

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan e-commerce di berbagai kawasan turut mendorong kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman barang yang cepat, tepat, dan efisien, sehingga volume pengiriman harian yang harus ditangani perusahaan logistik terus meningkat (Ramadhan et al., 2025). Peningkatan volume tersebut membawa tantangan tersendiri bagi perusahaan logistik dalam mengelola proses operasionalnya, termasuk pada tahap serah terima barang antarpetugas. Efisiensi pengiriman logistik pada dasarnya tidak hanya soal kecepatan, tetapi juga kemampuan perusahaan mengelola proses secara optimal agar barang dan informasi yang menyertainya sampai dengan tepat (Ramadhan et al., 2025). Proses serah terima barang menjadi titik yang menentukan kelancaran distribusi, karena kesalahan sekecil apa pun pada tahap peralihan barang antarpetugas berpotensi berdampak pada keseluruhan rantai pengiriman.

Persoalan tersebut relevan bagi PT Kereta Api Logistik (KAI Logistik), anak usaha PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang bergerak di bidang distribusi logistik berbasis kereta api. Berdasarkan Laporan Tahunan 2024 PT Kereta Api Logistik, perusahaan terus melakukan inovasi melalui digitalisasi dan ekspansi jaringan sebagai bagian dari strategi mengoptimalkan rantai pasok dan meningkatkan kinerja layanan. KAI Logistik menyediakan layanan utama berupa KALOG Express, KALOG Plus, dan KALOG Pro, yang masing-masing melayani segmen pasar berbeda (kailogistik.id, 2026). Di antara ketiganya, KALOG Express

menjadi layanan yang secara khusus menyasar pengiriman barang retail berskala kecil, termasuk pelaku usaha kecil dan menengah.

KALOG Express melayani pengiriman barang dan dokumen dengan jangkauan Pulau Jawa hingga Bali dan Sumatera, yang secara berkesinambungan terus diperluas hingga Sulawesi dan Kalimantan (kailogistik, 2026). Layanan ini dikelola sebagai unit bisnis kurir dan logistik yang secara khusus merespons tingginya permintaan pasar retail, e-commerce, dan UMKM. Perluasan jangkauan layanan yang terus berlangsung ini menuntut proses operasional pada setiap titik layanan, termasuk serah terima barang antarpetugas, berjalan dengan tertib dan terkendali.

Salah satu titik layanan yang menjalankan fungsi tersebut adalah KALOG Express Stasiun Semarang Tawang, yang berperan sebagai service point sejak layanan ini pertama kali diperkenalkan. Posisinya yang strategis di jalur utama pantai utara Jawa menjadikan stasiun ini titik krusial dalam proses serah terima barang antara pihak pengirim, petugas stasiun, dan mitra pengantaran akhir. Pada praktiknya, proses serah terima di tingkat stasiun bukan sekadar memindahkan fisik barang dari satu petugas ke petugas lain, melainkan juga memindahkan informasi operasional berupa kondisi barang, kelengkapan dokumen, hingga tujuan akhir pengiriman. Kondisi ini membuat setiap tahapan menuntut ketelitian tinggi dan rawan menghadapi kesalahan apabila salah satu tahap tidak dilaksanakan dengan cermat.

Skala aktivitas operasional yang ditangani KALOG Express Stasiun Semarang Tawang tergambar dari data pengiriman selama bulan Agustus 2026. Data tersebut mencatat volume pengiriman pada tingkat wilayah kerja yang mencakup Stasiun Semarang Tawang sebagai salah satu titik layanan di dalamnya. Rincian jumlah colly yang dikirim melalui setiap moda pengangkutan disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Data Pengiriman KALOG Express Stasiun Semarang Tawang
Bulan Agustus 2026

No	Moda/Rute Pengiriman	Jumlah (Colly)
1	KA Ons Utara	8.449
2	KA Blambangan	3.480
3	Trucking SMT-KYA	904
4	Trucking SMT-SLO	1.050
5	Trucking SMT-DM-KD-PT-RBG	1.303
Total		15.186

Sumber: KAI Logistik Agustus 2026.

Berdasarkan Tabel 1.1, volume pengiriman kumulatif untuk Wilayah Tengah, Area Tengah 1, Supervisi Semarang Tawang selama bulan Agustus 2026 mencapai 15.186 colly. Volume tersebut ditangani melalui kereta api, yaitu KA Ons Utara dan KA Blambangan, serta tiga jalur trucking yang melayani wilayah sekitar Semarang. Rincian tersebut menggambarkan aktivitas penanganan barang yang berlangsung setiap hari melalui berbagai moda pengangkutan.

Data tersebut dikonfirmasi lebih lanjut melalui hasil wawancara dengan Supervisor Layanan Pelanggan KALOG Express Stasiun Semarang Tawang. Supervisor menjelaskan bahwa jumlah pengiriman selama bulan Agustus berkisar

80 hingga 100 pengiriman per hari, sehingga dalam sebulan mencapai kurang lebih 2.500 pengiriman atau resi. Ia menegaskan bahwa jumlah tersebut berbeda dengan jumlah koli, karena satu resi pengiriman dapat terdiri atas beberapa koli sekaligus dalam satu transaksi, sehingga total koli pada bulan yang sama dapat mencapai sekitar 15 ribuan koli. Perbedaan antara jumlah resi dan jumlah koli ini menjadi penting, karena penelitian ini menggunakan jumlah pengiriman/resi, bukan jumlah koli, sebagai dasar untuk membandingkan aktivitas pengiriman dengan jumlah kasus kesalahan.

Selain data volume pengiriman, KALOG Express Stasiun Semarang Tawang juga menghimpun catatan kesalahan pengiriman selama periode yang sama. Catatan tersebut mencakup delapan jenis kesalahan dengan jumlah kasus yang bervariasi pada setiap jenisnya. Rincian jenis dan jumlah kesalahan tersebut disajikan pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2 Data Kesalahan Pengiriman KALOG Express Stasiun Semarang
Tawang Bulan Agustus 2026

No	Jenis Kesalahan	Jumlah Kasus
1	Salah tujuan/salah kirim barang	16 kasus
2	Kendala/error sistem pembayaran	14 kasus
3	Keterlambatan proses pengiriman	13 kasus
4	Salah pemasangan sticker/label tujuan	11 kasus
5	<i>Missloading</i>	7 kasus
6	Kesalahan input data pengiriman	2 kasus
7	Barang rusak/kemasan bermasalah	1 kasus
8	Barang tidak ditemukan/hilang sementara	1 kasus
	Total	65 kasus

Sumber: Rekapitulasi Kesalahan Pengiriman KALOG Express Stasiun Semarang
Tawang, Agustus 2026.

Berdasarkan Tabel 1.2, kesalahan tujuan atau salah kirim barang menjadi jenis kesalahan dengan jumlah kasus tertinggi, diikuti kendala sistem pembayaran dan keterlambatan proses pengiriman. Kesalahan tujuan dan salah pemasangan label berkaitan langsung dengan tahap identifikasi dan pelabelan barang pada proses serah terima, sementara *missloading* mencerminkan kelemahan pada tahap pemeriksaan sebelum barang dimuat. Kesalahan-kesalahan tersebut berdampak pada perlunya pengembalian atau pengiriman ulang barang ke tujuan yang benar, yang pada akhirnya memperlambat proses pengiriman secara keseluruhan.

Apabila dibandingkan dengan jumlah pengiriman pada periode yang sama, yaitu sekitar 2.500 pengiriman/resi, maka 65 kasus kesalahan tersebut setara dengan sekitar 2,6 persen dari total pengiriman yang diproses selama Agustus 2026. Perbandingan ini menggunakan jumlah pengiriman/resi, bukan jumlah koli.

Kondisi di lapangan juga tergambar dari hasil wawancara dengan petugas administrasi KALOG Express Stasiun Semarang Tawang. Petugas administrasi menjelaskan bahwa pelanggan yang datang dapat banyak dalam waktu bersamaan, sementara jumlah petugas administrasi yang tersedia terbatas, yaitu dua orang di Stasiun Semarang Tawang. Kondisi ini membuat petugas dapat kewalahan pada saat tertentu, sehingga *human error* seperti salah tempel label tujuan berpotensi terjadi.

Junior Specialist Operasional turut menjelaskan bahwa *missloading* juga dapat terjadi akibat kesalahan pemilihan jalur pengiriman, mengingat satu kota tujuan dapat dilayani melalui lebih dari satu lintasan kereta. Kekeliruan penentuan jalur tersebut berpotensi memperbesar risiko barang sampai ke tujuan yang tidak sesuai. Kedua keterangan ini menunjukkan bahwa persoalan pada proses serah terima tidak berdiri sendiri, melainkan berkaitan dengan keterbatasan sumber daya dan kompleksitas jalur pengiriman.

Hasil wawancara dengan Supervisor Layanan Pelanggan menunjukkan kondisi lain pada tahap penyerahan barang. Supervisor menjelaskan bahwa penandatanganan Daftar Muat oleh petugas stasiun kirim, pengawal, dan petugas stasiun tujuan jarang terlaksana, sehingga Daftar Muat lebih sering digunakan

sebagai *checklist* barang saja. Keterangan tersebut sesuai dengan dokumentasi contoh Daftar Muat yang diperoleh peneliti, yang kolom tanda tangan ketiga pihak tersebut memang tidak terisi. Supervisor juga menyampaikan bahwa pengecekan ulang ketika barang benar-benar akan dimuat ke kereta belum selalu dilakukan secara konsisten.

Hasil observasi peneliti di lapangan memperlihatkan bahwa kepadatan aktivitas cenderung meningkat menjelang jadwal keberangkatan kereta, dan petugas beberapa kali menysisihkan barang dengan label yang kurang jelas ke sisi meja pemilahan sebelum melanjutkan proses. Selain itu, keterangan informan dan dokumentasi penelitian menunjukkan bahwa pencatatan barang oleh koordinator lapangan masih dilakukan secara manual pada buku korlap, sedangkan proses pemindaian di loket masih menggunakan *scanner* berkabel.

Sebagai dasar pembanding, Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2025 tentang Layanan Pos Komersial mewajibkan setiap penyelenggara layanan pos komersial, termasuk layanan logistik, untuk memenuhi standar pelayanan yang mencakup kepastian waktu layanan dan kejelasan prosedur layanan. Merujuk pada kewajiban regulasi tersebut, tingginya kasus keterlambatan proses pengiriman serta kesenjangan pada kepatuhan prosedur, seperti penandatanganan Daftar Muat yang tidak konsisten, menunjukkan adanya potensi ketidaksesuaian dengan standar pelayanan yang diwajibkan.

Berdasarkan data pengiriman, data kesalahan pengiriman, hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah diuraikan, dapat dilihat bahwa kegiatan serah terima (*handover*) barang KALOG Express Stasiun Semarang Tawang memang mengalami permasalahan. Permasalahan tersebut dapat ditinjau melalui empat indikator efektivitas penelitian ini, yaitu ketepatan sasaran, waktu, keakuratan informasi, dan kepatuhan SOP. Kesalahan tujuan atau salah kirim barang serta fenomena *missloading* berkaitan dengan indikator ketepatan sasaran, karena barang tidak sampai kepada penerima yang seharusnya. Keterlambatan proses pengiriman yang muncul akibat pengembalian atau pengiriman ulang barang berkaitan dengan indikator waktu.

Salah pemasangan sticker atau label tujuan berkaitan dengan indikator keakuratan informasi, karena informasi yang menyertai barang tidak sesuai dengan kondisi fisiknya. Kendala atau error sistem pembayaran serta kesalahan input data pengiriman mengindikasikan adanya celah pada tahap administrasi yang berkaitan dengan kepatuhan terhadap SOP pencatatan dan verifikasi data, sementara penandatanganan Daftar Muat yang jarang terlaksana menunjukkan kesenjangan kepatuhan SOP pada tahap penyerahan barang. Dengan mengaitkan seluruh temuan tersebut pada keempat indikator, dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan dalam kegiatan serah terima barang KALOG Express Stasiun Semarang Tawang, sehingga proses tersebut belum sepenuhnya berjalan efektif.

Persoalan tersebut sejalan dengan temuan penelitian terdahulu. Anggraeni dan Rachmawati (2022), dalam penelitian mengenai penanganan kargo di lingkungan bandar udara, menemukan bahwa kepatuhan formal terhadap SOP tidak

serta-merta membebaskan proses serah terima dari hambatan operasional di lapangan. Cecilia dan Zai (2025) juga menunjukkan bahwa penerapan alur kerja yang terstruktur dan mekanisme verifikasi pada titik serah terima dapat memperjelas tanggung jawab tugas serta mengurangi inkonsistensi data antarpihak. Kedua temuan ini memperkuat pentingnya meneliti proses serah terima secara mendalam pada konteks KALOG Express Stasiun Semarang Tawang.

Berbagai permasalahan yang ditemukan pada proses serah terima, yaitu kesalahan tujuan pengiriman, salah pemasangan label, *missloading*, keterlambatan proses pengiriman, serta kendala sistem pembayaran, menunjukkan perlunya penelusuran lebih lanjut terhadap akar penyebabnya, bukan sekadar mengetahui bentuk kesalahan yang terjadi. Root Cause Analysis (RCA) merupakan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi penyebab mendasar suatu masalah, alih-alih hanya menangani gejala yang tampak di permukaan (Andersen & Fagerhaug, 2006). Pendekatan ini relevan digunakan pada penelitian ini karena permasalahan-permasalahan tersebut kemungkinan besar bersumber dari kombinasi berbagai faktor yang saling berkaitan, seperti keterbatasan jumlah petugas, proses pencatatan yang masih manual, keterbatasan sarana pemindai, hingga kondisi volume pengiriman yang tinggi, bukan dari satu penyebab tunggal.

Penelitian ini menggunakan Fishbone Diagram atau diagram Ishikawa sebagai alat bantu RCA, karena kemampuannya mengorganisasikan faktor penyebab kualitatif ke dalam kategori yang jelas dan mudah ditelusuri (Ishikawa, 1976). Faktor penyebab dikelompokkan ke dalam enam kategori atau 6M, yaitu Man, Method, Machine, Material, Measurement, dan Mother Nature/Environment,

sesuai dengan karakteristik data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dibandingkan pendekatan analisis akar masalah lain yang lebih berorientasi kuantitatif, Fishbone Diagram dipilih karena lebih sesuai untuk mengorganisasikan data kualitatif yang menjadi jenis data utama pada penelitian ini.

Permasalahan yang ditemukan pada proses serah terima barang KALOG Express Stasiun Semarang Tawang menunjukkan indikasi ketidakefektifan yang berkaitan dengan ketepatan sasaran, waktu, keakuratan informasi, dan kepatuhan SOP. Kondisi tersebut perlu ditelusuri hingga ke akar penyebabnya melalui pendekatan Root Cause Analysis, agar rekomendasi perbaikan yang dihasilkan benar-benar menjawab persoalan yang mendasar, bukan hanya menangani gejala di permukaan. Uraian tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai efektivitas proses serah terima barang pada KALOG Express Stasiun Semarang Tawang, dengan harapan hasilnya dapat menjadi masukan bagi perbaikan proses operasional perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses serah terima (*handover*) barang pada KALOG Express di Stasiun Semarang Tawang?

2. Bagaimana efektivitas proses serah terima (*handover*) barang dalam mendukung kelancaran pengiriman KALOG Express di Stasiun Semarang Tawang?
3. Bagaimana akar masalah yang menyebabkan terjadinya permasalahan dalam proses serah terima (*handover*) barang pada KALOG Express di Stasiun Semarang Tawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merujuk pada rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses serah terima (*handover*) barang pada KALOG Express di Stasiun Semarang Tawang.
2. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas proses serah terima (*handover*) barang dalam mendukung kelancaran pengiriman KALOG Express di Stasiun Semarang Tawang.
3. Untuk mengetahui akar masalah yang menyebabkan terjadinya permasalahan dalam proses serah terima (*handover*) barang pada KALOG Express di Stasiun Semarang Tawang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat pada masa mendatang, baik bagi peneliti, program studi, maupun perusahaan objek penelitian, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat untuk menuntaskan studi serta meraih gelar Sarjana Terapan (D4) di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Universitas Diponegoro. Penelitian ini bertujuan untuk memahami manajemen operasional terkait efektivitas proses serah terima (*handover*) barang pada KALOG Express di Stasiun Semarang Tawang. Penelitian ini bermanfaat dalam memperdalam dan mengembangkan pengetahuan yang telah diperoleh dari teori selama perkuliahan dengan pengalaman praktis di lapangan, sehingga meningkatkan mutu dan profesionalisme peneliti dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

2. Bagi Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam menambah pengetahuan, khususnya bagi Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Universitas Diponegoro, serta dapat digunakan sebagai sumber bacaan dan rujukan bagi mahasiswa lain yang meneliti topik serupa.

3. Bagi PT KAI Logistik (KALOG Express) Stasiun Semarang Tawang

Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi, masukan, saran, serta kritik bagi perusahaan untuk mengetahui efektivitas proses serah terima barang yang berjalan selama ini. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki

proses tersebut demi kelancaran kegiatan operasional dan mengurangi hambatan pekerjaan.