

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perdagangan bebas, baik berskala domestik maupun internasional, semakin kompetitif di era globalisasi. Pertumbuhan bisnis logistik yang pesat menyebabkan perusahaan logistik dari berbagai industri bersaing dalam pasar global (Pramudita, 2022). Di Indonesia, peningkatan jumlah perusahaan logistik internasional yang beroperasi, baik di bidang agen pengiriman, pergudangan, maupun transportasi barang, menandakan persaingan yang semakin ketat di sektor logistik.

Pertumbuhan sektor logistik Indonesia memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional. Salah satu pendorong utama adalah *freight forwarding*, yaitu jasa pengiriman barang dalam jumlah besar yang bertujuan meningkatkan efisiensi, meminimalisir kesalahan pengiriman, mempercepat proses distribusi, dan memastikan barang sampai ke tujuan tepat waktu. Selain itu, jasa *freight forwarding* juga mencakup pengurusan dokumen ekspor-impor, penerbitan dokumen, penyelesaian formalitas bea cukai, penanganan muatan, *packing*, *sea way bill*, *invoice*, asuransi, hingga *certificate of receipt*.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Wirjodirdjo et al., 2021) perusahaan *freight forwarding* menghadapi risiko operasional yang terkait dengan kapasitas pengiriman mendekati batas maksimum, kesalahan pengadaan, dan kendala lain yang berpotensi menyebabkan keterlambatan pengiriman. Selain itu (Purwaningsih et al., 2021) juga melakukan penelitian pada PT. Toba Pulp

Lestari Tbk, mereka menemukan risiko operasional yang terkait pengadaan material produksi dan menemukan cara lain untuk mengurangi risiko. Penelitian ini menggunakan metode HOR guna menentukan prioritas sumber risiko, menentukan prioritas sumber risiko guna menentukan prioritas strategi dan penanganan risiko.

PT Laut Mas Batam merupakan perusahaan yang bergerak di sektor *freight forwarding* dan tergabung dalam Megastar Grup. Perusahaan ini memiliki pengalaman hampir 20 tahun dalam layanan pengiriman domestik maupun internasional, logistik kargo, dan layanan premium lainnya. Fasilitas operasional PT Laut Mas Batam cukup lengkap, termasuk 3 kapal T.U.G Boat & Tongkang, 500 unit kontainer berukuran 40 feet dan 20 feet, serta armada truk, dengan rute pengiriman impor dari Singapura ke Batam dan rute ekspor dari Batam ke Singapura atau ke negara tujuan menggunakan kapal induk.

Berdasarkan observasi lapangan oleh peneliti menemukan kendala dimana, PT Laut Mas Batam menghadapi tantangan dalam menjaga efisiensi operasional. Proses pengiriman barang yang kompleks, mulai dari penerimaan hingga distribusi ke tujuan akhir, rentan terhadap risiko operasional berupa keterlambatan pengiriman. Keterlambatan ini berdampak pada kepuasan pelanggan dan menurunkan kepercayaan terhadap layanan perusahaan. Keterlambatan pengiriman terjadi karena beberapa faktor pemicu, diantaranya, kurang optimalnya proses dokumentasi, sehingga menyebabkan kesalahan input dan penundaan jadwal pengiriman, antrian panjang di pelabuhan, yang menghambat proses bongkar muat dan distribusi, kapasitas kontainer terbatas, yang membuat pengiriman tidak dapat

menampung semua barang sesuai jadwal. Serta beberapa faktor eksternal, seperti kendala lalu lintas, cuaca buruk, dan kondisi operasional yang tidak terduga.

Indikator keterlambatan pengiriman dalam penelitian ini dikarenakan total *shipment*/bulan dengan jumlah pengiriman yang dijadwalkan harus sesuai rencana operasional. Persentase keterlambatan proporsi pengiriman yang terlambat dibanding total *shipment*, yang menjadi ukuran utama tingkat risiko operasional setiap bulan. Pengiriman dinyatakan terlambat ketika waktu pengiriman melebihi jadwal yang telah ditetapkan perusahaan. Persentase keterlambatan memberikan gambaran jelas tentang efektivitas operasional dan besarnya risiko keterlambatan yang terjadi. Berdasarkan data operasional PT Laut Mas Batam periode Januari 2024 hingga Januari 2025, tercatat keterlambatan pengiriman sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Keterlambatan Pengiriman Januari 2024 - Januari 2025

Bulan	Total <i>shipment</i> / bulan (selling)	Total terlambat / bulan (selling)	Presentasi
Januari 2024	87	40	46%
Febuari 2024	87	20	23%
Maret 2024	93	30	32%
April 2024	135	89	66%
Mei 2024	93	30	32%
Juni 2024	90	20	22%
Juli 2024	93	10	11%
Agustus 2024	93	10	11%
September 2024	90	15	17%
Oktober 2024	93	20	22%
November 2024	90	30	33%
Desember 2024	150	80	53%
Januari 2025	96	50	52%

Sumber: PT Laut Mas Batam

Data tersebut menunjukkan presentasi keterlambatan yang signifikan, terutama pada April 2024 (66%), Desember 2024 (53%), dan Januari 2025 (52%), menandakan adanya masalah operasional yang nyata dan mendesak untuk dianalisis. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko operasional bisnis pada PT Laut Mas Batam dan merancang strategi mitigasi risiko yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas operasional, menurunkan potensi kerugian, dan mengelola risiko secara lebih terstruktur. Sehubungan dengan hal tersebut maka penelitian ini disajikan dalam skripsi yang berjudul **“Analisis Mitigasi Resiko Operasional Bisnis Pada PT Laut Mas Batam”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian diatas, penulis menemukan PT Laut Mas Batam menghadapi kendala keterlambatan pengiriman akibat proses operasional yang kompleks dan beberapa faktor yang didapat dari pihak internal serta faktor dari kondisi eksternal. Belum adanya strategi mitigasi risiko yang terstruktur membuat perusahaan perlu melakukan analisis risiko dan perancangan strategi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

1.3 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih berfokus dan jelas, maka penelitian dibatasi pada analisis risiko operasional yang berhubungan dengan keterlambatan pengiriman di PT Laut Mas Batam, meliputi proses pengiriman serta penyebab keterlambatan berdasarkan praktik industri dan observasi untuk merancang strategi mitigasi risiko.

1.4 Rumusan Penelitian

Berdasarkan masalah yang diidentifikasi dan batasan penelitian, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apa saja faktor-faktor risiko operasional yang mempengaruhi keterlambatan pengiriman pada PT Laut Mas Batam?
2. Bagaimana strategi mitigasi yang dapat dilakukan meminimalkan risiko keterlambatan pengiriman?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor risiko operasional penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman.
2. Merumuskan strategi mitigasi risiko yang tepat guna meminimalkan dan mengatasi resiko keterlambatan pengiriman.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian sangat berharap bahwa hasil penelitian ini akan menghasilkan makna dan peran yang bermanfaat bagi banyak orang, antara lain:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berharap dapat memberi manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung untuk berbagai golongan, diantaranya adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk membantu kemajuan ilmu teknik industri dalam mitigasi dan untuk menambah referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Penelitian ini bertujuan untuk membantu perusahaan dalam memitigasi risiko.
3. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mempertimbangkan masalah atau potensi risiko.

1.6.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap bahwa berbagai kelompok akan memperoleh keuntungan baik secara langsung maupun tidak langsung, diantaranya adalah:

1. Bagi PT Laut Mas Batam, penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan.
2. Bagi Akademisi pada penelitian ini diharapkan untuk memperluas pengetahuan tentang manajemen risiko operasional dalam industri *freight forwarding*.
3. Bagi Peneliti Lain, penelitian ini memberikan referensi dan dasar bagi penelitian selanjutnya.