

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perusahaan jasa logistik penting untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan serta efisiensinya untuk menjaga terpenuhinya kebutuhan konsumen. Berbagai perusahaan terus melakukan inovasi agar tetap menjadi perusahaan nomor satu dan tetap mendapatkan perhatian dari konsumen mereka. Terlebih dengan adanya pandemi COVID-19 ini, banyak perubahan kebiasaan dan peraturan baru yang harus disesuaikan agar dapat bekerja dengan maksimal walaupun harus berdampingan dengan pandemi ini. Maka, untuk tetap menjaga kepercayaan konsumen, setiap perusahaan jasa logistik harus melakukan pencegahan yang diterapkan dalam sistem manajemen mutu.

PT Krakatau Jasa Logistik merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang logistik, terutama *logistic supply chain*. PT Krakatau Jasa Logistik memiliki visi yaitu menjadi perusahaan jasa logistik terkemuka di Indonesia. Terdapat tujuh divisi pada PT Krakatau Jasa Logistik, salah satu diantaranya adalah divisi *Internal Handling* KP (IHKP). Tugas pokok pada divisi IHKP yaitu mengantar barang berupa material, produk setengah jadi, produk jadi, atau bahkan sampah, dari *plant* A ke *plant* B di wilayah pabrik konsumen, yaitu pabrik PT XYZ. Proses pengantaran barang dilakukan dengan beberapa unit kendaraan yang dimiliki PT Krakatau Jasa Logistik, seperti *excavator*, *payloader*, *bulldozer*, *load lugger*, *trailer*, *flat truck*, *dump truck*, *cargo truck*, dan *pick up*.

Setiap harinya, unit kendaraan divisi IHKP menjalankan tugasnya mengantar barang dari *plant* A ke *plant* B di wilayah pabrik PT XYZ tersebut. Pekerjaan itu dilakukan terus menerus dan berlaku sama dengan berbagai unit kendaraan lainnya, pekerjaan dilakukan ke berbagai titik dan melewati berbagai rute. Dibandingkan dengan perusahaan jasa logistik lain, PT Krakatau Jasa Logistik divisi IHKP adalah perusahaan jasa logistik yang memiliki titik dan rute terbanyak yang bekerja di wilayah pabrik PT XYZ, yaitu sebanyak 73 titik dan 155 rute. Berdasarkan dari hal tersebut, perusahaan memaksimalkan pekerjaan setiap unit kendaraannya. Supir setiap kendaraan memiliki *shift* di tiap kerjanya, yaitu shift satu dari jam 07.00 pagi

hingga jam 15.00 siang, lalu shift dua dilanjut dari jam 15.00 siang hingga jam 23.00 malam, dan yang terakhir shift tiga dari jam 23.00 malam hingga jam 07.00 pagi. Sedangkan untuk unit kendaraan kebanyakan tidak memiliki waktu untuk istirahat, waktu pekerjaan cenderung digunakan secara *non-stop*. Hal ini terjadi karena berkaitan dengan jumlah unit kendaraan yang terbatas.

Dalam rangka mewujudkan visinya, diperlukan adanya dukungan untuk menciptakan konsistensi terhadap kualitas pelayanan seperti pada proses kerja unit kendaraan itu sendiri. Kualitas adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan membantu menghasilkan nilai yang superior (Goetsch & Stanley, 2014). Menurut Montgomery, kualitas adalah kesesuaian sebuah produk atau jasa untuk digunakan (Montgomery, 2013).

Terdapat beberapa cara untuk menjaga kualitas pelayanan, salah satunya yaitu dengan melakukan penanganan risiko oleh pihak perusahaan. Sebuah perusahaan tidak akan terbebas dari sebuah risiko. Oleh karena itu, perusahaan harus sadar akan risiko yang dapat terjadi dan memungkinkan menghambat proses ataupun tujuan dari pekerjaan. Maka hal paling utama yang dapat dilakukan dalam pengelolaan risiko antara lain adalah melakukan *risk assessment* berdasarkan ISO 31000:2018 tentang *risk management*. Dengan melakukan manajemen risiko, perusahaan akan mengetahui *risk rating* dari risiko-risiko yang diperoleh dengan melakukan *risk assessment*. Dengan begitu perusahaan dapat mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan pada bagian *risk treatment*.

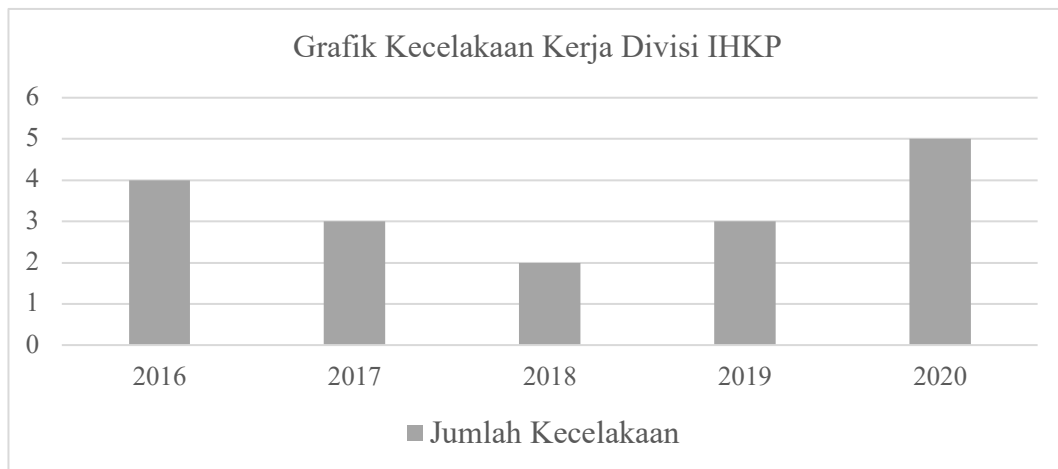
Tabel I.1 Masalah pada Divisi *Internal Handling* KP

No	Masalah pada Divisi	Keterkaitan Dengan Masalah
1	Tidak standarnya kriteria kelayakan kendaraan	Dapat terjadinya kecelakaan lalu lintas
2	Tidak standarnya <i>struck</i>	Dapat terjadinya <i>loss control</i> material
3	Tidak terdapat dokumen perijinan	Dapat terjadinya <i>illegal action / operational</i>
4	<i>Over load</i> angkutan	Dapat terjadinya kerusakan unit
5	Prosedur tidak <i>up to date</i> , tidak lengkap, atau tidak dijalankan	Ketidaksesuaian dengan prosedur

Tabel I.1 Masalah pada Divisi *Internal Handling* KP (Lanjutan)

No	Masalah pada Divisi	Keterkaitan Dengan Masalah
6	Sumber daya tidak tersedia	Keterlambatan pelayanan
7	Pelayanan penimbangan tidak optimal	Tidak akuratnya hasil penimbangan
8	Proses <i>loading</i> dan <i>unloading</i> tidak optimal	Dapat terjadinya kerusakan unit
9	Pengangkutan tidak optimal	Keterlambatan pengangkutan
10	Penanganan barang tidak optimal	Adanya komplain dan klaim dari pelanggan

Pada Tabel I.1 terdapat daftar dari masalah yang pernah terjadi pada proses operasi kendaraan pada divisi IHKP PT Krakatau Jasa Logistik, salah satunya adalah terjadinya kecelakaan lalu lintas pada setiap unit kendaraan. Adapun data lengkap kecelakaan unit kendaraan pada divisi IHKP PT Krakatau Jasa Logistik adalah sebagai berikut:



Gambar I.1 Grafik Kecelakaan Kerja Divisi IHKP Tahun 2016-2020

Dalam menyelesaikan permasalahan diatas, divisi IHKP melakukan penanganan risiko hanya setelah risiko tersebut terjadi. Divisi IHKP PT Krakatau Jasa Logistik belum memiliki rencana tindakan pencegahan risiko secara efektif. Untuk melakukan pencegahan dari risiko yang terjadi, divisi IHKP dapat mengarah pada *requirement* ISO 9001:2015 klausul 6.1 dan melakukan *risk assessment* yang telah ditetapkan pada ISO 31000:2018.

Pada ISO 9001:2015 klausul 6.1, berisikan perencanaan pada tindakan untuk menangani risiko dan peluang dengan menerapkan *risk based thinking*. *Risk based thinking* merupakan konsep pemikiran berbasis risiko yang dilakukan secara otomatis tanpa sadar dan memiliki tujuan untuk mencapai sistem manajemen mutu yang efektif. Perencanaan pada klausul 6.1 dapat dijabarkan melalui siapa, apa, kapan, dimana, dan bagaimana risiko tersebut harus dikontrol. Ketika merencanakan sistem manajemen mutu, organisasi harus mempertimbangkan isu-isu dimaksud dalam (4.1) dan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam (4.2) dan menentukan risiko serta peluang yang perlu dengan tujuan untuk memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan, meningkatkan dampak yang diinginkan, mencegah atau mengurangi dampak yang tidak diinginkan, dan mencapai peningkatan (Sukamta, 2016).

Maka berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini berfokus pada Perancangan Sistem Manajemen Risiko pada Layanan *Material Handling* untuk Memenuhi Requirement ISO 9001:2015 Klausul 6.1 Berdasarkan ISO 31000:2018 Di PT Krakatau Jasa Logistik.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan sistem manajemen risiko untuk memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 klausul 6.1 berdasarkan ISO 31000 pada Divisi IHKP PT Krakatau Jasa Logistik?
2. Bagaimana prosedur sistem manajemen risiko agar dapat diterapkan pada Divisi IHKP PT Krakatau Jasa Logistik?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang sistem manajemen risiko untuk memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 klausul 6.1 berdasarkan ISO 31000 pada Divisi IHKP PT Krakatau Jasa Logistik.
2. Menetapkan prosedur sistem manajemen risiko agar dapat diterapkan pada Divisi IHKP PT Krakatau Jasa Logistik.

I.4 Batasan Tugas Akhir

Pada penelitian ini penulis menetapkan batasan untuk memfokuskan pembahasan masalah agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dan lebih terarah. Batasan masalah tersebut antara lain:

1. Penelitian hanya dilakukan pada proses kerja unit kendaraan di Divisi IHKP PT Krakatau Jasa Logistik.
2. Data-data yang diolah hanya yang diberikan oleh perusahaan.
3. Penelitian hanya dilakukan sampai tahap usulan.
4. Implementasi tidak dibahas pada penelitian ini.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam memiliki *knowledge update* tentang risiko pada proses kerja unit kendaraan di divisi IHKP, serta rancangan SOP yang dapat dijadikan rekomendasi dalam penanganan risiko.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dalam bertambahnya pengetahuan dan informasi yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya yang membahas manajemen risiko.
3. Hasil penelitian bermanfaat bagi penulis adalah ilmu selama perkuliahan yang akhirnya dapat diterapkan langsung di sebuah perusahaan.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai sumber dan literatur di bidang keilmuan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti baik berupa buku, jurnal internasional, dan jurnal nasional.

BAB III SISTEMATIKA PENYELESAIAN MASALAH

Bab ini menjelaskan langkah-langkah dalam penelitian yang dilakukan, seperti perancangan model konseptual dan perancangan sistematika pemecahan masalah.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI

Pada bab ini berisi tentang penjelasan data yang telah dikumpulkan dan dibutuhkan untuk penelitian, serta cara pengolahannya. Disini juga menjelaskan seluruh kegiatan dalam rangka perancangan sistem terintegrasi untuk penyelesaian masalah.

BAB V ANALISIS DAN EVALUASI HASIL PERANCANGAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai perancangan usulan untuk perusahaan berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan pada bab IV. Lalu dilakukan analisis terkait hasil rancangan yang sudah dibuat. Secara keseluruhan bab ini membahas detail mengenai hasil dari pengerjaan solusi dan refleksinya terhadap tujuan tugas akhir.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini disimpulkan hasil dari penelitian serta saran yang perlu diberikan oleh penulis untuk perusahaan dan peneliti berikutnya.