

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor logistik di Indonesia telah mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa dekade terakhir, didorong oleh meningkatnya permintaan pasar dan kemajuan teknologi. Perusahaan-perusahaan logistik seperti PT. Rejeki Pulau Samudera Logistics (selanjutnya disingkat PT. RPS Logistic) memainkan peran vital dalam memastikan aliran barang yang efisien dari produsen ke konsumen. Sebagai salah satu penyedia layanan ekspor impor di Semarang, PT. RPS Logistic memiliki infrastruktur yang luas dan sistem operasional yang kompleks untuk memenuhi berbagai kebutuhan pengiriman baik di dalam maupun luar negeri.

Namun, pertumbuhan yang cepat dan kompleksitas operasional menghadapi tantangan serius terkait dengan pengelolaan risiko. Risiko kerugian barang konsumen, termasuk kerusakan, kehilangan, dan keterlambatan pengiriman, dapat berdampak besar terhadap kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Berdasarkan penelitian pendahuluan (*pre-research*), ditemukan masalah yang muncul terkait pengelolaan kerugian di PT. RPS Logistic. Sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan logistik khususnya ekspor impor juga memiliki masalah yang serupa yaitu cukup sering mengalami komplain mengenai risiko kerugian konsumen yang dikarenakan oleh keterlambatan barang sampai ke konsumen dan juga kerusakan pada saat pendistribusian barang. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan Direktur dan beberapa karyawan kunci PT. RPS Logistic. Lebih lanjut Tabel 1.1 menunjukkan kondisi faktual fluktuasi jumlah komplain dan keluhan kerugian barang yang disampaikan konsumen kepada PT. RPS Logistic sepanjang tahun 2024, di tengah komitmen manajemen perusahaan untuk mencapai *zero complaint*.

Tabel 1.1 Jumlah Komplain Pelanggan Selama Tahun 2024

No.	Bulan	Jumlah Komplain	Keterangan
1.	Januari	2	Keterlambatan pengiriman
2.	Pebruari	2	Keterlambatan pengiriman
3.	Maret	3	Keterlambatan pengiriman
4.	April	5	Keterlambatan pengiriman Kerusakan barang
5.	Mei	3	Keterlambatan pengiriman
6.	Juni	3	Keterlambatan pengiriman
7.	Juli	2	Keterlambatan pengiriman
8.	Agustus	4	Keterlambatan pengiriman Kerusakan barang
9.	September	3	Keterlambatan pengiriman
10.	Oktober	3	Keterlambatan pengiriman
11.	November	3	Keterlambatan pengiriman Kerusakan barang
12.	Desember *)	2	Keterlambatan pengiriman

Sumber: Rekap Dokumen Pengiriman PT. RPS Logistic Semarang, Desember 2024

Kerugian ini tidak hanya memengaruhi citra perusahaan tetapi juga dapat menambah biaya operasional dan mengurangi efisiensi layanan. Risiko kerugian barang dalam layanan logistik melibatkan berbagai aspek mulai dari penanganan barang yang tidak tepat hingga gangguan dalam proses transportasi (Gunawan, 2020).

Kerugian barang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kesalahan dalam penanganan barang, masalah dalam proses sortasi, gangguan selama transportasi, dan pencurian. Setiap faktor ini memerlukan strategi mitigasi yang spesifik untuk mengurangi dampaknya. Misalnya, kesalahan penanganan barang bisa terjadi karena kurangnya pelatihan kepada staf atau prosedur yang tidak standar, sedangkan gangguan transportasi dapat disebabkan oleh masalah teknis atau kondisi cuaca yang ekstrem.

Kajian Hidayatullah, dkk (2024) menemukan berbagai bentuk risiko operasional dalam layanan logistik yang muncul, meliputi **keterlambatan dalam pengiriman barang**, minimnya tenaga kerja, kesalahan pengisian data atau inputan ke system monitoring, nomor resi tertukar dengan kantong lain, **packing atau pengemasan kurang bisa melindungi produk**, kesalahan pengiriman barang, dan human error yang menyebabkan kecelakaan

kerja. Dari berbagai jenis risiko tersebut selanjutnya dapat dinilai masalah dan dampaknya untuk dilakukan penanganan pengurangan atau untuk meminimalisir kerugian. Di sisi lain, pemantauan terkini menggunakan teknologi informasi dalam proses pengiriman mampu meningkatkan kehandalan layanan pengiriman dan reputasi perusahaan.

Sementara penelitian Alijoyo dan Munawar (2019) menjelaskan faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan risiko dapat berupa faktor internal maupun faktor eksternal. Dengan menggunakan *contingency table analysis* menemukan bahwa faktor utama yang mempengaruhi tingkat maturitas manajemen risiko organisasi adalah struktur tata kelola (*governance*), pedoman dan prosedur yang jelas serta didukung oleh komitmen pimpinan dan kaji ulang atau evaluasi secara berkala, sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam bidang manajemen risiko untuk menciptakan budaya sadar risiko organisasi, pengelolaan sistem manajemen dan kinerja yang terintegrasi, serta sistem pengelolaan ketahanan dan keberlanjutan organisasi. Sementara faktor eksternal diantaranya ketersediaan regulasi yang akan mendorong organisasi untuk mematuhi regulasi dan jika mampu mengelola kepatuhan maka pengelolaan risiko akan efektif.

Lebih lanjut ditegaskan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu, menelaah faktor yang mempengaruhi efektivitas manajemen risiko bukan dalam konteks Indonesia. Hanya beberapa penelitian yang meneliti dalam konteks Indonesia namun tidak secara lengkap menjawab pertanyaan mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi efektivitas dan pencapaian maturitas manajemen risiko organisasi. Oleh karena itu dengan mengetahui faktor apa yang mempengaruhi capaian maturitas dalam penerapan manajemen risiko, organisasi bisa merumuskan kebijakan atau program kerja yang tepat.

Merujuk pada beberapa pemikiran dan hasil penelitian tersebut maka perlu dikaji penerapan pengelolaan risiko kerugian yang telah terjadi, efektivitas yang dicapai dalam pengelolaan risiko kerugian, setidaknya dari persepsi atau sudut pandang perusahaan, serta

berbagai faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan risiko kerugian konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat ditegaskan permasalahan yang muncul terkait pengelolaan risiko kerugian. Ditemukan komplain mengenai risiko kerugian barang yang dikarenakan oleh keterlambatan barang sampai ke konsumen dan juga kerusakan pada saat pendistribusian barang. Dari permasalahan tersebut dapat dijabarkan 3(tiga) pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pengelolaan (penanganan dan upaya pencegahan) risiko kerugian konsumen dalam layanan logistik yang terjadi pada PT. RPS Logistic Semarang selama ini?
2. Bagaimana persepsi efektivitas pengelolaan risiko kerugian konsumen dalam layanan logistik yang diterapkan PT RPS Logistic Semarang?
3. Apa saja faktor internal dan eksternal yang mendukung efektivitas pengelolaan risiko kerugian konsumen dalam layanan logistik yang diterapkan PT RPS Logistic Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan pengelolaan (penanganan dan upaya pencegahan) risiko kerugian konsumen dalam layanan logistik yang diterapkan PT. RPS Logistic Semarang selama ini.
2. Untuk menganalisis persepsi efektivitas pengelolaan risiko kerugian konsumen dalam layanan logistik yang diterapkan PT. RPS Logistic Semarang.

3. Untuk menganalisis faktor internal dan eksternal yang mendukung efektivitas pengelolaan risiko kerugian konsumen dalam layanan logistik yang diterapkan PT. RPS Logistic Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen risiko dalam layanan logistik. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dalam memahami pengelolaan risiko kerugian konsumen serta efektivitas penerapannya dalam perusahaan logistik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menambah khazanah literatur mengenai faktor internal dan eksternal yang mendukung efektivitas pengelolaan risiko di sektor logistik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi PT RPS Logistic Semarang, penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang bersifat konstruktif dalam memperbaiki serta mengembangkan strategi pengelolaan risiko kerugian barang konsumen. Temuan penelitian juga dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana strategi yang diterapkan telah efektif serta apa saja faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja layanan logistik.

Sementara bagi Pelaku Usaha Logistik lain, hasil penelitian ini dapat menjadi pembelajaran dalam merancang kebijakan dan strategi pengelolaan risiko, sehingga mampu meminimalkan kerugian dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Lebih lanjut bagi konsumen, penelitian ini turut memberikan gambaran mengenai upaya yang dilakukan oleh

perusahaan logistik dalam melindungi hak dan barang konsumen, sehingga konsumen lebih memahami perlindungan yang diberikan atas jasa yang mereka gunakan.