

**PENGELOLAAN RISIKO KERUGIAN KONSUMEN DALAM
LAYANAN LOGISTIK PADA PT. RPS LOGISTIC
SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Chiefa Maharani

NIM : 40011320650012

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

MOTTO

اَوْسَعَهُ اِلَّا نَفْسًا ۖ اِلَّا فَاِيْكُلِ لَّ

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

اَيُسِّرْ الْعُسْرَ مَعَ اِنْ

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah : 6)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk kedua orang tua dan keluarga yang
selalu memotivasi, mendukung dan mendoakan kelancaran

Penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini

Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk Dosen Pembimbing yang dengan
sangat sabar dan penuh kasih sayang memotivasi, membimbing dan
mengarahkan Penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Risiko Kerugian Konsumen dalam
Layanan Logistik Pada PT. RPS Logistic Semarang
Nama : Chiefa Maharani
NIM : 40011320650012
Program Studi : MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK

Telah disetujui sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Semarang, 27 November 2025

Dosen Pembimbing



Dr. Edy Rahardja, SE, M.Si
NIP. 197004251997021001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Risiko Kerugian Konsumen dalam Layanan
Logistik Pada PT. RPS Logistic Semarang
Nama : Chiefa Maharani
NIM : 40011320650012
Program Studi : MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen Dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

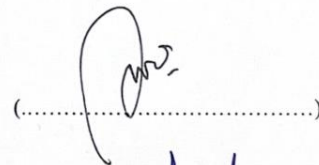
Dr. Edy Rahardja, S.E., M.Si. NIP.
197004251997021001



(.....)

Dosen Penguji 1:

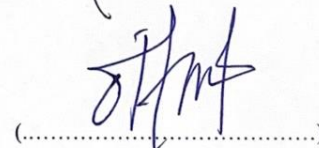
Anafil Windriya, SE, MM
NIP. 199301242019032017



(.....)

Dosen Penguji 2:

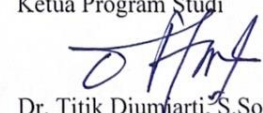
Dr. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si
NIP. 197009251994032001



(.....)

Semarang, 24 Desember 2025

Ketua Program Studi



Dr. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si.
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Chiefa Maharani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650012
3. Tempat Tanggal Lahir : Semarang, 19 Pebruari 2002
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Kp. Wotgandul Stal No. 21 Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul **“Pengelolaan Risiko Kerugian Konsumen dalam Layanan Logistik Pada PT. RPS Logistic Semarang”** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 27 November 2025

Pembuat Pernyataan



Chiefa Maharani

NIM. 4001132165001

ABSTRACT

The facts in the field are still found delays in delivery or damage to goods when they arrive at their destination. This study aims to analyze the implementation of the management (handling and prevention) of consumer loss risk, analyze the effectiveness of the risk management of consumer loss risk, and analyze the internal and external factors that support the effectiveness of the management of consumer loss risk in logistics services implemented by PT. RPS Logistic Semarang. This research uses a qualitative method with a Case Study approach, which is examined from the perspective of logistics service provider companies. Through this approach, data collection is carried out with in-depth interviews, observations and literature studies. Data analysis uses the Miles and Huberman framework, which includes data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The results of the study show that the handling and prevention of consumer loss risk has been carried out well through intensive communication, but has not been supported by adequate Standard Operating Procedures (SOPs). From the results of the study, information was obtained that the management of consumer loss risk has been running effectively. Customers again use the services provided by PT. RPS Logistic Semarang. The results of the study also strengthen that the quality of human resources, information system and n technology, management support, customer characteristics, and relationships with partners, are internal and external factors that support the effectiveness of managing the consumer loss risk.

Keywords: Logistics services, risk of loss, management effectiveness, SOPs

ABSTRAK

Fakta di lapangan masih ditemukan keterlambatan pengiriman atau kerusakan barang ketika sampai di tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan (penanganan dan upaya pencegahan) risiko kerugian konsumen, menganalisis efektifitas pengelolaan risiko kerugian konsumen, serta menganalisis faktor internal dan eksternal yang mendukung efektifitas pengelolaan risiko kerugian konsumen dalam layanan logistik yang diterapkan PT. RPS Logistic Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus, yang dikaji dari perspektif perusahaan penyedia layanan logistik. Melalui pendekatan ini maka pengumpulan data dilaksanakan dengan wawancara mendalam, observasi dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan kerangka Miles dan Huberman, yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan dan upaya pencegahan risiko kerugian konsumen telah dilakukan dengan baik melalui jalinan komunikasi yang intensif, namun belum didukung dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang memadai. Dari hasil kajian diperoleh informasi bahwa pengelolaan risiko kerugian barang konsumen telah berjalan dengan efektif. Pelanggan kembali menggunakan jasa layanan yang diberikan PT. RPS Logistic Semarang. Hasil penelitian juga memberikan penguatan bahwa kualitas sumberdaya manusia, teknologi dan sistem informasi, dukungan manajemen, karakteristik pelanggan, dan hubungan dengan mitra merupakan faktor internal dan eksternal yang mendukung efektifitas pengelolaan risiko kerugian konsumen.

Kata Kunci: Layanan logistik, risiko kerugian, efektifitas pengelolaan, SOP

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PENGELOLAAN RISIKO KERUGIAN KONSUMEN PADA PT. RPS LOGISTIC SEMARANG”**. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir ini mendapatkan banyak bimbingan, dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E. M.Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro,
2. Prof Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro,
3. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Program Studi D4 (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, sekaligus sebagai Dosen Penguji 2 yang telah memberikan masukan untuk perbaikan Tugas Akhir ini.
4. Anafil Windriya, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi D4 (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, sekaligus sebagai Dosen Penguji 1 yang telah memberikan masukan untuk perbaikan Tugas Akhir ini.
5. Dr. Edy Rahardja, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang dengan penuh kesabaran dan ketlatenan telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga rangkaian pelaksanaan penyusunan Tugas Akhir dapat berjalan dengan lancar.

6. Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si selaku Dosen Wali/Pembimbing Akademik yang selalu memotivasi, menasehati dan membimbing penulis dalam menyelesaikan studi pada Program Studi D4 (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
7. Direktur beserta seluruh karyawan PT. RPS Logistic Semarang yang telah memberikan izin dan kerjasama dalam pelaksanaan penelitian ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi D4 (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang sudah memberikan ilmu sebagai dasar mengerjakan Tugas Akhir ini.
9. Kedua orang tua dan keluarga yang sudah memberikan dukungan dan doa yang tak henti-hentinya dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini hingga selesai.
10. Teman-teman angkatan 2020 Program Studi D4 (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik yang selalu memberikan motivasi, bantuan dan dukungan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Semua pihak yang telah mendukung dan memberikan bantuan dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan saran dan masukan yang sifatnya membangun yang dapat mendukung penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Semarang, 27 November 2025



Chiefa Maharani
NIM. 40011320650012

DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Logistik	7
2.1.2 Layanan Logistik	11
2.1.3 Pengelolaan Risiko Kerugian	15
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian.....	28

3.2 Fokus dan Lokus Penelitian.....	29
3.3 Fenomena Penelitian	30
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	32
3.5 Penentuan Informan Penelitian	33
3.6 Instrumen Penelitian.....	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data	36
3.8 Teknik Analisis Data	37
3.9 Triangulasi Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.1 Identitas Perusahaan.....	42
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	45
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	47
4.1.4 Deskripsi Tugas Jabatan	48
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	53
4.2.1 Pengelolaan (Penanganan dan Upaya Pencegahan) Risiko Kerugian Konsumen dalam Layanan Logistik yang Diterapkan PT. RPS Logistic....	53
4.2.2 Efektifitas Pengelolaan Risiko Kerugian Konsumen dalam layanan logistik yang Diterapkan PT. RPS Logistic	67
4.2.3 Faktor Internal dan Eksternal Pendukung Efektifitas Pengelolaan Risiko Kerugian Konsumen dalam layanan logistic yang Diterapkan PT. RPS Logistic	74
4.3 Output Penelitian Terapan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran/Rekomendasi	87
DAFTAR PUSTAKA	89

LAMPIRAN	92
----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian.....	52
Gambar 3. 1 Diagram Teknik Analisis Data	38
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan PT. RPS Logistic	43
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. RPS Logistic	47
Gambar 4. 3 SOP Pengelolaan Risiko Kerugian Konsumen	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Komplain Kerugian Barang Tahun 2024.....	2
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Fenomena Penelitian	31
Tabel 3.2 Informan Penelitian	34
Tabel 4.1 Panduan Wawancara	81
Tabel 4.2 Analisis Faktor Internal dan Eksternal Pendukung Efektivitas Pengelolaan Risiko Kerugian	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara	93
Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara	95
Lampiran 3. Hasil Uji Turnitin/Bebas Plagiasi	98
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian	101
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup	102

