

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Manajemen Logistik

Manajemen logistik merupakan salah satu elemen penting dalam kegiatan operasional perusahaan yang berfokus pada proses pengelolaan aliran barang, informasi, dan sumber daya lainnya dari titik asal hingga ke titik konsumsi secara efisien dan efektif. Dalam konteks perusahaan jasa logistik, manajemen logistik tidak hanya berkaitan dengan aspek transportasi, namun juga mencakup pengelolaan persediaan, pengemasan, penanganan material, pergudangan, hingga sistem informasi logistik. Menurut Gaspersz (2004), manajemen logistik adalah bagian integral dari sistem manajemen rantai pasok (*supply chain management*) yang bertujuan untuk menciptakan nilai tambah melalui koordinasi yang efisien antarunit dalam distribusi barang dan jasa. Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk mampu mengelola aktivitas logistik secara optimal agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat waktu, akurat, dan dengan biaya yang terkendali.

Seiring berkembangnya teknologi dan kompleksitas permintaan pasar, fungsi logistik tidak lagi dipandang sebagai aktivitas pendukung semata, tetapi telah menjadi strategi utama dalam menciptakan keunggulan bersaing. Logistik berperan penting dalam memastikan ketepatan pengiriman barang, kelancaran proses distribusi, serta ketersediaan informasi yang mendukung pengambilan keputusan. Hal ini diperkuat oleh pendapat Mulyadi dan Setyawan (2016), yang

menyatakan bahwa efektivitas manajemen logistik akan berdampak langsung terhadap produktivitas perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan yang mampu mengelola logistiknya secara strategis akan memiliki peluang lebih besar untuk bertahan dan tumbuh dalam pasar yang dinamis dan berubah cepat.

Secara konseptual, manajemen logistik mencakup serangkaian aktivitas perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian yang saling berkaitan satu sama lain. Proses ini melibatkan koordinasi yang intensif antara berbagai fungsi dalam organisasi, termasuk produksi, pemasaran, keuangan, dan teknologi informasi. Dalam pandangan Nasution (2017), manajemen logistik yang baik harus didasarkan pada prinsip efisiensi, integrasi, fleksibilitas, dan visibilitas. Efisiensi merujuk pada penggunaan sumber daya secara optimal, integrasi menekankan pentingnya kerja sama lintas fungsi, fleksibilitas berkaitan dengan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan permintaan, sedangkan visibilitas menyangkut keterbukaan informasi yang mendukung transparansi aliran barang dan layanan. Keempat prinsip ini saling menguatkan dan menjadi fondasi penting dalam pengembangan sistem logistik modern.

Perkembangan manajemen logistik di Indonesia turut dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah, perkembangan infrastruktur, serta dinamika pasar global. Santoso (2020) menjelaskan bahwa tantangan utama dalam pengelolaan logistik di Indonesia adalah ketimpangan infrastruktur antarwilayah, biaya logistik yang masih tinggi, serta belum terintegrasinya sistem informasi antar pemangku kepentingan. Oleh karena itu, penerapan konsep manajemen logistik secara komprehensif sangat diperlukan, tidak hanya untuk meningkatkan

efisiensi internal perusahaan, tetapi juga untuk mendorong daya saing logistik nasional. Pendekatan ini akan lebih optimal apabila didukung oleh kebijakan regulasi yang berpihak pada efisiensi distribusi dan pengembangan teknologi logistik yang berkelanjutan.

Dalam praktik, manajemen logistik memerlukan pengambilan keputusan yang bersifat strategis dan operasional. Keputusan strategis mencakup penentuan lokasi gudang, pemilihan moda transportasi utama, dan integrasi teknologi informasi, sedangkan keputusan operasional meliputi penjadwalan pengiriman, pengelolaan inventori, serta pengendalian biaya logistik harian. Pengambilan keputusan yang tepat dalam konteks logistik harus mempertimbangkan banyak variabel dan bersifat lintas fungsi, sehingga dibutuhkan sistem yang mampu mendukung analisis secara menyeluruh. Rusdi (2019) menjelaskan bahwa keberhasilan sistem logistik tidak hanya ditentukan oleh satu elemen, melainkan merupakan hasil dari sinergi seluruh komponen yang terlibat secara terpadu. Oleh sebab itu, pemahaman yang mendalam terhadap konsep manajemen logistik menjadi prasyarat penting bagi perusahaan yang ingin membangun sistem distribusi yang efisien, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Selain itu, manajemen logistik yang efektif juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dengan memastikan bahwa produk atau layanan yang dijanjikan dapat dipenuhi secara konsisten. Hal ini memerlukan perhatian terhadap detail dalam setiap tahap logistik, mulai dari pengadaan bahan baku hingga distribusi produk akhir. Oleh karena itu, koordinasi yang baik dan sistem informasi yang handal menjadi kunci dalam mencapai tujuan tersebut, sebagaimana dijelaskan oleh Nasution (2008), yang menekankan

pentingnya peran manajemen logistik dalam mengelola kompleksitas dan dinamika rantai pasokan secara keseluruhan.

Manajemen logistik mencakup berbagai unsur utama seperti perencanaan, pengadaan, penyimpanan, dan distribusi, yang bekerja secara sinergis untuk mengelola aliran barang dan informasi dari titik asal hingga konsumen akhir (Suwignyo, 2013). Perencanaan melibatkan pembuatan strategi untuk meminimalkan biaya dan memaksimalkan efisiensi operasional. Ini mencakup perencanaan kebutuhan, jadwal pengiriman, dan pengelolaan risiko. Pengadaan mencakup aktivitas memilih dan memperoleh barang serta bahan baku yang diperlukan untuk mendukung proses produksi dan distribusi. Penyimpanan berfokus pada manajemen inventaris dan pengelolaan gudang, memastikan bahwa barang tersedia ketika dibutuhkan dan dalam kondisi yang tepat. Distribusi melibatkan proses pengiriman barang ke konsumen akhir dengan mematuhi standar waktu dan kualitas yang ditetapkan.

Dalam pengelolaan logistik, terdapat berbagai fungsi manajerial yang membentuk siklus aktivitas logistik secara keseluruhan. Keberhasilan dalam manajemen logistik sangat dipengaruhi oleh efektivitas dan efisiensi dari setiap fungsi yang dilaksanakan. Aditama (2003) menjelaskan bahwa fungsi-fungsi utama dalam manajemen logistik mencakup perencanaan dan penentuan kebutuhan, penganggaran, pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan, penghapusan, dan pengendalian. Setiap fungsi ini memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa proses logistik berjalan secara optimal, efisien, dan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.

2.1.2 Layanan Logistik

Layanan logistik merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memastikan barang atau jasa dapat berpindah dari titik asal ke titik tujuan secara efisien, tepat waktu, dan sesuai kebutuhan pelanggan. Menurut Rushton et al., (2017), logistik tidak hanya terbatas pada kegiatan transportasi dan pergudangan, tetapi juga mencakup fungsi-fungsi penting lainnya seperti perencanaan, pengendalian inventaris, pengemasan, penanganan material, hingga pengelolaan informasi yang mendukung seluruh rantai pasok (*supply chain*). Dalam konteks bisnis modern, layanan logistik telah menjadi elemen strategis yang tidak hanya memengaruhi biaya operasional, tetapi juga kepuasan pelanggan dan daya saing Perusahaan.

Secara umum, layanan logistik dapat dikategorikan menjadi dua jenis utama, yaitu logistik inbound dan logistik outbound. Logistik inbound melibatkan aktivitas yang berkaitan dengan pengadaan bahan baku atau barang dari pemasok ke perusahaan, sedangkan logistik outbound mencakup proses distribusi barang jadi dari perusahaan ke konsumen akhir. Di antara dua jenis ini, terdapat pula fungsi-fungsi penunjang seperti manajemen gudang, sistem informasi logistik, dan layanan pelacakan (*tracking system*) yang menjadi indikator kualitas layanan logistik secara keseluruhan. Perkembangan teknologi informasi juga telah merevolusi cara layanan logistik dijalankan, dengan adanya integrasi sistem digital yang memungkinkan real-time monitoring, otomatisasi proses, serta transparansi data yang lebih baik.

Lebih lanjut, Christopher (2016) menekankan bahwa layanan logistik modern dituntut untuk memberikan nilai tambah melalui kecepatan, keandalan, fleksibilitas, dan visibilitas. Dalam praktiknya, penyedia layanan logistik (*logistics service provider*) harus mampu merespons dinamika permintaan pasar dan menyesuaikan strategi logistik sesuai kebutuhan klien. Hal ini menjadikan pengelolaan layanan logistik tidak hanya sebagai aktivitas operasional, tetapi juga sebagai bagian dari strategi manajerial yang menuntut kolaborasi antardivisi dan sinergi dengan pihak eksternal. Dengan demikian, pemahaman terhadap konsep layanan logistik yang holistik menjadi fondasi penting dalam merancang sistem distribusi yang efisien dan minim risiko.

Sementara Assauri (2011) menjelaskan bahwa layanan logistik meliputi berbagai elemen yang saling terkait yang bertujuan untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. Layanan logistik mencakup elemen seperti pemilihan moda transportasi yang tepat, pengelolaan persediaan yang efisien, dan penyimpanan barang dalam kondisi yang optimal. Selain itu, layanan ini juga mencakup aspek pelayanan pelanggan yang melibatkan respon terhadap kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan efektif. Dengan mengintegrasikan berbagai elemen ini, layanan logistik berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan keunggulan kompetitif di pasar.

Layanan logistik memiliki tujuan yang jauh lebih kompleks daripada sekadar pengiriman barang dari satu titik ke titik lain. Tanjung (2015) menjelaskan bahwa tujuan utama aktivitas logistik mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi keseluruhan rantai pasokan, diantaranya meningkatkan efisiensi

dan efektivitas proses logistik, meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, meningkatkan daya saing dan profitabilitas perusahaan, meningkatkan kerjasama dan komunikasi antara pihak yang terlibat dalam proses logistik, meningkatkan fleksibilitas dan adaptabilitas terhadap perubahan permintaan pasar, serta meningkatkan keamanan dan keselamatan barang atau jasa

Untuk memastikan layanan logistik berjalan lancar dan efektif dibutuhkan Standar layanan logistik, yakni suatu pedoman atau kriteria yang ditetapkan untuk memastikan kualitas dan efisiensi dalam proses logistik. Standar ini mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan pengelolaan dan pengiriman barang untuk memenuhi harapan pelanggan serta mematuhi regulasi yang berlaku. Tujuan utama dari standar layanan logistik adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan kepatuhan terhadap peraturan. Beberapa standar tersebut diantaranya standar waktu pengiriman, standar akurasi, standar keamanan, standar kepuasan pelanggan, standar efisiensi operasional, dan standar kepatuhan regulasi.

Lebih lanjut layanan logistik dituntut berkualitas untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan logistik merujuk pada sejauh mana layanan logistik memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan dalam hal efisiensi, akurasi, keandalan, dan kepuasan keseluruhan. Kualitas ini merupakan faktor krusial dalam membangun dan mempertahankan hubungan pelanggan yang baik serta meningkatkan daya saing perusahaan di pasar. Untuk mencapai kualitas layanan yang tinggi, perusahaan logistik harus fokus pada berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman pelanggan.

Aspek pertama dari kualitas layanan logistik adalah keandalan. Keandalan mencakup konsistensi dalam waktu pengiriman dan pemrosesan barang sesuai dengan komitmen yang diberikan kepada pelanggan. Menurut Rangkuti (2008) dalam Manajemen Kualitas, keandalan ini sangat penting untuk membangun kepercayaan pelanggan. Pengiriman yang tepat waktu dan sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan memperkuat reputasi perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Aspek kedua adalah akurasi. Akurasi melibatkan ketepatan dalam pengolahan informasi dan jumlah barang, serta kesesuaian dengan pesanan yang diterima. Tjiptono (2011) dalam Pemasaran Jasa menekankan bahwa akurasi yang tinggi dapat mengurangi kesalahan dalam pengiriman, menghindari klaim dan komplain, serta memastikan bahwa pelanggan menerima barang dalam kondisi yang diharapkan. Kesalahan dalam pengolahan pesanan atau pengiriman dapat merusak hubungan dengan pelanggan dan menurunkan reputasi perusahaan.

Aspek ketiga adalah responsivitas dan pelayanan pelanggan. Responsivitas mengacu pada kemampuan perusahaan logistik untuk merespons pertanyaan, permintaan, dan keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif. Kotler dan Keller (2021) menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan yang baik dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Melalui layanan pelanggan yang responsif, perusahaan dapat menangani masalah dengan cepat, memberikan solusi yang memadai, dan memastikan pengalaman yang positif bagi pelanggan.

Aspek terakhir adalah fleksibilitas dan inovasi. Fleksibilitas mengacu pada kemampuan perusahaan logistik untuk menyesuaikan layanan sesuai dengan

perubahan permintaan pasar dan kebutuhan pelanggan. Mardjono (2012) menyebutkan bahwa perusahaan yang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dapat menawarkan solusi yang lebih sesuai dan inovatif. Fleksibilitas ini mencakup penyesuaian dalam jadwal pengiriman, metode transportasi, dan layanan tambahan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, kualitas layanan logistik mencakup keandalan, akurasi, responsivitas, dan fleksibilitas. Dengan fokus pada aspek-aspek ini, perusahaan logistik dapat memastikan bahwa mereka memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan membangun hubungan jangka panjang yang positif.

2.1.3 Efektifitas Pengelolaan Risiko dalam Layanan Logistik

Pada umumnya, pengelolaan risiko dalam layanan logistik merupakan proses identifikasi, evaluasi, dan mitigasi risiko yang dapat memengaruhi kelancaran operasional logistik. Risiko dalam layanan logistik dapat mencakup berbagai hal, mulai dari kerusakan barang, keterlambatan pengiriman, hingga risiko terkait dengan kepatuhan regulasi dan keselamatan (Dionne, G., 2013). Tujuan utama pengelolaan risiko adalah untuk meminimalkan dampak negatif dari risiko yang mungkin terjadi dan memastikan bahwa operasional logistik tetap berjalan lancar dan efisien.

Pengelolaan risiko adalah proses sistematis yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengendalikan risiko yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan organisasi (Rushton et al., 2017). Proses ini melibatkan beberapa langkah penting yang dimulai dengan identifikasi risiko, yaitu

pengenalan potensi ancaman yang dapat mengganggu operasi atau pencapaian tujuan organisasi. Identifikasi risiko mencakup analisis terhadap faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat menimbulkan ketidakpastian, seperti perubahan pasar, kegagalan sistem, atau bencana alam. Dengan memahami berbagai risiko yang mungkin terjadi, organisasi dapat mempersiapkan diri untuk menghadapi situasi yang tidak terduga.

Selanjutnya, setelah risiko diidentifikasi, tahap berikutnya adalah penilaian risiko. Penilaian ini berfungsi untuk menilai seberapa besar kemungkinan terjadinya risiko serta dampaknya terhadap organisasi. Tujuan penilaian risiko adalah untuk menentukan prioritas berdasarkan tingkat kemungkinan dan dampak yang dapat ditimbulkan oleh risiko tersebut. Dengan penilaian yang akurat, organisasi dapat mengalokasikan sumber daya secara efektif untuk menangani risiko-risiko yang paling kritis dan mempengaruhi tujuan secara signifikan.

Akhirnya, pengelolaan risiko melibatkan pengendalian risiko melalui penerapan strategi mitigasi yang dirancang untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko atau meminimalkan dampaknya jika risiko tersebut terjadi. Strategi mitigasi bisa berupa kebijakan, prosedur, atau tindakan pencegahan yang mengurangi risiko atau mengurangi kerusakan yang mungkin ditimbulkan. Dengan proses ini, organisasi tidak hanya melindungi nilai mereka tetapi juga dapat memaksimalkan peluang yang ada, menjaga kelancaran operasional, dan mencapai tujuan strategis mereka dengan lebih efisien.

Menarik mencermati pemikiran Ingvarson (2024) yang menegaskan bahwa mitigasi risiko merupakan proses sistematis yang dirancang untuk mengidentifikasi, menganalisis dan mengurangi potensi risiko yang dapat

mempengaruhi operasional perusahaan. Dengan demikian mitigasi risiko memerlukan pendekatan holistik yang mempertimbangkan seluruh spektrum risiko operasional, baik internal maupun eksternal serta strategi untuk meminimalkan dampak risiko terhadap organisasi (Orellano & Goure, 2024). Konteks mitigasi inilah yang dapat dijadikan pertimbangan untuk menyusun *Standard Operating Procedure* (SOP) Mitigasi Pengelolaan Risiko Kerugian.

Bila dikaji lebih lanjut efektivitas pengelolaan risiko dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yang meliputi: kepemimpinan dan komitmen manajemen, budaya organisasi, sistem dan prosedur, kompetensi dan pelatihan, sumberdaya dan teknologi, komunikasi dan pelaporan, evaluasi dan monitoring (Waters, D, 2011). Kepemimpinan yang efektif dan komitmen dari manajemen puncak sangat berpengaruh pada keberhasilan pengelolaan risiko. Manajemen yang berkomitmen dapat menyediakan sumber daya yang memadai, menetapkan kebijakan yang jelas, dan mempromosikan budaya kesadaran risiko di seluruh organisasi.

Budaya organisasi yang mendukung pengelolaan risiko akan meningkatkan efektivitasnya. Organisasi dengan budaya yang terbuka terhadap identifikasi risiko dan pembelajaran dari pengalaman sebelumnya akan lebih mampu mengelola risiko dengan baik.

Adanya sistem dan prosedur yang terstruktur dengan baik untuk identifikasi, penilaian, dan mitigasi risiko sangat penting. Sistem ini harus dirancang untuk menangkap informasi yang relevan dan memastikan bahwa risiko dikelola sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Kompetensi dan keterampilan personel yang terlibat dalam pengelolaan risiko juga mempengaruhi efektivitasnya. Pelatihan yang memadai akan

meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menangani risiko, serta memastikan bahwa semua pihak memahami tanggung jawab mereka dalam pengelolaan risiko.

Ketersediaan sumber daya yang memadai, baik finansial maupun teknologi, merupakan faktor penting. Teknologi informasi yang tepat dapat membantu dalam pengumpulan dan analisis data risiko, serta dalam penerapan solusi mitigasi yang efektif.

Efektivitas pengelolaan risiko juga bergantung pada sistem komunikasi dan pelaporan yang efektif. Komunikasi yang jelas dan laporan yang teratur akan memastikan bahwa semua pihak yang relevan mendapatkan informasi yang tepat dan dapat mengambil tindakan yang diperlukan.

Proses evaluasi dan monitoring yang berkelanjutan membantu dalam menilai efektivitas pengelolaan risiko dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Penilaian berkala terhadap kebijakan dan prosedur yang ada akan membantu dalam adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan risiko baru.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu, diantaranya I W A Putu (2025), Tesya Luthfia Rahmah (2025), Ahmad Soimun (2023), Aini Safitri (2022), Enrico Sebastian (2023), dan Imelia Arota (2021). Ringkasan penelitian terdahulu tersaji pada Tabel 2.1.

Penelitian I W A Putu (2025) mengkaji *Liability of Freight Forwarding for Fishery Products Container Shortage* merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kepustakaan dan analisis peraturan/kontrak,

menegaskan bahwa Freight Forwarder bertanggung jawab memberi ganti rugi berdasarkan perjanjian pengangkutan dan UUPK kecuali terbukti ada pengecualian (*force majeure*/kesalahan konsumen).

Tesya Luthfia Rahmah (2025) mengkaji *Analysis of Operational Risk Management in Logistic Companies: A Case Study of PT Sugiarto Jaya Mandiri Transport Bogor* menggunakan pendekatan studi kasus dengan metode wawancara, survei, dan studi dokumen menemukan 19 risiko yang diidentifikasi dan mitigasi melalui peningkatan kontrol dan prosedur ISO 31000.

Ahmad Soimun (2023) mengkaji Analisis Manajemen Risiko di Terminal Angkutan Barang Kota Denpasar Menggunakan House of Risk menemukan 11 kejadian risiko, 16 agen; dan mitigasi dokumentasi spesifikasi.

Aini Safitri (2022) yang mengkaji Analisis Manajemen Risiko terhadap Pengiriman Barang pada Jasa JNE Cabang Duri Ditinjau dari Ekonomi Syariah dengan pendekatan kualitatif (*field research*) wawancara menemukan risiko diidentifikasi dan mitigasi dilakukan sesuai prinsip Syariah.

Enrico Sebastian (2023) yang mengkaji Analisis Manajemen Risiko pada Gudang JNE Pusat Bandung Memakai FMEA menemukan risiko dari sistem manual dan penyimpanan manual.

Imelia Arota (2021) yang mengkaji Pengaruh inovasi logistik dan risiko rantai pasokan terhadap kinerja logistic dengan pendekatan Kuantitatif menemukan Inovasi logistik menurunkan risiko rantai pasok & meningkatkan kinerja logistic.

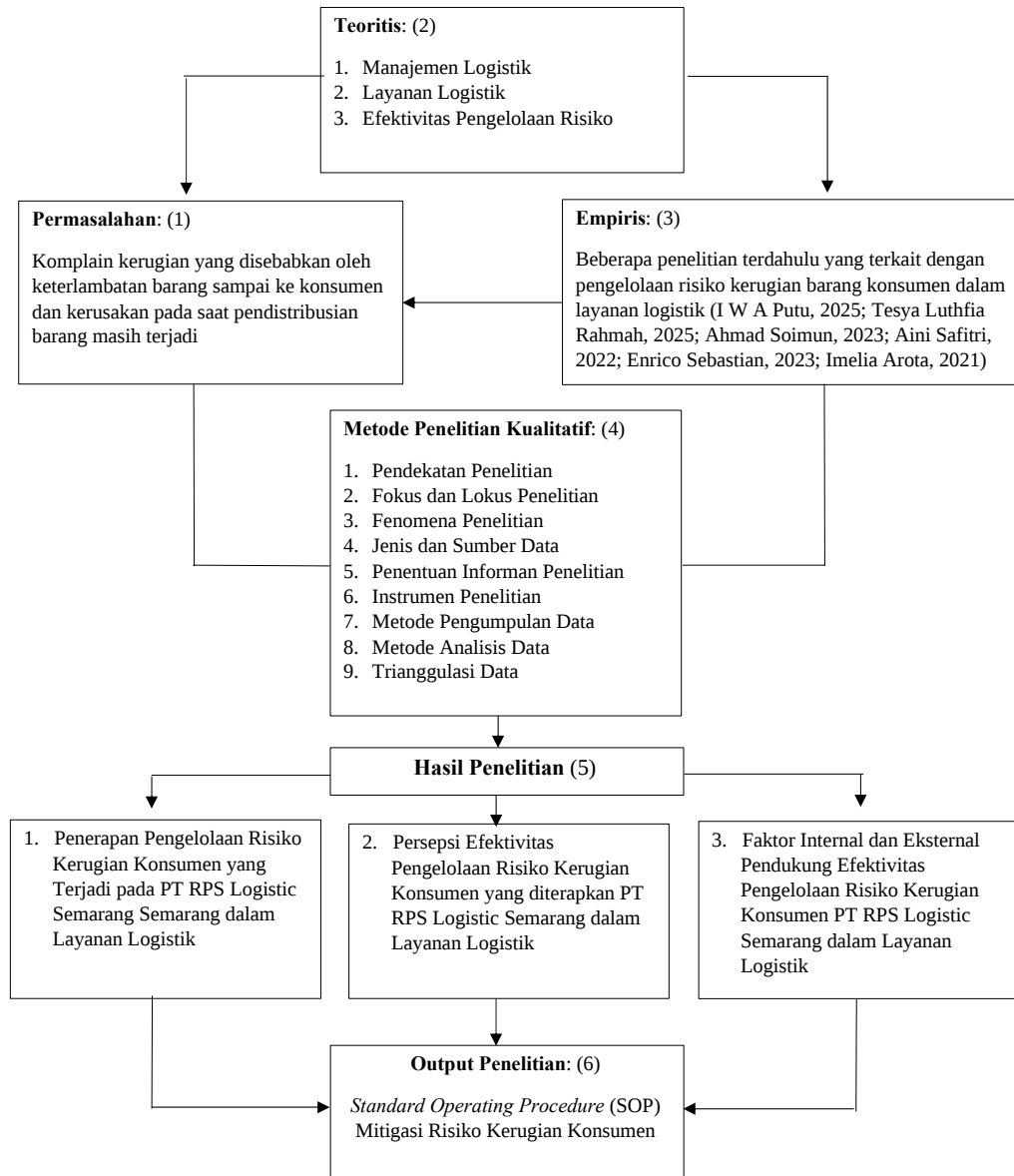
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

No .	Judul Penelitian, oleh, dan tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Kesamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Liability of Freight Forwarding for Fishery Products Container Shortage oleh I W. A. Putu (2025)	Menganalisis pertanggungjawaban pelaku usaha pengurusan jasa transportasi (freight forwarder) atas kekurangan muatan/kerusakan produk perikanan	Normatif yuridis (studi kepustakaan & analisis peraturan/kontrak).	Freight forwarder bertanggung jawab memberi ganti rugi berdasarkan perjanjian pengangkutan dan UUPK kecuali terbukti ada pengecualian (force majeure/kesalahan konsumen).	Sama-sama mengkaji tanggung jawab pelaku jasa logistik & perlindungan konsumen atas kerugian barang.	Objek riset spesifik ke produk perikanan dan kasus kekurangan kontainer; penelitian saya berfokus pada PT RPS dan barang konsumen lintas komoditas serta manajemen risiko operasional.
2	Analysis of Operational Risk Management in Logistic Companies: A Case Study of PT Sugiarto Jaya Mandiri Transport Bogor oleh Tesya Luthfia Rahmah (2025)	Analisis manajemen risiko operasional menggunakan ISO 31000 & FMEA	Studi kasus, wawancara, survei, dokumen	19 risiko diidentifikasi; mitigasi melalui peningkatan kontrol dan prosedur ISO 31000	Sama-sama membahas manajemen risiko operasional logistik.	Fokus heavy equipment, bukan barang konsumen; tidak menyentuh kerugian konsumen dan aspek hukum
3	Analisis Manajemen Risiko di Terminal Angkutan Barang	Identifikasi agen risiko dan mitigasi di	House of Risk (HOR)	11 kejadian risiko, 16 agen; mitigasi dokumentasi	Sama menyorot risiko pengiriman/barang	Fokus terminal dan spesifikasi dokumen; tidak pada perusahaan

	Kota Denpasar Menggunakan House of Risk oleh Ahmad Soimun (2023)	terminal barang		spesifikasi		logistik konsumen
4	Analisis Manajemen Risiko terhadap Pengiriman Barang pada Jasa JNE Cabang Duri Ditinjau dari Ekonomi Syariah oleh Aini Safitri (2022)	Tinjau risiko pengiriman dan mitigasi dari perspektif ekonomi syariah	Kualitatif (field research) wawancara	Risiko diidentifikasi dan mitigasi dilakukan sesuai prinsip Syariah	Sama mengidentifikasi risiko pengiriman barang konsumen	Pendekatan syariah; tidak fokus prosedur manajemen risiko umum atau hukum konsumen
5	Analisis Manajemen Resiko pada Gudang JNE Pusat Bandung Memakai FMEA oleh Enrico Sebastian (2023)	Identifikasi dan analisis risiko gudang JNE Bandung	FMEA	Risiko dari sistem manual dan penyimpanan manual	Sama membahas risiko kerusakan dalam gudang	Fokus pada gudang; tidak menyentuh manajemen risiko secara menyeluruh dan konsumen

6	Pengaruh inovasi logistik dan risiko rantai pasokan terhadap kinerja logistic oleh Imelia Arota (2021)	Menganalisis pengaruh inovasi logistik & risiko supply chain terhadap performance	Kuantitatif	Inovasi logistik menurunkan risiko rantai pasok & meningkatkan kinerja logistik	Sama-sama melihat mitigasi risiko melalui inovasi dan performa logistic	Konteks asuransi dan era Industri 4.0 dengan fokus risiko barang.
---	--	---	-------------	---	---	---

2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian