

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Identitas Perusahaan

PT. RPS Logistic Semarang merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa logistik, khususnya dalam layanan *freight forwarding* dan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL). Perusahaan ini menyediakan berbagai bentuk jasa pengurusan kegiatan pengiriman dan penerimaan barang ekspor maupun impor yang mencakup proses administrasi, pengangkutan, serta koordinasi dengan pihak-pihak terkait. PT. RPS Logistic pertama kali berdiri pada awal tahun 2016 dengan nama PT. Jaya Lancar Cargo, dan mengalami transformasi kelembagaan pada tahun 2019 dengan pergantian nama dan kepengurusan menjadi PT. RPS Logistic. Sejak saat itu, perusahaan ini dipimpin oleh Ibu Laras Nugrahingtyas dan berkantor operasional di Jalan Pusponjolo Timur I No. 23, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang.

Dalam mendukung aktivitas operasional, perusahaan dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan sarana kerja. Untuk aspek komunikasi, tersedia tiga unit telepon kantor yang digunakan sebagai sarana komunikasi utama dengan pengguna jasa serta mitra usaha seperti penyedia jasa trucking, depo kontainer, dan instansi pemerintah terkait. Di bidang penunjang administrasi, perusahaan memiliki empat unit komputer, empat unit printer dan scanner, dua unit laptop,

serta satu unit perangkat Wi-Fi yang berfungsi dalam proses pengolahan data dan dokumen ekspor-impor.

Perusahaan juga memiliki sarana transportasi berupa satu unit mobil dan satu unit sepeda motor yang digunakan untuk mobilitas operasional di lapangan, seperti pengambilan dokumen, inspeksi barang, maupun keperluan koordinasi eksternal. Struktur sumber daya manusia di perusahaan ini terdiri dari delapan orang staf, dengan komposisi dua orang lulusan Diploma Tiga (D3) dan enam orang lulusan Strata Satu (S1). Kualifikasi pendidikan tersebut menjadi indikator kapasitas internal perusahaan dalam menjalankan fungsi-fungsi logistik secara profesional.

Di bawah kepemimpinan dan tim manajemen baru, PT. RPS Logistic menunjukkan perkembangan yang cukup pesat, khususnya dalam hal peningkatan volume pengapalan dan kerjasama dengan eksportir. Selain itu, perusahaan juga berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab profesional dalam industri logistik nasional. Gambar 4.1 menunjukkan logo PT. RPS Logistic.



Gambar 4. 1 Logo PT. RPS Logistic
Sumber : Arsip Perusahaan, 2024

4.1.2 Lokasi dan Wilayah Operasional

PT. RPS Logistic merupakan perusahaan yang beroperasi di Kota Semarang, dengan kantor pusat yang terletak di Jalan Pusponjolo Timur I No. 23, Kelurahan Cabean, Kecamatan Semarang Barat, dengan kode pos 50141. Perusahaan ini dapat dihubungi melalui saluran telepon di nomor (024) 76332977 dan melalui email resmi di alamat rejekipulausamudera@gmail.com. Lokasi ini menjadi pusat koordinasi dan pengelolaan seluruh aktivitas operasional perusahaan, mulai dari pengurusan dokumen pengapalan, pelayanan kepada klien, hingga pengelolaan kegiatan ekspor dan impor barang. Sebagai perusahaan logistik yang bergerak dalam bidang freight forwarding dan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL), keberadaan kantor yang representatif sangat penting dalam menunjang efektivitas kerja, pelayanan pelanggan, dan koordinasi dengan mitra usaha.

Secara geografis, lokasi kantor PT. RPS Logistic tergolong strategis karena berada tidak jauh dari kawasan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, yang merupakan salah satu pelabuhan utama di Jawa Tengah. Kedekatan ini memberikan keuntungan kompetitif tersendiri bagi perusahaan, terutama dalam hal efisiensi waktu dan biaya transportasi logistik. Aksesibilitas yang baik terhadap pelabuhan memungkinkan proses pengiriman maupun penerimaan barang menjadi lebih cepat dan terintegrasi. Selain itu, lokasi ini juga memudahkan perusahaan dalam menjalin relasi dan kerja sama dengan berbagai pihak yang berkepentingan di sektor logistik dan perdagangan internasional, seperti bea cukai, agen pelayaran, serta penyedia jasa transportasi darat. Dengan posisi yang strategis dan dukungan fasilitas yang memadai, PT. RPS Logistic

memiliki keunggulan operasional yang signifikan dalam menjalankan fungsi utamanya sebagai penyedia layanan logistik yang andal dan profesional.

4.1.3 Visi dan Misi

4.1.3.1 Visi

PT. Rejeki Pulau Samudera Logistic menetapkan visi jangka panjangnya untuk **“menjadi perusahaan ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) yang terdepan, profesional, dan berdaya saing tinggi di tingkat nasional”**. Perusahaan ini berkomitmen untuk membangun reputasi sebagai penyedia jasa logistik yang tidak hanya mengutamakan kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga menjunjung tinggi etika bisnis dan integritas dalam setiap aktivitas operasionalnya. Keandalan menjadi salah satu prinsip utama yang dipegang teguh oleh perusahaan, sehingga pelanggan dapat mempercayakan proses pengiriman dan penerimaan barang ekspor-impor secara aman dan efisien.

Selain itu, PT. RPS Logistic menjadikan kepercayaan dan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama dalam pengembangan layanan. Visi tersebut mendorong perusahaan untuk terus melakukan inovasi dan peningkatan kualitas, baik dari segi pelayanan, sumber daya manusia, maupun teknologi yang digunakan. Dengan mengedepankan nilai-nilai kejujuran, tanggung jawab, dan profesionalisme, perusahaan berharap dapat membangun hubungan jangka panjang dengan para mitra dan klien. Visi ini sekaligus menjadi landasan strategis dalam menghadapi tantangan industri logistik yang semakin kompleks dan dinamis, terutama dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini.

4.1.3.2 Misi

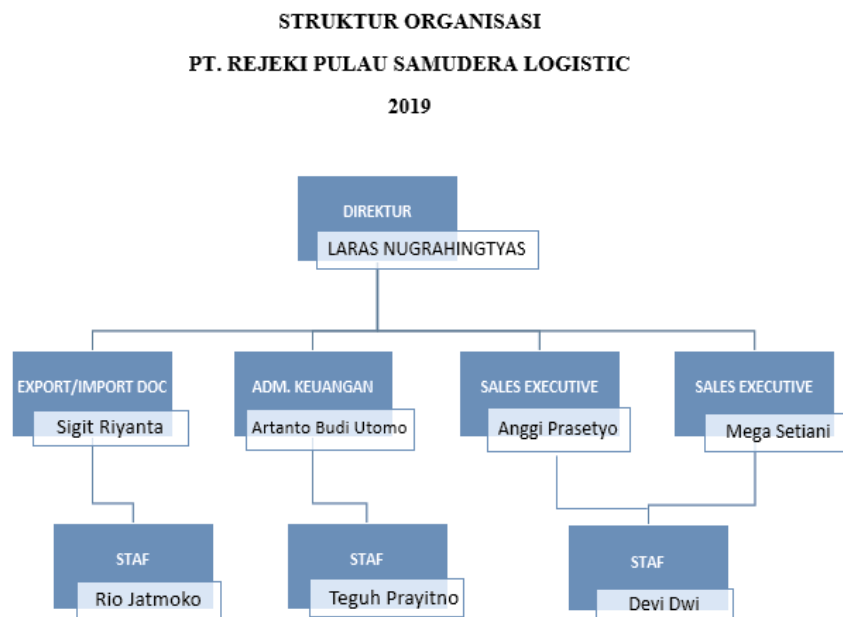
1. Memberikan pelayanan yang kompetitif, berkualitas, cepat, dan aman di bidang usaha ekspedisi dengan menjunjung tinggi profesionalisme. PT. RPS Logistic berkomitmen untuk menyelenggarakan layanan ekspedisi yang mampu bersaing di pasar, dengan standar mutu tinggi, kecepatan layanan, dan keamanan pengiriman yang terjamin. Seluruh pelayanan dijalankan berdasarkan prinsip profesionalisme sebagai fondasi utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
2. Mendukung perkembangan ekonomi daerah melalui kegiatan ekspor-impor. Perusahaan turut serta dalam mendorong pertumbuhan ekonomi regional dengan cara memfasilitasi aktivitas ekspor dan impor barang. Melalui peran strategis dalam rantai logistik internasional, PT. RPS Logistic menjadi bagian dari penggerak perekonomian lokal yang berdaya saing.
3. Meningkatkan nilai perusahaan melalui kreativitas dan inovasi dengan kekuatan teamwork yang solid berlandaskan integritas yang tinggi. Peningkatan nilai perusahaan dicapai melalui dorongan inovasi dan ide-ide kreatif yang lahir dari kolaborasi tim yang kompak. Semua bentuk kerja sama dan pengambilan keputusan dilakukan dengan menjunjung tinggi nilai-nilai integritas dan tanggung jawab profesional.
4. Berkomitmen terhadap pencapaian target laba perusahaan dengan memperhatikan pemenuhan kepentingan stakeholder, pegawai, masyarakat, dan lingkungan. Selain mengejar keuntungan usaha,

perusahaan juga memperhatikan aspek keberlanjutan dan keseimbangan kepentingan seluruh pemangku kepentingan. Komitmen ini diwujudkan melalui praktik bisnis yang etis dan bertanggung jawab terhadap pegawai, masyarakat luas, dan kelestarian lingkungan

5. Memperluas jaringan bisnis dan kemitraan sesuai kebutuhan pasar. Sebagai respons terhadap dinamika industri logistik, perusahaan berupaya memperluas jangkauan bisnisnya dan menjalin kemitraan strategis yang relevan. Langkah ini dilakukan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan pasar dan memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan global.

4.1.4 Struktur Organisasi

PT. RPS Logistic dipimpin langsung oleh seorang Direktur, yang dalam level operasional dibantu 4(tiga) personil yang mendukuki jabatan selevel Manager yang meliputi: Export/Import Document, Administrasi Keuangan, dan Sales Executive (1 SE Ekspor dan 1 SE Impor). Masing-masing manajer/bagian dibantu oleh Staf Operasional. Struktur organisasi PT. RPS Logistic dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. RPS Logistic

Sumber : Arsip Perusahaan, 2024

4.1.5 Deskripsi Tugas Jabatan

Struktur organisasi PT. RPS Logistic terdiri atas beberapa posisi jabatan fungsional yang memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan. Setiap jabatan dirancang untuk menjalankan fungsi tertentu yang saling berkoordinasi guna mencapai tujuan perusahaan secara efisien dan profesional. Adapun uraian tugas dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

1. Direktur

Direktur merupakan pihak yang memimpin dan sekaligus memiliki perusahaan. Posisi ini memegang peranan strategis dalam menentukan

arah kebijakan perusahaan dan bertanggung jawab langsung atas kemajuan serta keberlangsungan usaha. Tugas Direktur PT. RPS Logistic meliputi:

- a) Mengelola dan menyusun strategi bisnis perusahaan secara menyeluruh untuk mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan usaha;
- b) Melakukan evaluasi terhadap kinerja seluruh karyawan guna memastikan produktivitas dan efektivitas kerja tetap terjaga;
- c) Menentukan dan memilih sumber daya manusia (staf) yang akan terlibat dalam struktur organisasi perusahaan;
- d) Menyetujui rencana anggaran belanja serta memastikan pengelolaan keuangan berjalan sesuai prosedur dan kebutuhan perusahaan.

2. Bagian Export/Import Document

Bagian operasional ekspor dan impor memiliki peran utama dalam pelaksanaan proses ekspor dan impor barang. Tugas-tugas bagian ini meliputi:

- a) Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan operasional harian perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan layanan logistik;
- b) Melakukan pemesanan (booking) armada trucking, pemesanan kontainer, serta pembayaran biaya lift on di depo kontainer.

3. Bagian Administrasi Keuangan

Bagian administrasi keuangan bertanggung jawab atas seluruh pengelolaan transaksi keuangan perusahaan, baik yang berskala kecil maupun besar. Posisi ini sangat penting dalam menjaga stabilitas keuangan serta kelancaran proses pembayaran kepada mitra usaha. Tugas-tugas yang dijalankan oleh bagian ini meliputi:

- a) Menyimpan dan mencatat seluruh faktur serta dokumen perpajakan perusahaan;
- b) Mengurus pembayaran kepada mitra kerja seperti jasa trucking, depo kontainer, jasa fumigasi, ISPM, dan lainnya;
- c) Mengelola pembayaran atas aktivitas handling serta penerbitan dokumen ekspor secara tepat waktu.

4. Sales Executive

Sales executive merupakan posisi yang bertanggung jawab dalam perencanaan dan pelaksanaan strategi penjualan jasa logistik perusahaan. Selain itu, posisi ini juga menjadi penghubung antara perusahaan dengan pengguna jasa ekspor (shipper). Tugas-tugas Sales Executive meliputi:

- a) Memasarkan layanan perusahaan kepada calon pengguna jasa (shipper);
- b) Membangun relasi secara personal dengan klien melalui pertemuan bisnis dan proses negosiasi kerja sama;
- c) Menyusun dan memperbarui basis data pelanggan secara berkala;

- d) Berupaya memenuhi target penjualan yang telah ditetapkan perusahaan.

5. Staf (Dokumen/Administrasi/Operasional)

Staf dokumen dan operasional lapangan bertanggung jawab dalam pengurusan dokumen serta koordinasi teknis di lapangan yang berkaitan dengan aktivitas ekspor. Tugas yang dijalankan meliputi:

- a) Mengisi dan menyiapkan draft PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang), Certificate of Origin (COO), dan Phytosanitary Certificate;
- b) Melakukan pemesanan kapal dan menyusun dokumen Bill of Lading;
- c) Mengurus dokumen pendukung ekspor melalui kerja sama dengan instansi seperti Bea Cukai, Dinas Karantina, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, serta perusahaan forwarding;
- d) Berkoordinasi dengan mitra usaha seperti penyedia jasa fumigasi dan ISPM;
- e) Mencetak dokumen ekspor untuk kemudian dikirimkan ke pihak bank dalam proses negosiasi;
- f) Mendampingi petugas dari Dinas Karantina dan Bea Cukai saat pemeriksaan muatan di depo ekspor;
- g) Mengurus proses Fiat Nota Pelayanan Ekspor (NPE) di pelabuhan guna memperoleh pengesahan dari pihak Bea Cukai.

4.1.6 Sejarah dan Perkembangan

Praktik kerja perusahaan mencerminkan adanya pengalaman yang cukup panjang dalam industri logistik. Hal ini terlihat dari penerapan strategi operasional yang sistematis dan adaptif terhadap berbagai kondisi di lapangan. PT. RPS Logistic mampu mengelola berbagai bentuk risiko pengiriman melalui sistem kerja yang fleksibel, evaluatif, dan berbasis pengalaman (*learning by doing*). Seiring dengan dinamika perkembangan kebutuhan konsumen dan kompleksitas pengiriman barang, PT. RPS Logistic terus menunjukkan kapasitasnya dalam memberikan solusi logistik yang sesuai dengan standar operasional dan ketentuan hukum yang berlaku. Perusahaan ini juga menunjukkan kemampuan dalam menjalin kemitraan dengan berbagai pihak terkait untuk memastikan kelancaran layanan.

4.1.7 Sistem Kerja dan Mitra Kerja

Dalam pelaksanaan aktivitasnya, PT. RPS Logistic menerapkan sistem kerja berbasis langkah-langkah yang sudah baku sesuai regulasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan lapangan dan regulasi yang berlaku. Sistem kerja ini bersifat fleksibel namun tetap mengedepankan ketelitian, kedisiplinan, dan komunikasi yang aktif antaraktor dalam rantai logistik. Perusahaan juga menjalin kemitraan dengan berbagai pihak ketiga, antara lain perusahaan transportasi (*trucking*), penyedia layanan asuransi, serta instansi pengurusan dokumen ekspor-impor. Bentuk kemitraan tersebut

bersifat *case-by-case*, yakni disesuaikan dengan karakteristik pengiriman dan potensi risiko yang dihadapi. Selain itu, PT. RPS Logistic menerapkan prinsip tanggung jawab sesuai dengan tahap pengiriman, di mana setiap pihak bertanggung jawab terhadap proses yang berada dalam kewenangannya, sebagaimana diatur dalam Peraturan Perundang-undangan logistik. Pendekatan ini memperkuat sistem manajemen risiko yang diterapkan perusahaan, serta meningkatkan efektivitas penyelesaian permasalahan yang muncul di lapangan.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan sekaligus sebagai fokus penelitian yang sudah diformulasikan pada bagian depan. Pertama, hasil penelitian mencoba mengeksplorasi praktik penerapan pengelolaan risiko dan upaya yang telah dilakukan PT. RPS Logistic dalam layanan logistik selama ini, terutama terkait kejadian atau kasus komplain kerugian yang muncul. Bagian kedua, mencoba untuk mendeskripsikan lebih mendalam seberapa jauh tingkat efektifitas dalam pengelolaan risiko kerugian. Selanjutnya bagian ketiga mencoba untuk menggali lebih dalam berbagai faktor, baik internal maupun eksternal, yang mendukung efektifitas pengelolaan risiko kerugian.

4.2.1 Penerapan Pengelolaan (Penanganan dan Upaya Pencegahan) Risiko

Kerugian Konsumen dalam Layanan Logistik yang Terjadi pada PT. RPS Logistic

Bagian laporan penelitian ini mencoba mengupas praktik pengelolaan risiko kerugian yang selama ini diterapkan PT. RPS Logistic dan berbagai upaya pencegahan dan mitigasi agar risiko kerugian tidak menjadi kerugian riil yang diterima oleh konsumen.

4.2.1.1 Identifikasi Risiko

Pengelolaan risiko kerugian pada layanan pengiriman yang diterapkan oleh PT. RPS Logistic merupakan bentuk respons strategis perusahaan dalam menghadapi kompleksitas operasional di sektor logistik. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, teridentifikasi risiko yang paling sering terjadi dalam praktik pengiriman adalah ketidaktepatan waktu dan keterlambatan distribusi. Kedua jenis risiko ini dinilai cukup krusial karena dapat berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan serta integritas sistem distribusi yang dijalankan. Hal ini diperkuat pernyataan informan 1 (A-1) yang menegaskan:

“Yang sering terjadi di PT. RPS Logistic lebih sering ke kerugian karena manajemen waktu yang buruk dan kerugian karena keterlambatan” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

Lebih lanjut manajemen waktu yang buruk dan keterlambatan dipicu pengelolaan dokumen yang masih perlu dibenahi, baik dari sisi internal maupun dari sisi eksternal (Shipper dan Pabrik). Temuan ini dipertegas Informan 2 (A-2) dan Informan 3 (A-3):

“Faktor keterlambatan dokumen juga memperngaruhi keterlambatan pengiriman dan ketepatan waktu distribusi barang ke alamat tujuan” (Wawancara A-2 12 Desember 2024)

“Keterlambatan terjadi diantaranya adanya keterlambatan dokumen dari Shipper yang dikirim sehingga tidak mengejar untuk

menyelesaikan dokumen di Bea Cukai dan Pelabuhan” (Wawancara A-3, 12 Desember 2024)

Risiko keterlambatan umumnya muncul karena pengambilan barang yang mendekati batas waktu penutupan depo, hambatan dalam proses stuffing di pabrik, serta kendala teknis di perjalanan seperti kerusakan armada. Sementara itu, kesalahan dokumentasi berkaitan dengan tidak lengkapnya dokumen pendukung seperti Packing List, Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), dan dokumen legal lainnya, yang dapat menyebabkan barang tertahan atau ditolak oleh pihak pelabuhan maupun bea cukai. Hasil penelitian ini sejalan dengan Simchi-Levi et al. (2008) yang menjelaskan bahwa dalam rantai pasok global, risiko seperti keterlambatan pengiriman dan ketidaktepatan dokumen termasuk kategori risiko utama yang harus dikendalikan secara sistemik.

Lebih lanjut Simchi-Levi et al. (2008) menyoroti pentingnya manajemen rantai pasok (SCM) yang efektif dalam menghadapi kompleksitas dan ketidakpastian global. Rantai pasok sangat rentan terhadap disrupsi (gangguan) serta menekankan peran krusial implementasi praktik SCM untuk meningkatkan efisiensi dan ketahanan, termasuk visibilitas, kemitraan, dan perencanaan berbasis permintaan.

4.2.1.2 Penilaian/Evaluasi Risiko

4.2.1.2.1 Prosedur Penanganan Risiko Kerugian

Untuk merespons risiko-risiko yang sering muncul tersebut, PT. RPS Logistic menerapkan strategi pengelolaan risiko yang berbasis pada perencanaan logistik yang komprehensif dan terstruktur. Strategi ini dimulai dari proses perencanaan jadwal pengambilan barang yang disesuaikan dengan kapasitas depo, pemilihan rute dan moda transportasi yang optimal, hingga penyesuaian waktu stuffing agar selaras dengan jadwal keberangkatan kapal. Hal ini diperkuat pernyataan Informan 1 (A-1):

“Keterlambatan dokumen kita bisa saja kena open closing. Untuk manage itu semua ya kita harus merencanakan dari a sampai z misal untuk pengiriman a akan dilaksanakan jam berapa, depo mana, alat transportasi apakah sudah siap, sampai ke waktu stuffing waktu di pabrik” (Hasil Wawancara A-1 10 Desember 2024)

Hasil penelitian ini memberikan penguatan praktik sebagaimana Waters (2011) mengemukakan bahwa efektivitas manajemen logistik sangat bergantung pada keberhasilan perusahaan dalam merancang dan mengendalikan seluruh alur kerja distribusi secara terukur. Perencanaan di PT. RPS Logistic bersifat fleksibel namun tetap mengedepankan presisi, di mana berbagai skenario kemungkinan di lapangan telah dipertimbangkan sebelumnya. Misalnya, perusahaan melakukan pengecekan berkala terhadap jadwal kapal dan terus menjalin komunikasi aktif dengan pihak pabrik untuk memastikan bahwa jadwal produksi tidak mengganggu jadwal pengiriman yang telah disusun.

4.2.1.2.2 *Standard Operating Procedure (SOP) Penanganan Kerugian*

Komunikasi menjadi aspek kunci dalam mendukung strategi pengelolaan risiko yang dijalankan oleh PT. RPS Logistic. Koordinasi dilakukan secara

intensif, baik dalam lingkungan internal perusahaan maupun dengan mitra eksternal seperti shipper, pihak pabrik, dan operator tracking. Informan menjelaskan bahwa perusahaan menggunakan dua media utama dalam proses komunikasi, yakni WhatsApp untuk pelaporan cepat serta email untuk dokumentasi formal.

PT. RPS Logistic dinilai belum memiliki Standard Operating Procedure (SOP) yang memadai dalam mengurangi kerugian. Selama ini perusahaan lebih berorientasi pada komunikasi yang dibangun secara intensif baik di perusahaan, di jalan, maupun dengan mitra. Fokus ini dikuatkan oleh pernyataan Informan 1 (A-1) bahwa:

“Untuk SOPnya yaitu kita harus saling cross check saling komunikasi baik yang di lapangan, yang di kantor, yang shipper, di pabrik, kita harus komunikasi kemudian ya kita lihat jadwal jadwal yang berkaitan dengan itu seperti jadwal stuffing jadwal kapal bisa di check check terlebih dahulu” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

Ungkapan senada juga disampaikan oleh Informan 3 yang langsung berhubungan dengan lapangan dan mitra bisnis (Shipper, Pabrik)

“Klo SOP lengkap memang belum ada. Kami mengandalkan komunikasi yang baik. Tapi tahapan-tahapan dalam penanganan kerugian konsumen sudah ada dan menjadi pedoman dalam melangkah” (Wawancara A-3, 12 Desember 2024)

Manajemen perusahaan berupaya agar informasi yang ada dapat diserap dengan baik sehingga terjalin komunikasi yang efektif. Tidak ada dokumen yang terlewat hanya gara-gara informasi yang tidak akurat atau berbagi informasi yang terlambat. Efektivitas komunikasi dalam konteks manajemen risiko logistik dinilai

sangat penting, sebagaimana disampaikan oleh Chopra & Sodhi (2004), bahwa pengelolaan risiko yang berhasil sangat ditentukan oleh kecepatan pertukaran informasi dan ketepatan pelaporan. Pengelolaan risiko, terutama *Supply Chain Risk Management*, menekankan pentingnya mengelola keterkaitan antar risiko yang tersembunyi, mengidentifikasi seluruh risiko di seluruh jaringan rantai pasok, dan membangun ketahanan (*resilience*) untuk memastikan profitabilitas dan kelangsungan bisnis melalui strategi manajemen risiko terintegrasi di seluruh mitra bisnis, bukan hanya internal perusahaan.

Komunikasi yang dilakukan secara paralel melalui media instan dan tertulis ini memungkinkan PT. RPS Logistic untuk mendeteksi lebih dini adanya potensi masalah serta merespons secara cepat sebelum risiko berkembang menjadi kerugian yang lebih besar. Dengan demikian, strategi komunikasi yang diterapkan tidak hanya berfungsi sebagai pendukung operasional, tetapi juga sebagai instrumen utama dalam mengendalikan dan mengurangi risiko.

4.2.1.2.3 Evaluasi Penerapan Pengelolaan Risiko Kerugian

Evaluasi atau pengendalian disadari merupakan fungsi manajemen yang dilakukan untuk memastikan bahwa perencanaan yang sudah disusun dapat direalisasikan dan mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Bila ditemukan masalah atau penyimpangan dalam proses pencapaian tujuan atau sasaran maka dapat dilakukan tindakan korektif yang sesuai dengan masalah yang muncul atau keterbatasan yang melekat pada organisasi/perusahaan. Bahkan tidak jarang evaluasi dilakukan

untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang ditempuh sudah sesuai dan diproyeksikan mampu mencapai tujuan atau sasaran yang ditetapkan.

Dalam konteks penanganan risiko kerugian konsumen dalam layanan logistik maka PT. RPS Logistic juga melakukan evaluasi untuk menilai keberhasilan dalam mengelola risiko kerugian barang yang merugikan konsumen. Namun evaluasi yang dilakukan tidak terjadwal atau berkala tetapi lebih merespon apabila benar-benar terjadi masalah. Model ini ditegaskan dalam pernyataan Informan 1 (A-1) sebagai berikut:

“Pasti kita mengevaluasi setelah ada masalah kita langsung evaluasi misalkan ternyata kemarin kita meleset estimasi di a b c berarti kita next harus lebih berhati hati atau lebih mengecek jadwal gitu. pasti kita selalu evaluasi setiap ada masalah” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

Hal senada juga disampaikan oleh Informan 3 (A-3) ketika mencermati terjadinya masalah dalam pengiriman atau distribusi barang. Pernyataan ini tertuang dalam hasil wawancara berikut ini:

“Klo ada masalah ya segera dievaluasi penyebabnya apakah di internal perusahaan, atukah di Shipper atau di pabrik sehingga jelas penyelesaian masalahnya. Tapi tetap dengan melakukan komunikasi yang baik dan koordinasi yang intensif dengan para pihak” (Wawancara A-3, 12 Desember 2024)

Di sisi lain, dalam situasi risiko yang telah berkembang menjadi insiden kerugian, PT. RPS Logistic mengadopsi strategi penanganan yang bersifat adaptif dan berorientasi pada penyelesaian masalah jangka pendek maupun jangka panjang. Penanganan dilakukan secara bertahap, dimulai dari pemenuhan kebutuhan pelanggan sebagai prioritas, hingga penyusunan laporan evaluatif secara menyeluruh terhadap kejadian tersebut. Prosedur ini dilaksanakan dengan

melibatkan berbagai pihak terkait, termasuk vendor tracking, pihak pabrik, hingga bagian keuangan bila kerugian yang terjadi berdampak finansial. Evaluasi kasus tidak hanya dilakukan untuk mencari penyebab langsung, tetapi juga untuk menelaah apakah langkah-langkah yang ditempuh sudah sesuai meskipun dokumen SOP belum memadai dan responsif terhadap kasus serupa. Proses ini mencerminkan pendekatan *corrective action* yang tidak hanya berfokus pada menyelesaikan masalah, tetapi juga melakukan perbaikan sistem agar risiko tidak terulang kembali.

Hal ini ditambahkan pernyataan Informan 2 ketika ditanya lebih lanjut bila kasus berkembang menjadi kasus yang memberikan implikasi finansial:

“Bila masalah telah berkembang menjadi masalah yang berat dan berimplikasi pada kerugian finansial ya dilakukan evaluasi menyeluruh untuk melihat dimana letak masalahnya, penyebabnya dan mengurai mengapa bisa terjadi masalah seperti ini. Intinya perlu evaluasi yang menyeluruh dan bisa menjadi agenda yang terjadwalkan sebagai langkah pencegahan di kemudian hari” (Wawancara A-2, 12 Desember 2024).

Pendekatan berbasis evaluasi ini menjadi ciri khas pengelolaan risiko yang dijalankan oleh PT. RPS Logistic. Setiap kejadian, meskipun bersifat insidental, dianggap memiliki nilai untuk memperbaiki sistem secara keseluruhan. Oleh karena itu, perusahaan senantiasa menjadikan hasil evaluasi sebagai rujukan dalam menyusun strategi ke depan, termasuk untuk menyusun SOP yang lebih memadai, penyempurnaan alur komunikasi, hingga penyesuaian kebijakan kerja sama dengan mitra eksternal. Informan juga menyampaikan bahwa setiap kasus memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga penyelesaiannya tidak bisa diseragamkan. Dengan demikian, PT. RPS Logistic menempatkan fleksibilitas dan

pembelajaran sebagai fondasi dalam membangun ketahanan sistem logistik. Pendekatan semacam ini sejalan dengan prinsip manajemen risiko modern yang tidak hanya menekankan pada pengendalian, tetapi juga pada pembentukan sistem yang adaptif dan mampu berkembang dari pengalaman nyata di lapangan.

4.2.1.3 Pengendalian/Mitigasi Risiko

4.2.1.3.1 Langkah-Langkah Pencegahan Risiko Kerugian

PT. RPS Logistic memiliki acuan yang baku dalam penanganan pengelolaan risiko kerugian, termasuk bila terjadi keterlambatan pengiriman. Selain berfokus pada perencanaan teknis, pengelolaan risiko di PT. RPS juga menekankan pentingnya komunikasi lintas unit dan dengan pihak eksternal. Koordinasi yang intensif antara bagian operasional, tim dokumentasi, serta pihak-pihak seperti shipper, pabrik, dan operator tracking menjadi kunci dalam memastikan kelancaran pengiriman. Komunikasi dilakukan secara real-time menggunakan aplikasi pesan instan seperti WhatsApp untuk merespons perubahan situasi di lapangan secara cepat, dan email untuk kepentingan dokumentasi formal. Strategi ini selaras dengan prinsip dasar manajemen logistik yang menempatkan aliran informasi sebagai elemen kritis dalam mendeteksi dan mengatasi risiko. Informasi yang diperoleh secara cepat dan akurat memungkinkan perusahaan mengambil tindakan preventif sebelum risiko berkembang menjadi kerugian nyata. Dalam hal ini, PT. RPS menunjukkan bahwa pengelolaan risiko tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dan berbasis kolaborasi lintas fungsi.

Hasil wawancara dengan Informan 1 (A-1) memperkuat kondisi di lapangan terkait pencegahan risiko kerugian, dalam hal ini disebutkan:

“.....kita cek jadwal kapal berkala, kita aktif konfirmasi ke shipper dan pabrik untuk bertanya ini akan di stuffing kan kapan, ini jadwalnya seperti ini, walaupun mungkin ada pabrik yang mempercayakan semuanya kepada kita tetapi kita tetap wajib komunikasi, aktif mengecek jadwal, aktif menanyakan ke pabrik untuk kelengkapan dokumen jadi nanti ketika waktu stuffing, waktu pembuatan PEB, dan lain sebagainya itu bisa tepat waktu” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

Lebih lanjut, dalam situasi di mana risiko kerugian tidak dapat dihindari, perusahaan menjalankan prosedur penyelesaian yang berfokus pada pemulihan cepat dan evaluasi sistematis. Langkah awal yang diambil adalah memastikan bahwa kebutuhan dan keluhan pelanggan ditangani secara prioritas. Setelah itu, dilakukan analisis internal untuk menelusuri penyebab utama risiko, baik dari aspek teknis, administratif, maupun komunikasi. Evaluasi dilakukan secara case by case dan melibatkan seluruh pihak terkait dalam rangka menyusun strategi perbaikan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa PT. RPS Logistic menerapkan prinsip continuous improvement dalam manajemen risikonya, di mana setiap kejadian dijadikan sebagai pembelajaran kolektif untuk memperkuat sistem kerja yang ada. Hal ini juga menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga kepercayaan pelanggan melalui penyelesaian masalah yang responsif dan terukur.

4.2.1.3.2 Sistem Pelaporan dan Penanganan Keluhan

Di samping strategi preventif dan komunikasi yang baik, PT. RPS Logistic juga menerapkan pendekatan penanganan insiden yang berfokus pada

penyelesaian masalah secara adaptif. Ketika risiko kerugian terjadi, langkah pertama yang diambil adalah memenuhi kebutuhan pelanggan dan menyelesaikan keluhan secara cepat, lalu dilanjutkan dengan evaluasi internal untuk menelusuri penyebab kejadian. Evaluasi dilakukan secara case by case, dengan mempertimbangkan tanggung jawab masing-masing pihak sesuai dengan tahapan pengiriman.

Menurut Christopher (2016), pendekatan responsif dan berbasis evaluasi kasus dinilai efektif dalam industri logistik yang penuh ketidakpastian dan kerentanan terhadap gangguan eksternal. Dalam konteks PT. RPS Logistic, proses evaluasi juga dijadikan sebagai dasar untuk perbaikan prosedur kerja dan pengambilan keputusan manajerial pada kasus serupa di masa mendatang. Dengan kata lain, perusahaan tidak hanya menanggulangi kerugian sebagai insiden operasional, tetapi juga menjadikannya sebagai bahan pembelajaran untuk memperkuat sistem pengelolaan risiko secara berkelanjutan.

Dalam praktik pengelolaan, komunikasi yang intensif di PT. RPS Logistic tidak hanya terbatas pada pertukaran informasi teknis antar staf operasional, tetapi juga mencakup dialog strategis antara berbagai pihak yang terlibat dalam rantai pengiriman. Komunikasi ini berlangsung secara dua arah dan dinamis, di mana staf operasional diberikan ruang untuk melaporkan kendala di lapangan secara langsung kepada pimpinan atau pihak manajemen, sekaligus menerima instruksi lanjutan secara cepat dan terarah. Mekanisme ini mempersingkat waktu pengambilan keputusan dan mengurangi potensi penumpukan masalah yang tidak tertangani. Selain itu, komunikasi antardivisi diupayakan tetap terstruktur,

sehingga informasi yang disampaikan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga mampu menjadi landasan penyusunan rencana antisipatif ke depan. Dengan adanya jalur komunikasi yang terbuka dan responsif ini, pengelolaan risiko menjadi bagian dari siklus kerja yang terintegrasi, bukan sekadar upaya yang dilakukan ketika insiden telah terjadi.

Salah satu bentuk nyata dari penguatan komunikasi internal adalah adanya pelaporan cepat terhadap kondisi tidak normal di lapangan, seperti keterlambatan pengambilan barang, kemacetan jalur distribusi, atau perubahan jadwal *stuffing*. Tim "lapangan" dapat langsung menginformasikan kondisi tersebut melalui WhatsApp Group khusus yang dikelola perusahaan, sehingga semua pihak yang terlibat mendapatkan informasi secara simultan. Di sisi lain, email tetap digunakan untuk merekam pelaporan dalam bentuk kronologi kejadian atau laporan insiden yang diperlukan untuk evaluasi dan dokumentasi formal.

Pelaporan cepat yang dilakukan untuk menangani keluhan dan risiko kerugian dikuatkan pernyataan Informan 1 (A-1):

“Kalo pelaporan biasanya bisa by whatsapp, bisa by email, misalkan ternyata ini ada delay kapal ya kita infokan by email dan WA, terus kalo ada masalah masalah di lapangan ya kita biasanya untuk penanganan cepat by WA tetapi kita juga punya back up an di email ada kejadian apa dan sebagainya” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

Kombinasi antara komunikasi informal dan formal ini menjadikan proses pelaporan lebih cepat, efisien, dan terdokumentasi dengan baik. Menurut Gaspersz (2005), komunikasi yang efektif dan lintas fungsi merupakan prasyarat utama

dalam penerapan sistem manajemen logistik berbasis risiko, terutama dalam menghadapi ketidakpastian di setiap titik rantai distribusi.

Selain komunikasi dan pelaporan cepat, perusahaan juga memanfaatkan media komunikasi sebagai sarana pembelajaran antar staf. Ketika terjadi suatu insiden atau kendala pengiriman, tim operasional akan saling bertukar informasi mengenai penyebab, solusi yang telah dilakukan, serta rekomendasi tindakan untuk kasus serupa di masa mendatang. Diskusi ini biasanya berlangsung secara informal namun intensif melalui media grup pesan, dan kemudian dirangkum dalam bentuk laporan harian oleh staf administrasi. Kegiatan semacam ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya dijadikan alat penyampaian informasi, tetapi juga berfungsi sebagai wadah kolaborasi dan pertukaran pengetahuan secara kolektif. Dengan begitu, perusahaan mampu membangun kultur organisasi yang berbasis pada pengalaman lapangan dan pembelajaran bersama (*organizational learning*), yang pada akhirnya memperkuat efektivitas pengelolaan risiko di seluruh lini operasional.

4.2.1.3.3 Kepastian Kepuasan Konsumen dalam Pengelolaan Risiko Kerugian

Kepuasan konsumen menjadi titik sentral dalam mengukur kesuksesan layanan logistik. Setelah tercapai kepuasan maka diharapkan akan menumbuhkan dan menguatkan loyalitas pelanggan. Rangkaian proses ini harus didukung dengan komitmen untuk memberikan penanganan risiko kerugian dengan baik dan berupaya melakukan mitigasi atas risiko kerugian yang muncul bagi konsumen.

Memperhatikan urgensi aspek ini maka PT. RPS Logistic juga berupaya memberikan kepuasan konsumen dengan langkah yang cepat dan pasti sehingga menumbuhkan kepercayaan bisnis yang lebih kuat. Langkah yang dilakukan dengan mencermati penyebab dan di titik mana kerugian itu terjadi dan segera diselesaikan. Hal ini diperkuat pernyataan Informan 1 (A-1):

“Kita sesuaikan untuk kerugian, apabila terjadi kerugian ya kita telaah lagi awal keruginnya dari mana untuk penanganannya itu kita telaah dulu jadi misalkan dari pihak tracking yang mengakibatkan kerugian misalkan yaudah yang penting kita ke customer ke konsumen shipper itu selesai dulu kita selesaikan dulu baru setelah itu kita cek lagi misalkan oh ini kemarin trackingnya yang bermasalah dan lain sebagainya. Yang penting kita gerak cepat terlebih dahulu apa yang shipper butuhkan apa yang konsumen butuhkan kita penuhi dulu” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024).

Penanganan keluhan pelanggan atau risiko kerugian bagi konsumen disadari menjadi bagian operasional perusahaan dalam memberikan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta menjadi bagian yang sangat strategis mempertahankan eksistensi dan keunggulan kompetitif perusahaan. Keluhan pelanggan merupakan suatu kondisi dimana pelanggan mengalami rasa tidak puas dari produk atau layanan yang diterima ternyata tidak sesuai dengan yang diharapkan (Veranita & Hatimatunnisani, 2021). Pada dasarnya, setiap pelanggan memiliki ekspektasi tertentu terhadap kualitas produk maupun layanan yang disediakan oleh perusahaan. Ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai, maka timbul rasa kecewa yang mendorong pelanggan untuk mengajukan keluhan sebagai bentuk protes, kritik, atau aspirasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Pernyataan yang disampaikan Informan 2 (A-2) dan Informan 3 (A-3) menunjukkan bahwa hasil penelitian yang lain tersebut (Veranita & Hatimatunnisani, 2021) memperkuat hasil penelitian tersebut, yang dinyatakan secara lugas bahwa:

“Kepuasan pelanggan dapat dipastikan tidak adanya komplain yang masuk dan dibuktikan dengan dokumen yang benar dan tidak terlambat. Harapan pelanggan sangat besar untuk ketepatan waktu pengiriman” (Wawancara A-2, 12 Desember 2024)

“Kepuasan pelanggan menjadi harga mati dalam melayani mereka dan memastikan tidak ada pelanggan yang kecewa atau mengajukan complain atas layanan yang kami berikan. Kami pastikan cara kami melayani, baik dokumen dan penanganan fisik barang, tidak menimbulkan masalah dan sudah sesuai dengan harapan mereka” (Wawancara A-3, 12 Desember 2024)

Untuk mewujudkan ekspektasi pelanggan tersebut maka komunikasi dibangun dari level internal perusahaan, di jalan, di mitra bisnis (Shipper, pabrik) dan berbagai pihak yang berkepentingan, termasuk pihak Bea Cukai dan Pelabuhan. Komunikasi yang ada harus memberikan umpan balik seperti apa level kepuasan yang diharapkan dan kepastian keberlanjutan menggunakan jasa logistik.

4.2.1.3.4 Pelatihan Penanganan Risiko Kerugian

Meskipun PT. RPS Logistic belum memiliki program pelatihan formal terkait manajemen risiko, proses pembelajaran dan penguatan kapasitas SDM tetap dilakukan melalui pendekatan *learning by doing*. Pegawai diberi ruang untuk memahami risiko berdasarkan pengalaman langsung di lapangan, serta melalui diskusi internal yang bersifat reflektif terhadap kejadian-kejadian sebelumnya. Dalam jangka panjang, pola pembelajaran semacam ini diharapkan mampu

memperkuat kesiapsiagaan staf dalam menghadapi risiko, sekaligus membangun budaya kerja yang tanggap terhadap perubahan.

Fakta tidak ada pelatihan khusus dalam pengelolaan risiko kerugian konsumen juga ditegaskan Informan 1 (A-1) sebagai berikut:

“Kita sebenarnya tidak ada pelatihan khusus ya semuanya learning by doing karena kalau secara aturan secara undang undang ya memang sudah baku sudah seperti itu, cuman kan posisi di lapangan bisa lebih fleksibel dan masalahnya juga bisa lebih variatif , jadi kita bisa crosscheck dengan forwarding lain atau apa untuk pembelajaran pembelajaran kasus kasus tertentu yang kadang muncul di lapangan...” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

Pernyataan senada disampaikan oleh Informan 2 (A-2) dan Informan 3 (A-3) bahwa:

“Tidak ada Mbak pelatihan khusus seperti itu. Kami bekerja berdasarkan pengalaman selama ini dan mampu menyelesaikan masalah bila ada kerugian yang dialami konsumen. Kami belajar dari kasus ke kasus, dan belajar juga dari perusahaan lain untuk menyelesaikan kasus yang sama” (Wawancara A-2, 12 Desember 2024)

“Pelatihan formal memang tidak ada tapi kami selalu belajar dari pengalaman kami selama ini yang hasilnya memberikan yang terbaik untuk pelanggan. Kalau ada pelanggan yang kecewa wajar tetapi setelah dijelaskan penyebabnya dan diselesaikan dengan sungguh-sungguh ya diterima dengan senang. Kayaknya bisa diterima pelanggan cara penyelesaian untuk mengatasi risiko kerugian yang timbul” (Wawancara A-3, 12 Desember 2024)

Oleh karena itu, strategi pengelolaan risiko kerugian di PT. RPS Logistic tidak hanya bergantung pada prosedur tertulis, tetapi juga pada kesiapan SDM, efektivitas komunikasi, dan kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap dinamika operasional. Strategi yang demikian menjadikan PT. RPS Logistic

mampu mengelola kompleksitas layanan pengiriman dengan pendekatan yang berimbang antara sistem, teknologi, dan sumber daya manusia.

4.2.2 Persepsi Efektivitas Pengelolaan Risiko Kerugian Konsumen yang Diterapkan PT. RPS Logistic dalam Layanan Logistik

Bagian kedua laporan hasil penelitian ini mencoba mendeskripsikan dan menganalisis lebih detail bagaimana tingkat efektivitas pengelolaan risiko kerugian yang selama ini diterapkan PT. RPS Logistic.

4.2.2.1 Penerapan Sistem Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko pada tahapan mengelola risiko kerugian konsumen menjadi bagian yang sangat krusial dan diperhitungkan dalam memprediksi potensi risiko menjadi risiko riil. Identifikasi risiko adalah bagian dari manajemen risiko yang menyediakan proses terstruktur yang mengidentifikasi bagaimana tujuan individu maupun organisasi dapat dipengaruhi oleh risiko. Proses identifikasi risiko harus mengidentifikasi kejadian yang tidak diinginkan, hasil yang tidak diinginkan, ancaman yang muncul, serta peluang yang ada dan yang akan muncul (Dionne, 2013).

Mengingat urgensi identifikasi risiko maka PT. RPS Logistic juga memastikan bahwa tahapan ini sangat efektif, bahkan dinyatakan sebagai langkah yang sudah terstruktur dalam pengelolaan risiko kerugian barang yang dirasakan konsumen. Perusahaan sudah melakukan identifikasi risiko dengan baik dan sangat efektif. Hal ini dipertegas pernyataan Informan 1 (A-1) sebagai berikut:

“Sangat efektif, sebenarnya kalo lebih berhati hati dan teliti pasti hasilnya juga akan lebih efektif, kecuali ada faktor-faktor lain yang memang tidak bisa terhindarkan....” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

Identifikasi risiko kerugian konsumen dalam konteks layanan logistik merujuk pada proses sistematis untuk menemukan potensi kerugian yang bisa dialami konsumen, yang disebabkan keterlambatan pengiriman atau kerusakan barang pada saat distribusi barang. PT. RPS Logistic berupaya untuk memberikan layanan yang terbaik dengan sedini mungkin mendeteksi adanya potensi risiko yang mungkin timbul, baik di titik perusahaan, Shipper, pabrik maupun di Pelabuhan.

Pernyataan Informan 2 (A-2) dan Informan 3 (A-3) memberikan gambaran yang lebih tegas bagaimana perusahaan benar-benar peduli memperhatikan aspek ini, sebagaimana kutipan di bawah ini:

“Perusahaan sangat teliti untuk melakukan identifikasi risiko, sangat hati-hati untuk memastikan barang yang akan dikirim tidak mengalami keterlambatan atau kerusakan” (Wawancara A-2, 12 Desember 2024)

“Wah klo ini efektif sekali Mbak. Kami selalu hati-hati, cermat dan memastikan tidak ada kerusakan barang atau keterlambatan pengiriman. Tidik-titik potensi risiko kerugian selalu diidentifikasi dengan baik untuk memastikan tidak muncul kerugian dalam memberikan layanan ini” (Wawancara A-3, 12 Desember 2024)

Strategi pengelolaan risiko yang diterapkan oleh PT. RPS Logistic dalam layanan pengiriman barang dinilai telah menunjukkan efektivitas yang cukup baik dalam meminimalisasi potensi kerugian konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, keberhasilan strategi ini sangat dipengaruhi oleh konsistensi

dalam penerapan langkah0langkah penanganan dan upaya pencegahan kerugian. Ketelitian dan kehati-hatian personel dalam menjalankan tugas menjadi faktor utama dalam mencegah munculnya risiko, baik yang bersifat teknis maupun administratif. Hal ini sesuai dengan pendapat Gaspersz (2011), yang menyatakan bahwa efektivitas pengendalian risiko sangat bergantung pada kedisiplinan dan konsistensi pelaksanaan semua tahapan pengelolaan risiko kerugian oleh seluruh pihak yang terlibat. Dengan kata lain, strategi yang baik tidak akan membuahkan hasil apabila tidak dijalankan secara menyeluruh dan penuh tanggung jawab oleh pelaksananya.

Setiap kegiatan seperti pengambilan barang, stuffing, pemrosesan dokumen, hingga pemantauan pengiriman, dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini mengurangi ketergantungan pada keputusan individual yang bersifat ad hoc dan meminimalisasi potensi kesalahan akibat miskomunikasi atau kelalaian. PT. RPS Logistic memiliki formulir dan format pelaporan yang telah disusun untuk berbagai skenario operasional, sehingga staf memiliki panduan dalam menangani situasi yang tidak berjalan sesuai rencana. Dengan prosedur kerja yang terarah, risiko dapat diidentifikasi dan dikendalikan sebelum berkembang menjadi kerugian yang lebih besar

4.2.2.2 Penggunaan Teknologi dalam Pengurangan Risiko Kerugian

Perkembangan teknologi berkontribusi pada upaya untuk mengurangi risiko kerugian dalam layanan logistik, waktu semakin cepat dan dapat diakses secara realtime. Efektivitas strategi pengelolaan risiko di PT. RPS Logistic juga diperkuat dengan pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat bantu dalam

operasional harian. Sistem pelacakan berbasis *Global Positioning System* (GPS) pada kendaraan pengangkut memungkinkan pemantauan barang secara real-time oleh tim operasional maupun oleh pelanggan. Teknologi ini memberikan transparansi dalam proses distribusi dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap layanan perusahaan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Informan 1 (A-1):

“Misalkan kalau di lapangan kita mencari sistem tracking yang sudah ber GPS, jadi sewaktu waktu kita bisa mengecek, misalkan customer bertanya tracking sampai dimana dan lain sebagainya” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

Selain itu, jaringan internet yang stabil digunakan untuk mendukung proses digitalisasi dokumen seperti Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), Packing List, dan invoice, sehingga mempercepat arus informasi antara kantor pusat, tim lapangan, dan pihak eksternal. Menurut Heizer dan Render (2016), penggunaan teknologi dalam logistik berfungsi tidak hanya sebagai pendukung, tetapi juga sebagai pengontrol yang mampu mempercepat alur kerja dan menurunkan tingkat kesalahan administratif.

Kondisi tersebut juga diperkuat pernyataan yang disampaikan Informan 2 (A-2) dan Informan 3 (A-3):

“Peran teknologi informasi sangat besar dalam pengurangan risiko kerugian karena informasi tersedia secara luas dan dapat diakses setiap saat. Transparansi informasi menjadi lebih terbuka dan mempermudah dalam pelacakan tracking, serta pengiriman dokumen PBE dan Packing List menjadi lebih cepat” (Wawancara A-2, 12 Desember 2024)

“Teknologi Informasi sangat terasa mempermudah upaya untuk mengurangi risiko kerugian, terutama kecepatan pengiriman barang dan keterjaminan kerusakan barang selama proses pengiriman. Upload dokumen formal yang diperlukan untuk kelengkapan pengiriman barang menjadi lebih mudah dan cepat” (Wawancara A-3, 12 Desember 2024)

4.2.2.3 Respon Pelanggan terhadap Pengelolaan Risiko

Indikator lain dari keberhasilan strategi pengelolaan risiko di PT. RPS Logistic adalah keberlanjutan hubungan kerja sama dengan pelanggan. Narasumber menyampaikan bahwa repeat order atau pemesanan ulang dari pelanggan menjadi parameter utama dalam menilai efektivitas layanan. Meski bersifat kualitatif, indikator ini cukup valid untuk menggambarkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut Hasibuan (2014), kepuasan pelanggan merupakan refleksi dari efektivitas operasional perusahaan, karena pelanggan yang puas akan kembali menggunakan layanan dan bahkan merekomendasikannya kepada pihak lain. Dalam konteks PT. RPS Logistic, pelanggan yang puas juga cenderung lebih toleran terhadap insiden kecil selama mereka merasa komunikasi dan penanganan dilakukan secara terbuka dan bertanggung jawab. Hal ini diperkuat pernyataan Informan 1 (A-1):

“Tolak ukurnya kalau mereka repeat order menggunakan jasa kita lagi, berarti mereka oke dan puas dengan pelayanan kita. Selain itu, walaupun pernah ada masalah dan mereka masih mempercayakan pekerjaan selanjutnya kepada kita berarti suatu tanda yang bagus” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024).

4.2.2.4 Metode Evaluasi Penilaian Pengelolaan Risiko Kerugian

Evaluasi terhadap efektivitas strategi dilakukan secara case by case, terutama setelah terjadi insiden keterlambatan atau kerugian. Evaluasi ini dilakukan melalui diskusi lintas divisi, dengan menelusuri akar penyebab masalah serta menganalisis efektivitas respons yang telah diberikan. Hasil evaluasi dijadikan sebagai dasar untuk menyusun langkah perbaikan prosedur, baik dari sisi teknis, administratif, maupun komunikasi. Proses ini mencerminkan pendekatan continuous improvement, di mana perusahaan tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga membangun sistem kerja yang semakin baik dari waktu ke waktu. Dengan adanya mekanisme evaluasi yang konsisten, perusahaan menunjukkan komitmennya terhadap peningkatan kualitas layanan dan penguatan sistem manajemen risiko.

4.2.2.5 Komunikasi dan Kolaborasi dalam Pengelolaan Risiko Kerugian

Kemampuan perusahaan dalam merespons perubahan dan hambatan operasional juga mencerminkan fleksibilitas sistem yang diterapkan. Meskipun perusahaan telah memiliki SOP yang baku, dalam praktiknya PT. RPS Logistic memberikan ruang adaptasi terhadap kondisi lapangan yang dinamis. Misalnya, ketika terjadi gangguan cuaca atau keterlambatan dari pihak ketiga, perusahaan dapat segera mengubah strategi pengiriman melalui koordinasi cepat lintas divisi. Fleksibilitas ini memungkinkan perusahaan tetap menjaga komitmen waktu kepada pelanggan tanpa harus mengorbankan kualitas layanan. Artinya, keberhasilan pengelolaan risiko tidak hanya diukur dari pencegahan, tetapi juga dari ketanggapan dalam menyusun langkah alternatif secara cepat dan efektif.

Selain itu, kolaborasi antara pihak internal dan eksternal menjadi faktor penting dalam menjaga efektivitas pengelolaan risiko. PT. RPS Logistic menjalin komunikasi dan kerja sama yang erat dengan pihak ketiga seperti perusahaan angkutan, pabrik, dan pelabuhan. Ketika terjadi permasalahan, identifikasi pihak yang bertanggung jawab dilakukan berdasarkan kontrak pengiriman yang berlaku, seperti CFR, FOB, atau EXW. Proses penyelesaian masalah dilakukan melalui musyawarah untuk mencari solusi yang adil bagi seluruh pihak, tanpa menimbulkan konflik berkepanjangan. Mulyadi dan Setyawan (2016:25) menegaskan bahwa keberhasilan manajemen risiko dalam logistik tidak hanya ditentukan oleh faktor internal perusahaan, tetapi juga oleh sejauh mana perusahaan mampu membangun sinergi dengan aktor-aktor lain dalam rantai pasok.

Komunikasi yang terbuka dan efisien menjadi prasyarat penting dalam membangun kemitraan yang saling menguntungkan. PT. RPS Logistic menerapkan prinsip transparansi dan saling percaya dalam menjalin relasi dengan mitra kerjanya. Dalam kondisi tertentu, seperti keterlambatan pengiriman karena *force majeure* atau perubahan jadwal dari pihak pelabuhan, perusahaan memberikan pemberitahuan secepat mungkin kepada pelanggan dan mitra lain. Strategi ini tidak hanya mencegah kesalahpahaman, tetapi juga meningkatkan kredibilitas perusahaan dalam jangka panjang. Dengan kata lain, komunikasi yang efektif berperan sebagai alat pengendali risiko sekaligus pengikat hubungan antarorganisasi yang saling mendukung dalam sistem logistik.

4.2.2.6 Penanganan Kasus Kerugian yang Terjadi

Budaya kerja yang terbentuk di PT. RPS Logistic turut memperkuat keberhasilan strategi pengelolaan risiko. Perusahaan membiasakan seluruh staf untuk belajar dari kasus nyata dan berbagi pengalaman dalam forum-forum informal maupun melalui pelaporan insiden. Pendekatan *learning by doing* menjadi bagian dari proses pembelajaran organisasi, di mana staf memperoleh pengetahuan secara langsung dari dinamika lapangan. Menurut Siagian (2015:134), pembelajaran dari pengalaman kerja merupakan strategi yang efektif dalam menghadapi kondisi kerja yang penuh ketidakpastian. Meskipun belum memiliki pelatihan formal khusus terkait manajemen risiko, pendekatan ini cukup efektif untuk meningkatkan kepekaan staf terhadap potensi risiko yang berulang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas strategi pengelolaan risiko kerugian konsumen dalam layanan pengiriman PT. RPS Logistic ditentukan oleh sinergi antara sistem prosedural yang kuat, dukungan teknologi, kolaborasi lintas aktor, dan kesiapan sumber daya manusia. Strategi yang dijalankan tidak hanya bersifat preventif, tetapi juga adaptif dan responsif terhadap kondisi yang berubah dengan cepat di sektor logistik. Evaluasi rutin, komunikasi intensif, dan budaya pembelajaran menjadi faktor penguat dalam mempertahankan efektivitas tersebut. Oleh karena itu, pendekatan yang diterapkan PT. RPS Logistic dapat menjadi contoh praktik terbaik (*best practice*) bagi perusahaan logistik lain dalam mengelola risiko secara menyeluruh dan berkelanjutan.

4.2.3 Faktor Internal dan Eksternal Pendukung Efektivitas Pengelolaan Risiko Kerugian Konsumen

Bagian ketiga laporan hasil penelitian ini menyuguhkan kajian mendalam berbagai faktor dominan, baik faktor internal maupun eksternal, yang berkontribusi mendukung efektifitas pengelolaan risiko kerugian. Hasil penelitian mencoba menggali praktik keseharian yang memang sangat mendukung keberhasilan dalam mengelola risiko kerugian dalam layanan logistik.

Efektivitas pengelolaan risiko kerugian dalam layanan logistik pada PT. RPS Logistic merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor yang saling memengaruhi, baik dari lingkungan internal maupun eksternal perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa keberhasilan sistem pengelolaan risiko tidak hanya bergantung pada satu aspek tertentu, melainkan dipengaruhi oleh gabungan kapabilitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dukungan manajerial, karakteristik pelanggan, hingga pola kemitraan dengan pihak eksternal. Kompleksitas inilah yang menuntut perusahaan untuk bersikap adaptif dan mengembangkan pendekatan pengelolaan risiko secara menyeluruh dan berkelanjutan.

4.2.3.1 Peran SDM dalam pengelolaan Risiko Kerugian

Faktor internal yang paling dominan dalam menunjang efektivitas pengelolaan risiko adalah kualitas sumber daya manusia (SDM). Kesiapan individu dalam memahami prosedur kerja, ketepatan dalam bertindak, serta kecepatan dalam merespons gangguan operasional di lapangan menjadi faktor utama dalam menekan potensi kerugian. Informan menyatakan bahwa personel yang telah berpengalaman mampu mengenali tanda-tanda risiko lebih dini dan mengambil tindakan antisipatif yang sesuai dengan SOP perusahaan.

Hasil penelitian ini dipertegas dengan pernyataan Informan 1 (A-1) ketika menyikapi isu sentral SDM dan kesiapan dalam mengelola risiko kerugian:

“Jelas kalau internal itu SDM karena kadang kadang itu orang orang tidak di performa terbaiknya sehingga ada yang miss, ada yang kelewat dan lain sebagainya” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

Bahkan memberikan penguatan kesiapan dan kualitas SDM dalam menyelesaikan berbagai masalah yang terkait pengelolaan risiko kerugian:

“Sejauh ini untuk SDM ya kita pastikan mereka dalam keadaan siap bekerja, memahami alur kerja sehingga saat terjadi risiko-risiko yang tidak diinginkan. mereka siap dan sigap menanganinya. Jadi untuk pelaporan mereka sudah tau apa yang dilaporkan dan tau masalahnya, sudah tau mau menyelesaikannya seperti apa.....” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

Hasil penelitian ini mendukung pandangan Handoko (2014) yang menyebutkan bahwa SDM merupakan aset utama organisasi yang berperan besar dalam menentukan keberhasilan implementasi strategi kerja, termasuk dalam sistem pengendalian risiko. Oleh karena itu, pengembangan SDM melalui pelatihan informal, diskusi internal, dan pembelajaran dari pengalaman lapangan sangat penting untuk terus ditingkatkan.

4.2.3.2 Peran Teknologi dan Sistem Informasi dalam Pengelolaan Risiko Kerugian

Selain aspek sumberdaya manusia, pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi faktor penting yang berkontribusi terhadap efektivitas sistem pengelolaan risiko di

PT. RPS Logistic. Perusahaan telah mengintegrasikan perangkat pelacakan berbasis *Global Positioning System* (GPS), sistem informasi digital, serta platform komunikasi daring seperti WhatsApp dan email dalam aktivitas operasional sehari-hari. Teknologi ini memungkinkan pemantauan pengiriman secara real-time, percepatan pelaporan insiden, serta pendokumentasian proses kerja secara digital. Heizer dan Render (2016:112) menekankan bahwa integrasi teknologi dalam sistem logistik meningkatkan efisiensi, memperkuat akurasi informasi, dan mempercepat pengambilan keputusan dalam menghadapi risiko. Bagi PT. RPS, teknologi bukan hanya pelengkap, melainkan instrumen strategis dalam menjaga keandalan proses pengiriman.

Peran teknologi informasi dalam penanganan dan pencegahan risiko kerugian tidak diragukan lagi di PT. RPS Logistic, mengingat fleksibilitas dan jangkauan kegiatan yang tidak hanya berkutat di kantor tetapi juga di lapangan. Urgensi ini sejalan dengan pernyataan Informan 1 A-1) bahwa teknologi informasi:

“Sangat berperan, apalagi jangkauan pekerjaan kita tidak hanya di kantor, ada yang di lapangan. Jadi memang harus ditunjang dengan teknologi yang memadai seperti tadi device yang oke jaringan yang oke.” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

4.2.3.3 Kebijakan dan Dukungan/Keterlibatan Manajemen dalam Pengelolaan Risiko Kerugian

Tidak kalah penting adalah peran manajemen dalam merumuskan kebijakan dan pengambilan keputusan yang mendukung efektivitas pengelolaan risiko. Manajemen berfungsi sebagai pengarah dan pengendali yang menetapkan kerangka kerja, struktur kewenangan, serta jalur pelaporan yang jelas. Narasumber menegaskan bahwa setiap tindakan di lapangan harus merujuk pada pedoman operasional yang telah disetujui oleh manajemen, terutama dalam situasi darurat.

Hal tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi yang baik dan arahan manajerial yang tegas merupakan pondasi bagi tindakan pengendalian risiko yang cepat, sah, dan terukur. Gaspersz (2011) menekankan bahwa pengendalian risiko yang efektif menuntut keterlibatan aktif manajemen dalam merancang, mengawasi, dan mengevaluasi setiap langkah yang diambil dalam proses logistik.

Lebih lanjut Informan 1 (A-1) menjelaskan dan menegaskan pentingnya kebijakan perusahaan bagi karyawan untuk melangkah:

Kebijakan perusahaan itu menjadi salah satu yang terpenting karena dari karyawan sendiri tidak bisa memutuskan kalau dari perusahaan tidak ada kebijakan. Jadi karyawan pun harus melibatkan dari perusahaan untuk pengambilan keputusan (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

Demikian pula dukungan atau keterlibatan manajemen sangat diperlukan dalam mendesain kebijakan dan merumuskan strategi untuk menangani dan mencegah (preventif) risiko kerugian. Pernyataan Informan 1 (A-1) mempertegas peran manajemen dalam pengelolaan risiko kerugian konsumen dengan menyebut perannya dalam merancang SOP dan mencoba menjalankan:

“Perannya sangat besar karena manajemen sudah merancang SOP dan SOP nya sudah disesuaikan dengan kejadian yang ada di lapangan” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024).

4.2.3.4 Peran Faktor Eksternal dalam Pengelolaan Risiko Kerugian

Selain dari aspek internal, faktor eksternal juga memberikan pengaruh signifikan terhadap efektivitas pengelolaan risiko. Salah satu tantangan eksternal utama adalah karakteristik pelanggan yang tidak selalu kooperatif dalam proses komunikasi atau yang menyampaikan perubahan kebutuhan secara mendadak. Perubahan mendadak tersebut dapat mengganggu jadwal pengiriman, mengakibatkan kesalahan dokumen, atau bahkan menyebabkan pembatalan pengiriman secara sepihak. Untuk merespons tantangan ini, PT. RPS Logistic menerapkan strategi komunikasi proaktif yang menjelaskan secara transparan kepada pelanggan tentang konsekuensi dari setiap keputusan dan perubahan jadwal. Hal ini mengacu pada prinsip customer relationship management yang mengedepankan komunikasi dua arah sebagai instrumen penguatan hubungan bisnis (Hasibuan, 2014).

Selain komunikasi, pendekatan edukatif juga diterapkan oleh perusahaan untuk membangun pemahaman pelanggan mengenai batasan operasional dan regulasi logistik yang berlaku. Dengan adanya edukasi ini, perusahaan berharap pelanggan dapat menyesuaikan ekspektasinya terhadap layanan yang diberikan dan lebih memahami kondisi teknis yang dihadapi oleh penyedia jasa logistik. Hal ini penting karena dalam banyak kasus, risiko kerugian terjadi bukan karena kesalahan teknis semata, tetapi karena ketidaksesuaian antara permintaan

pelanggan dan kapasitas operasional perusahaan. Oleh sebab itu, PT. RPS Logistic berusaha menjalin hubungan yang tidak hanya transaksional, tetapi juga kolaboratif dengan pelanggan guna mendukung kelancaran proses pengiriman.

Karakteristik pelanggan yang berbeda inilah yang memicu keterlambatan dokumen sampai keterlambatan pengiriman barang dengan tepat. Pernyataan Informan 1 (A-1) berikut merepresentasikan responsi pelanggan yang berbeda:

“Kadang kita mendapatkan customer yang kurang komunikatif, dihubungi susah, keputusan dari mereka lambat bahkan suka last minute. Manajemen risiko nya ya kita berusaha mengkomunikasikan sebaik mungkin, memberi tau kalau konsekuensinya seperti ini apakah customer bersedia dan sanggup” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

4.2.3.5 Kerjasama dengan pihak ketiga dalam pengelolaan resiko kerugian

Faktor eksternal lainnya yang juga mempengaruhi efektivitas pengelolaan risiko adalah pola kemitraan dengan pihak ketiga, seperti perusahaan angkutan, vendor tracking, pihak pelabuhan, hingga penyedia asuransi logistik. Dalam praktiknya, kerja sama ini bersifat fleksibel dan dilakukan secara case by case, tergantung pada kondisi lapangan dan tingkat risiko yang dihadapi. PT. RPS menekankan pentingnya negosiasi yang terbuka dan komunikasi yang transparan untuk menghindari konflik serta mempercepat proses penyelesaian insiden. Mulyadi dan Setyawan (2016) menyatakan bahwa pengelolaan risiko dalam logistik tidak dapat dilakukan secara terisolasi, melainkan harus berbasis kolaborasi antarpemangku kepentingan dalam rantai pasok.

Pentingnya sinergi dengan pihak eksternal juga terlihat dalam proses identifikasi dan alokasi tanggung jawab ketika terjadi kerugian. Berdasarkan

kontrak pengiriman seperti FOB, CFR, atau EXW, perusahaan dapat menelusuri batas tanggung jawab masing-masing pihak dan menentukan langkah selanjutnya secara hukum dan teknis. Dalam hal ini, PT. RPS Logistic menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan risiko juga ditentukan oleh seberapa kuat jaringan koordinasi eksternal yang dimiliki perusahaan. Dengan sistem kerja sama yang terbuka dan berbasis kepercayaan, penyelesaian risiko dapat dilakukan secara lebih efisien dan minim konflik, sehingga tidak mengganggu alur operasional jangka panjang.

Keberadaan pihak ketiga sebagai mitra bisnis diharapkan memberikan dukungan dalam penanganan maupun upaya pencegahan risiko kerugian, sebagaimana pernyataan yang diberikan:

Kita bekerja sama dengan beberapa pihak, misanya tracking awalnya kita kembalikan dulu ke aturan bahwa itu tanggung jawab tracking, tapi seandainya tracking minta bantuan dan keringanan ya kita berikan dengan perjanjian- perjanjian tertentu dengan case by case....” (Wawancara A-1, 10 Desember 2024)

4.2.3.6 Kesimpulan Peran Faktor Internal dan Eksternal

Dengan mempertimbangkan seluruh faktor internal dan eksternal di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengelolaan risiko kerugian di PT. RPS Logistic merupakan hasil dari integrasi antara kemampuan internal perusahaan, kematangan organisasi, kecanggihan teknologi, serta keluwesan dalam membangun relasi eksternal yang saling mendukung. Keberhasilan sistem ini tidak hanya bergantung pada satu variabel, melainkan merupakan kombinasi dari strategi manajerial, sistem operasional, pendekatan komunikasi, dan adaptasi terhadap dinamika pasar. Oleh karena itu, PT. RPS Logistic perlu

mempertahankan sinergi antar faktor tersebut dan terus melakukan evaluasi serta penyesuaian agar sistem pengelolaan risiko tetap relevan, tangguh, dan berdaya saing tinggi di tengah tantangan logistik yang semakin kompleks.

Tabel 4.1 Analisis Faktor Internal dan Eksternal Pendukung Efektivitas Pengelolaan Risiko

No.	Faktor Pendukung	Kategori	Uraian Dukungan terhadap Efektifitas Pengelolaan Risiko Kerugian
1	Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)	Internal	Kompetensi, pengalaman, dan kesiapan staf dalam mengenali serta merespons risiko secara tepat berpengaruh langsung terhadap efektivitas pengendalian risiko. SDM yang memahami SOP secara menyeluruh mampu mengurangi kesalahan teknis dan administratif.
2	Teknologi dan Sistem Informasi	Internal	Penggunaan GPS, sistem digitalisasi dokumen, dan platform komunikasi seperti WhatsApp dan email meningkatkan kecepatan pelaporan, akurasi informasi, dan transparansi proses. Teknologi ini juga mempercepat proses pengambilan keputusan ketika risiko terdeteksi.
3	Kebijakan dan Dukungan/ Keterlibatan Manajemen	Internal	Manajemen berperan dalam merancang kebijakan, SOP, serta memberikan arahan dan wewenang kepada tim operasional. Tanpa dukungan manajerial, staf tidak dapat mengambil langkah pengendalian risiko yang sah dan terukur.
4	Karakteristik Pelanggan	Eksternal	Pelanggan yang tidak komunikatif atau mengubah permintaan secara mendadak

			berpotensi mengganggu jadwal dan menyebabkan risiko keterlambatan. Komunikasi dua arah dan edukasi pelanggan menjadi penting untuk menghindari ketidaksesuaian ekspektasi dan operasional.
5	Hubungan dengan Pihak Ketiga	Eksternal	Kerja sama yang terbuka dan fleksibel dengan perusahaan tracking, asuransi, dan pelabuhan mendukung penyelesaian risiko yang efektif. Skema kerja sama berbasis <i>case by case</i> memungkinkan respons yang lebih adaptif terhadap dinamika lapangan.

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025

4.3 Output Penelitian Terapan (SOP Pengelolaan Resiko Kerugian Konsumen)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para informan, hasil observasi dan studi dokumentasi, ditemukan sejumlah informasi penting yang mencerminkan kondisi aktual di lapangan terkait pengelolaan risiko kerugian barang dalam layanan logistik. Temuan tersebut menjadi pijakan utama dalam penyusunan rekomendasi terapan yang bersifat aplikatif dan relevan bagi perusahaan. Penelusuran data lapangan menunjukkan bahwa belum seluruh proses kerja memiliki pedoman yang tertulis secara sistematis. Banyak keputusan operasional yang masih bergantung pada

pengalaman individu serta komunikasi informal antar staf. Kondisi ini berpotensi menimbulkan inkonsistensi dan kurangnya akuntabilitas dalam penanganan risiko operasional.

Sebagai respon terhadap situasi tersebut, penelitian ini menyusun gagasan aplikatif dalam bentuk usulan kebijakan internal baru terkait manajemen risiko logistik. Kebijakan tersebut diharapkan dapat mengatur mekanisme identifikasi risiko, klasifikasi tingkat kerugian, serta strategi mitigasi yang dapat diterapkan secara menyeluruh di seluruh unit kerja. Tujuan utama dari kebijakan ini adalah untuk menciptakan panduan yang seragam dalam penanganan risiko serta mendorong budaya kerja yang berbasis kewaspadaan, efisiensi, dan tanggung jawab. Dengan demikian, perusahaan dapat meminimalisir potensi kerugian yang timbul akibat prosedur yang tidak baku atau kesalahan teknis.

Selain itu, temuan lapangan juga mengindikasikan bahwa terdapat peluang untuk melakukan simplifikasi proses kerja, terutama dalam hal pengurusan dokumen ekspor, proses booking armada, serta pelaporan kepada instansi pemerintah. Prosedur yang saat ini berjalan masih relatif manual dan berlapis, sehingga meningkatkan risiko keterlambatan, miskomunikasi, serta beban kerja administratif. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan integrasi alur kerja melalui digitalisasi sistem atau penggunaan perangkat lunak logistik sederhana untuk mempercepat aliran informasi antar divisi. Simplifikasi proses ini tidak hanya akan menghemat waktu dan biaya, tetapi juga memperkuat koordinasi lintas bagian dan memperkecil kemungkinan kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

Sebagai langkah teknis yang mendukung kebijakan dan proses kerja yang efisien, perlu menyusun *Standard Operating Procedure* (SOP) secara sistematis, rinci, dan terdokumentasi. SOP ini harus mencakup langkah-langkah operasional dari awal hingga akhir, termasuk prosedur penanganan jika terjadi kerusakan barang, keterlambatan pengiriman, atau kendala administratif lainnya. Dengan adanya SOP, setiap staf akan memiliki acuan yang jelas dalam menjalankan tugasnya. Hal ini juga akan mempermudah proses pelatihan staf baru serta meminimalisasi ambiguitas dalam pelaksanaan kegiatan ekspor-impor. SOP juga menjadi indikator penting dalam penilaian kinerja dan pengendalian mutu internal perusahaan.

Dengan mengacu pada prinsip efektivitas, efisiensi, dan integrasi kerja, output penelitian ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kinerja manajerial dan operasional PT. RPS Logistic. Implementasi kebijakan baru dan penyederhanaan proses kerja melalui penerapan SOP yang sistematis bukan hanya akan memberikan kontribusi terhadap pengurangan risiko kerugian, tetapi juga memperkuat daya saing perusahaan di tengah dinamika industri logistik yang semakin kompetitif.

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
MITIGASI RISIKO KERUGIAN KONSUMEN
PT. RPS LOGISTICS SEMARANG

PT. RPS LOGISTIC SEMARANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) MITIGASI RISIKO KERUGIAN KONSUMEN	PT. RPS Logistic Pusponjolo Timur I No. 23, Kelurahan Cabean, Kecamatan Semarang Barat - SEMARANG
MITIGASI RISKO KERUGIAN KONSUMEN	

1. Tujuan

- 1.1 Menjamin tidak ada keterlambatan pengiriman barang sampai ke konsumen.
- 1.2 Menjamin tidak ada kerusakan barang dalam proses pengiriman barang
- 1.3 Menjamin tidak ada complain atau keluhan terkait pengiriman dan kondisi barang yang dikirimkan ke konsumen.

2. Ruang Lingkup

- 2.1 Prosedur ini meliputi upaya pencegahan risiko kerugian konsumen yang akan muncul mulai dari identifikasi risiko sampai pelaporan
- 2.2 Penanggung jawab prosedur ini adalah:
 - 1) Direktur: bertanggung jawab atas pengambilan keputusan dalam pengembangan strategi mitigasi/pencegahan risiko kerugian konsumen.
 - 2) Bagian Export/Import Document: Bertanggung jawab dalam proses upaya-upaya preventif dalam mencegah terjadinya risiko kerugian konsumen dalam pengiriman barang, termasuk dokumen pendukung.
 - 3) Bagian Administrasi Keuangan: Bertanggung jawab untuk mengelola penerimaan dan pembiayaan yang timbul dalam proses pengelolaan risiko kerugian konsumen.
 - 4) Sales Executive: Bertanggung jawab untuk memantau proses pengiriman barang dan potensi risiko kerugian konsumen

3. Referensi

Pengelolaan Risiko Kerugian Konsumen (Penanganan dan Pencegahan)

4. Prosedur Mitigasi Risiko Kerugian Konsumen

1.1 Identifikasi Risiko

- 1.1.1 Melakukan identifikasi potensi risiko kerugian konsumen yang mungkin muncul.
- 1.1.2 Melakukan identifikasi tipe risiko kerugian konsumen yang mungkin terjadi dalam pengiriman atau distribusi barang ke konsumen.
- 1.1.3 Pengumpulan informasi risiko khusus yang berpotensi terjadi dalam pengiriman barang ke konsumen yang mencakup:
 - a. Risiko keterlambatan waktu pengiriman
 - b. Risiko barang rusak atau cacat dalam pengiriman
 - c. Ketidaktepatan informasi yang disampaikan
 - d. Layanan yang buruk.

1.2 Evaluasi Risiko

- 1.2.1 Sales Executive memberikan laporan terkait transaksi yang berpotensi menimbulkan kerugian konsumen.
- 1.2.2 Export Import Document memeriksa dokumen dan progress pengiriman barang yang berpotensi menimbulkan kerugian.
- 1.2.3 Persetujuan/kesepakatan potensi risiko kerugian yang memerlukan pengukuran dan analisis risiko lebih lanjut.

1.3 Pengukuran dan Analisis Risiko

- 1.3.1 Menentukan kriteria transaksi atau kejadian yang dapat dikategorikan menimbulkan kerugian bagi konsumen.
- 1.3.2 Melakukan proses pengukuran, penilaian dan analisis risiko dengan mempertimbangkan waktu, beban dan waktu penyelesaian klaim kerugian.
- 1.3.3 Administrasi Keuangan menghitung proyeksi kerugian yang timbul, baik waktu keterlambatan, kerusakan produk, atau risiko lain yang timbul.
- 1.3.4 Menentukan level risiko (Berat, Sedang, Ringan) sesuai dengan kriteria.

1.4 Reformulasi Strategi Mitigasi Risiko

- 1.4.1 Administrasi Keuangan melakukan perhitungan beban finansial atas risiko kerugian konsumen yang terjadi dan dibebankan sebagai biaya pengganti kerugian.
- 1.4.2 Direktur memutuskan untuk memformulasikan strategi penanganan dan pencegahan risiko kerugian konsumen dengan pilihan: menghindari (avoidance), mengurangi (reduction/mitigation), mengalihkan (transfer), atau menerima (acceptance).

1.5 Implementasi Strategi

- 1.3.5 Sales Executive dan Export/Import Document menerapkan rencana tindakan konkrit sesuai dengan rencana pada Reformulasi Strategi Mitigasi Risiko Kerugian Konsumen.
- 1.3.6 Memastikan bahwa proses pengiriman sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan, dan dilakukan dengan cepat, sehingga tidak ada yang terlambat sampai ke konsumen dan kerusakan barang dalam proses pengiriman.

1.6 Pemantauan dan Evaluasi

- 1.3.7 Sales Executive dan Export/Import Document memastikan bahwa barang yang diterima konsumen sesuai dengan spesifikasi permintaan dengan keadaan tidak rusak.
- 1.3.8 Administrasi Keuangan akan mengidentifikasi barang yang sudah dikirim sesuai dengan spesifikasi dan melakukan pemeriksaan visual untuk memastikan kualitas barang yang dikirim..

1.7 Pelaporan

- 1.3.9 Setiap proses pengiriman atau distribusi barang dapat didokumentasikan dengan jelas agar dapat menjadi sebuah bukti ketika terjadi suatu hal yang tidak terduga.
- 1.3.10 Setiap bagian dapat memberikan bahan evaluasi yang dapat dijadikan sebagai masukan dan diperbaiki agar kegiatan pengiriman atau distribusi dapat berjalan dengan efisien.

Gambar 4.2 Diagram Alur Mitigasi Risiko Kerugian Konsumen

