nusa Perdana
3.	PT. TOTO Express
4.	PT. Herona Express
5.	PT. Karya Indah Buana
7.	PT. Karya Indah Delapan Express
8.	CV. Merah Jaya

Sumber: Data Perusahaan, 2025

Pada Angkutan Barang Hantaran Potongan (BHP) ini terbagi menjadi dua bagian yakni Angkutan *Retail* yang angkutan sarananya memakai satu gerbong bagasi yang mampu membawa muatan total sebanyak 20 ton yang di mana gerbong bagasi tersebut dihubungkan pada rangkaian kereta penumpang baik itu ekonomi, bisnis maupun eksekutif yang ditarik oleh satu lokomotif, serta juga Angkutan Parcel yang merupakan angkutan yang satu rangkaian keretanya

memakai gerbong kereta *cargo* maupun gerbong kereta bagasi dengan total muatan angkutan sejumlah 240 ton. Layanan Angkutan Korporat memakai satu set rangkaian gerbong yang terdiri dari gerbong datar, gerbong ketel, gerbong terbuka, serta gerbong datar yang dimuat dengan kontainer, di mana setiap gerbong mempunyai kapasitas muatan hingga 42 ton.

Untuk memahami sejauh mana permasalahan yang terdapat dalam proses pengiriman barang, diperlukan analisis yang komprehensif pada kinerja layanan, volume barang, keandalan, hingga kendala pada Implementasi Proses Pengiriman Barang Angkutan Retail Pada Layanan Logistik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang. Salah satu pendekatan yang menurut peneliti relevan dalam menilai implementasi tersebut ialah dengan meninjau data volume barang naik serta data volume barang turun yang ditangani oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang selama dua tahun terakhir. Salah satu permasalahan utama yang sering terjadi adalah keterlambatan kedatangan kereta api. Kereta barang yang seharusnya tiba sesuai dengan jadwal pengoperasian, tidak jarang mengalami penundaan karena berbagai faktor gangguan teknis, kepadatan lintas jalur, penyesuaian terhadap perjalanan kereta penumpang, hingga kondisi cuaca ekstrem.

Keterlambatan tersebut secara langsung berdampak pada efisiensi proses distribusi, mengganggu jadwal pemuatan dan pembongkaran barang, serta menyebabkan tergesernya waktu layanan yang telah direncanakan. Tidak hanya menghambat kegiatan operasional, kondisi ini juga berisiko menurunkan tingkat

kepercayaan pelanggan terhadap keandalan sistem logistik berbasis kereta api. Kondisi tersebut turut menjadi penyebab terjadinya permasalahan lain yang cukup sering ditemui, yakni barang yang tidak dapat naik (muat) maupun tidak dapat turun (bongkar) di stasiun tujuan. Data yang diperoleh selama dua tahun terakhir menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah barang yang gagal dikirim karena tidak sempat dimuat akibat keterlambatan kereta, maupun tidak berhasil dibongkar karena keterbatasan waktu dan sumber daya saat kedatangan kereta di luar jadwal normal. Barang yang tidak naik maupun tidak turun ini menjadi indikator bahwa proses pengiriman barang belum sepenuhnya optimal, dan menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap proses pengiriman barang.

Tabel 1.2 Total Barang Muat Angkutan Retail PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang (2023-2024)

No	Tahun	Volume Berat (Kg)	Satuan Berat (Koli)
1	2023	4.842.495	270.396
2	2024	5.659.007	310.998

Sumber: Data Bongkar Muat Angkutan *Retail* PT. Kereta Api Indonesia

(Persero) Daerah Operasi IV Semarang (2023-2024)

Pada Tabel 1.2 menampilkan data volume berat barang muat Angkutan *Retail* selama periode tahun 2023 hingga 2024 yang dihitung berdasarkan volume berat (kilogram) serta satuan berat (koli). Terlihat adanya peningkatan yang signifikan dari 4.842.495 kilogram dengan 270.396 koli pada tahun 2023 serta meningkat menjadi 5.659.007 dengan 310.998 koli pada tahun 2024, maupun mengalami selisih kenaikan sejumlah 816.512 kilogram dengan 40.602 koli. Data tersebut

memperlihatkan jika dalam periode tahun 2023-2024 terdapat peningkatan yang cukup berarti pada aktivitas muat barang Angkutan *Retail* volume berat barang maupun jumlah koli barang yang diangkut.

Tabel 1.3 Total Barang Bongkar Angkutan Retail PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang (2023-2024)

No	Tahun	Volume Berat (Kg)	Satuan Berat (Koli)
1	2023	9.672.853	615.211
2	2024	10.124.011	651.573

Sumber: Data Bongkar Muat Angkutan *Retail* PT. Kereta Api Indonesia

(Persero) Daerah Operasi IV Semarang (2023-2024)

Sementara itu, Tabel 1.3 juga memperlihatkan data volume berat barang bongkar pada Angkutan *Retail* yang turut mengalami peningkatan baik secara volume berat (kilogram) maupun secara jumlah (koli). Pada tahun 2023, total volume barang bongkar tercatat sejumlah 9.672.853 kilogram, namun pada tahun 2024 naik menjadi 10.124.011 kilogram. Hal ini memperlihatkan adanya peningkatan volume bongkar sejumlah 451.158 kilogram dalam periode tahun 2023-2024. Pada data tersebut bisa diketahui jika pada tahun 2023-2024 terdapat peningkatan pada barang bongkar Angkutan *Retail* baik itu secara volume berat barang maupun jumlah koli barang yang dibongkar.

Tabel 1.4 Total Barang Tidak Naik Angkutan Retail PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang

No	Tahun	Volume Berat (Kg)	Satuan Berat (Koli)
1	2023	268.499	17.504
2	2024	290.769	16.179

Sumber: Data Bongkar Muat Angkutan *Retail* PT. Kereta Api Indonesia

(Persero) Daerah Operasi IV Semarang

Meskipun terdapat peningkatan volume pengiriman barang dari tahun ke tahun, namun di sisi lain masih ditemukan permasalahan dalam proses operasional, khususnya terkait barang yang tidak berhasil dikirim (tidak naik). Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 268.499 kilogram dengan total 17.504 koli barang yang tidak terangkut. Sementara pada tahun 2024, jumlah barang tidak naik mengalami peningkatan menjadi 290.769 kilogram dengan total 16.179 koli. Jika dibandingkan, terdapat selisih kenaikan berat barang sejumlah 22.270 kilogram, meskipun jumlah kolinya justru mengalami penurunan sebanyak 1.325 koli dalam periode tahun 2023 hingga tahun 2024. Kondisi ini menunjukkan bahwa hambatan operasional turut berdampak pada tidak terkirimnya barang, baik karena keterlambatan, maupun kendala teknis yang ada di lapangan dan hal tersebut menunjukkan ketidaksesuaian dengan ketentuan atau prosedur pengiriman yang berlaku. Peningkatan volume barang yang tidak terangkut mengindikasikan bahwa masih terdapat masalah dalam proses pengiriman di lapangan yang memerlukan penanganan lebih lanjut.

Tabel 1.5 Total Barang Tidak Turun Angkutan Retail PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang

No	Tahun	Volume Berat (Kg)	Satuan Berat (Koli)
1	2023	268.499	17.504
2	2024	290.769	16.179

Sumber: Data Bongkar Muat Angkutan *Retail* PT. Kereta Api Indonesia

(Persero) Daerah Operasi IV Semarang

Selain permasalahan barang yang tidak berhasil dikirim (tidak naik), juga ditemukan kendala dalam proses pembongkaran barang (barang tidak turun) di stasiun tujuan (Stasiun Semarang Tawang). Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 79.285 kilogram barang dengan total 4.121 koli tidak berhasil dibongkar. Sementara pada tahun 2024, jumlah barang tidak turun mencapai 72.326 kilogram dengan total 4.527 koli. Jika dibandingkan, terjadi penurunan pada jumlah volume berat barang sebanyak 6.959 kilogram, namun di sisi lain terdapat kenaikan jumlah koli sebanyak 406 koli. Kondisi ini memperlihatkan adanya ketidaksesuaian antara berat total serta jumlah satuan barang (koli), yang faktor tersebut disebabkan oleh faktor internal seperti kesalahan pencatatan, keterlambatan informasi, maupun gangguan pada saat proses distribusi di Stasiun Semarang Tawang.

Berdasarkan uraian di atas, bisa disimpulkan jika layanan logistik berbasis kereta api yang dijalankan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang memperlihatkan perkembangan yang positif, baik itu dari sisi

volume barang muat maupun barang bongkar. Peningkatan volume pengiriman dalam dua tahun terakhir mencerminkan tingginya permintaan serta kepercayaan masyarakat pada efisiensi moda transportasi ini. Namun, permasalahan barang yang tidak naik maupun tidak turun ini menjadi isu penting dalam pelaksanaan operasional logistik, karena bisa berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, efektivitas distribusi serta citra perusahaan sebagai penyedia layanan angkutan barang.

Oleh sebab itu, diperlukan sebuah kajian yang mendalam untuk mengetahui bagaimana implementasi pengiriman barang dilakukan, sejauh mana efektivitas pelaksanaannya, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja layanan logistik tersebut. Kajian ini bertujuan untuk memberi Gambaran yang komprehensif mengenai **“Implementasi Proses Pengiriman Barang Pada Layanan Logistik Angkutan Retail di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan berbagai uraian dalam latar belakang, bisa diketahui jika meskipun layanan logistik pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang memperlihatkan perkembangan yang positif dari segi volume pengiriman, namun masih ditemukan sejumlah permasalahan dalam implementasinya, seperti adanya barang yang tidak berhasil dikirim (tidak naik) maupun tidak berhasil dibongkar (tidak turun) di Stasiun Semarang Tawang. Permasalahan ini memperlihatkan jika masih terdapat tantangan dalam pelaksanaan

operasional pengiriman barang. Oleh sebab itu, kajian ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana implementasi pengiriman barang dilaksanakan serta kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaannya di lapangan.

Dengan mengacu pada latar belakang masalah yang telah disampaikan, rumusan masalah kajian ini ialah:

1. Bagaimana Implementasi Proses Pengiriman Barang Angkutan Retail Pada Layanan Logistik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang?
2. Apa saja kendala dari implementasi pengiriman barang pada layanan logistik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pelaksanaan kajian ini sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, yakni:

1. Mendeskripsikan Implementasi Proses Pengiriman Barang Angkutan Retail Pada Layanan Logistik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang.
2. Mengetahui kendala dari Implementasi Proses Pengiriman Barang Angkutan Retail Pada Layanan Logistik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya kajian ini, penulis mengharapkan agar temuan yang diperoleh bisa berguna bagi:

1. Bagi Penulis

Kajian ini memberi pengalaman serta pemahaman yang mendalam bagi penulis terkait proses bisnis serta implementasi sistem pengiriman barang pada layanan logistik, khususnya di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang. Selain itu, kajian ini juga mampu mengembangkan kemampuan penulis dalam sistem logistik serta dalam menyusun karya ilmiah secara sistematis serta terstruktur.

2. Bagi Program Studi D-4 Manajemen serta Administrasi Logistik

Kajian ini bisa menjadi referensi tambahan bagi Program Studi D-4 Manajemen serta Administrasi Logistik. Hasil dari kajian ini bisa dijadikan bahan pembelajaran serta diskusi akademik, serta menambah koleksi literatur yang relevan dengan dunia industri transportasi serta logistik di Indonesia.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan kajian ini bisa memberi masukan serta rekomendasi pada proses pengiriman barang yang telah berjalan, sehingga perusahaan bisa mengevaluasi serta meningkatkan efektivitas serta efisiensi pada layanan logistik di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang. Hasil kajian ini juga bisa dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategis di bidang logistik serta operasional.