

ABSTRAK

Nama : Andi Risaldi Asgap
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Optimasi Sistem Industri Jasa Pengiriman Logistik Untuk Memenuhi Hak
Konsumen Pembeli Jasa Pengiriman Logistik Di Indonesia.
Pembimbing : Dr. Yustiar Gunawan, M.Eng.

Pemenuhan hak konsumen merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS PK), terdapat 11 sektor prioritas yang menjadi fokus utama perlindungan konsumen di Indonesia. Penetapan sektor-sektor prioritas ini didasarkan pada tingginya jumlah pengaduan dan sengketa konsumen, masalah kelembagaan struktural, serta isu terkini yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat. Sektor jasa logistik termasuk dalam salah satu sektor prioritas tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan permasalahan dalam industri jasa pengiriman logistik, meningkatkan kinerja perusahaan melalui perbaikan faktor-faktor kunci keberhasilan (*key success factors*), dan memberikan solusi yang tepat untuk penyelesaian permasalahan yang ada. Metode yang digunakan adalah analisis Fishbone untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan dengan pendekatan struktural, serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS.25 untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima permasalahan utama dalam pemenuhan hak konsumen di sektor jasa pengiriman logistik di Indonesia, yaitu: ketaatan karyawan (*compliance*), kemampuan karyawan (*ability*), prosedur kerja, dukungan manajemen, dan penyelesaian masalah serta kompensasi, adapun implikasi perbaikan dari masalah tersebut adalah meningkatkan kepercayaan terhadap data yang dikumpulkan dengan keyakinan bahwa hasilnya akurat dan tidak bias karena masalah pengukuran. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci: Industri Jasa Pengiriman Logistik, Analisis Fishbone, Analisis Regresi Linear Berganda, Pemenuhan Hak Konsumen

ABSTRACT

Name : Andi Risaldi Asgap

Study Program : Industrial Engineering

Title : Optimization of the Logistics Delivery Service Industry System to Fulfill the Rights of Consumers Purchasing Logistics Delivery Services in Indonesia.

Supervisor : Dr. Yustiar Gunawan, M.Eng

Fulfillment of consumer rights is a mandate from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In the National Consumer Protection Strategy (STRANAS PK), there are 11 priority sectors which are the main focus of consumer protection in Indonesia. The determination of these priority sectors is based on the high number of consumer complaints and disputes, structural institutional problems, as well as current issues related to community needs. The logistics services sector is included in one of these priority sectors.

This research aims to identify the factors that cause problems in the logistics delivery services industry, improve company performance through improving key success factors, and provide appropriate solutions to resolve existing problems. The method used is Fishbone analysis to identify the root causes of problems using a structural approach, as well as multiple linear regression analysis with the help of SPSS.25 to determine the relationship between variables.

The research results show that there are five main problems in fulfilling consumer rights in the logistics delivery services sector in Indonesia, namely: employee compliance, employee ability, work procedures, management support, and problem solving and compensation, the implications of improving this problem are increasing confidence in the data collected with the belief that the results are accurate and not biased due to measurement problems. The results of multiple linear regression analysis show that the independent variables have a significant positive influence on the dependent variable, both partially and simultaneously.

Keywords: Logistics Delivery Services Industry, Fishbone Analysis, Multiple Linear Regression Analysis, Fulfillment of Consumer Right.