

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia industri saat ini, perusahaan dituntut agar lebih efisien, efektif, dan bisa menangani risiko dengan baik. Perusahaan juga dituntut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang meningkat. Maka dari itu perusahaan diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengiriman produk terhadap pelanggan (Vikaliana & Arizqi, 2023). Dinamika persaingan bisnis pada saat ini, membawa dampak pada upaya yang berkesinambungan agar barang dapat sampai ke konsumen di waktu yang tepat dan tempat yang sesuai (Yanuar & Tyas, 2019).

Risiko merupakan kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang dapat merugikan dan membahayakan perusahaan. Kemungkinan terjadinya risiko dan akibatnya terhadap bisnis merupakan hal mendasar untuk diidentifikasi dan diukur (Sirait & Susanty, 2016). Salah satu risiko yang dapat mempengaruhi keberlangsungan perusahaan adalah keterlambatan dalam proses pengiriman barang, permasalahan ini dapat membawa berbagai risiko yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu merupakan hal yang sangat krusional mengingat ketepatan pengiriman produk yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Sakti, 2018). Risiko ini tidak dapat dihindari akan tetapi dapat diminimalisir atau dihilangkan dengan melakukan penanganan risiko yang tepat (Ahmad dkk., 2020).

UD. Nira Della merupakan sebuah usaha dagang yang bergerak di bidang produksi sirup, perusahaan ini berdiri pada tahun 2014 dan berlokasi di Desa Geulumpang Sulu Timur, kecamatan Dewantara, kabupaten Aceh Utara. Perusahaan mendistribusikan produknya ke wilayah Langsa, Lhoksukun, panton labu, simpang uling dan krung mane. Dalam pengiriman produk, UD. Nira Della selalu berupaya menghasilkan pelayanan cepat dan tepat. Akan tetapi pada tahun 2024 terjadi kendala sehingga berpotensi menimbulkan kerugian di perusahaan tersebut.

Permasalahan yang dialami perusahaan yaitu terlihat adanya keterlambatan pengiriman produk sirup ke konsumen. Berdasarkan data awal yang telah didapatkan, tercatat terdapat 78 pengiriman yang mengalami keterlambatan, dengan rata-rata keterlambatan mencapai 3 hari, dimana keterlambatan ini terjadi pada bulan juli sampai bulan desember 2024. Salah satu konsumen yang terdampak dalam kejadian ini antara lain Lingka Mart, Asan Jaya, dan Pak Nek Mart, dll. Di mana pesanan yang seharusnya diterima pada tanggal 29 Juni 2024, baru diterima pada tanggal 03 Juli 2024, dengan keterlambatan selama 3 hari yang dapat dilihat pada Lampiran I. Keterlambatan pengiriman ini tidak hanya berpotensi mengganggu operasional di sisi hilir, tetapi juga dapat menimbulkan penurunan kepuasan pelanggan karena harapan mereka terhadap waktu pengiriman tidak terpenuhi, kemudian keterlambatan ini dapat menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan yang dapat menyebabkan peralihan pelanggan ke produsen sirup lain, dengan permasalahan tersebut dampak bagi perusahaan bisa merusak citra perusahaan dan menurunkan reputasi perusahaan serta dapat menimbulkan kerugian besar bagi perusahaan.

Berdasarkan masalah tersebut maka dilakukan penelitian dengan judul **“Identifikasi Risiko Rantai Pasok Pada Pengiriman Produk Sirup Di UD. Nira Della Dengan Menggunakan Metode *House Of Risk*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja kejadian risiko (*risk event*) yang terjadi pada keterlambatan pengiriman produk sirup di UD. Nira Della ?
2. Apa saja penyebab risiko (*risk agent*) yang harus diprioritaskan untuk menangani keterlambatan pengiriman produk sirup di UD. Nira Della ?
3. Bagaimana strategi penanganan untuk mengurangi risiko keterlambatan pengiriman produk sirup di. UD. Nira Della ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka dapat dilihat dari tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kejadian risiko (*risk event*) yang terjadi pada keterlambatan pengiriman produk sirup di UD. Nira Della.
2. Untuk mengetahui penyebab risiko yang harus diprioritaskan untuk menangani keterlambatan pengiriman produk sirup di UD. Nira Della .
3. Untuk mengetahui strategi penanganan untuk mengurangi risiko keterlambatan pengiriman produk sirup di UD. Nira Della.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memberikan salah satu alternatif pemecah masalah kepada UD. Nira Della, dalam mengatasi masalah keterlambatan pengiriman produk sirup dan sebagai pedoman bagi perusahaan untuk mengurangi atau mencegah keterlambatan tersebut.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti untuk memperdalam wawasan dan kemampuan untuk mengaplikasikan ilmu tentang risiko keterlambatan pengiriman produk sirup dengan menggunakan Metode *House Of Risk*.
3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan bagi civitas akademik Jurusan Teknik Logistik.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lingkup penelitian hanya mencakup proses pengiriman produk sirup, bukan keseluruhan aktivitas rantai pasok di UD. Nira Della.
2. Penelitian tidak menghitung biaya atau kerugian yang disebabkan oleh perusahaan.

3. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada tahap pemberian usulan perbaikan.
4. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner kepada pihak perusahaan dan tidak melibatkan pihak konsumen atau pelanggan.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Proses pengiriman produk sirup di UD. Nira Della memiliki risiko yang dapat diidentifikasi dan diukur dampaknya.
2. Aktivitas pada pengiriman produk sirup tidak mengalami perubahan selama penelitian berlangsung.