

Optimasi Sistem Industri Jasa Pengiriman Logistik Untuk Memenuhi Hak Konsumen Pembeli Jasa Pengiriman Logistik di Indonesia

^{1,2}Andi Risaldi Asgap, Yustiar Gunawan

^{1,2}Program Studi S2 Teknik Industri, Fakultas Sains Terapan dan Teknologi, Jakarta
Jl. Moh. Kahfi II, Jagakarsa, Jakarta Selatan, Indonesia 12640
e-mail: *1andirisaldiasgap@gmail.com, 2yustiar_gunawan@ac.id

Abstrak

Pemenuhan hak konsumen merupakan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam *Strategi Nasional Perlindungan Konsumen* (STRANAS PK), terdapat sebelas sektor prioritas yang menjadi fokus utama, salah satunya adalah sektor jasa logistik, yang ditetapkan berdasarkan tingginya jumlah pengaduan dan sengketa konsumen, permasalahan kelembagaan, serta isu strategis terkait kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab permasalahan dalam industri jasa pengiriman logistik, meningkatkan kinerja perusahaan melalui optimalisasi faktor-faktor kunci keberhasilan, serta merumuskan solusi yang efektif untuk pemenuhan hak konsumen. Penelitian menggunakan metode *Fishbone Analysis* untuk menelusuri akar penyebab masalah secara struktural dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25 untuk menguji hubungan antarvariabel. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang terdiri dari konsumen dan karyawan perusahaan jasa pengiriman logistik di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan lima faktor utama yang memengaruhi pemenuhan hak konsumen, yaitu ketaatan karyawan, kemampuan karyawan, prosedur kerja, dukungan manajemen, serta penyelesaian masalah dan kompensasi. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,732, yang berarti bahwa 73,2% variasi pemenuhan hak konsumen dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen tersebut, sedangkan sisanya sebesar 26,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Secara parsial maupun simultan, seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemenuhan hak konsumen dalam industri jasa pengiriman logistik di Indonesia.

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

Abstract

Fulfillment of consumer rights is a mandate of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. In the National Strategy for Consumer Protection (STRANAS PK), there are eleven priority sectors that are the main focus, one of which is the logistics services sector, which is determined based on the high number of consumer complaints and disputes, institutional problems, and strategic issues related to community needs. This study aims to identify the factors that cause problems in the logistics delivery service industry, improve company performance through optimization of key success factors, and formulate effective solutions for the fulfillment of consumer rights. The study used Fishbone Analysis method to trace the root cause of structural problems and multiple linear regression analysis with the help of SPSS software version 25 to test the relationship between variables. Data was collected through the distribution of questionnaires to 100 respondents consisting of consumers and employees of logistics delivery service companies in Indonesia. The results showed five main factors that affect the fulfillment of consumer rights, namely employee obedience, employee ability, work procedures, management support, as well as problem solving and compensation. The results of multiple linear regression test showed the value of the coefficient of determination R^2 of 0.732, which means that 73.2% of variations in the fulfillment of consumer rights can be explained by the five independent variables, while the remaining 26.8% influenced by other factors outside the model of this study. Partially or simultaneously, all independent variables have a positive and significant effect on the fulfillment of consumer rights in the logistics delivery service industry in Indonesia.

Keywords: Logistics Delivery Services Industry, Fishbone Analysis, Multiple Linear Regression

Analysis, Fulfillment of Consumer Right.

1. Pendahuluan

Konsumsi rumah tangga merupakan penggerak utama perekonomian nasional dengan kontribusi rata-rata sebesar 56,6% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dalam lima tahun terakhir (BPS, 2024). Peningkatan konsumsi yang stabil mencerminkan daya beli masyarakat yang kuat dan menjadi indikator kesejahteraan ekonomi. Namun, keberlanjutan konsumsi rumah tangga sangat bergantung pada rasa aman dan kepercayaan konsumen terhadap barang maupun jasa yang dikonsumsi. Perlindungan konsumen menjadi elemen fundamental dalam menjaga stabilitas ekonomi karena berfungsi sebagai instrumen pengendali pasar dan pencegah praktik usaha yang merugikan masyarakat (Sutrisno, 2021).

Terdapat dua pembaharuan dari sektor prioritas tahun 2017-2019, yaitu sektor jasa pariwisata dan sektor jasa logistik. Adapun kesebelas sektor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sektor obat dan makanan;
2. Sektor listrik dan rumah tangga;
3. Sektor jasa pariwisata dan ekonomi kreatif;
4. Sektor keuangan ;
5. Sektor jasa telekomunikasi;
6. Sektor perumahan air dan sanitasi;
7. Sektor jasa transportasi;
8. Sektor jasa layanan kesehatan;
9. Sektor barang elektronik, telematika, dan kendaraan bermotor;
10. Sektor perdagangan melalui sistem elektronik;
11. Sektor jasa logistik.

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, pemerintah menempatkan perlindungan konsumen sebagai prioritas strategis yang mencakup sebelas sektor utama, termasuk logistik yang berperan penting dalam memperlancar distribusi barang dan jasa ke masyarakat (Bappenas, 2020). Sektor logistik menjadi kunci penghubung rantai pasok antara produsen

dan konsumen, serta mengalami percepatan pertumbuhan signifikan selama pandemi COVID-19 akibat meningkatnya aktivitas perdagangan digital (BPS, 2024). Kondisi ini menuntut sistem perlindungan yang lebih adaptif agar dapat menjamin hak konsumen di tengah dinamika layanan yang semakin kompleks dan berbasis teknologi.

Meskipun pertumbuhan sektor logistik menunjukkan tren positif, laporan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN, 2023) mengindikasikan meningkatnya keluhan masyarakat terhadap layanan pengiriman barang, seperti keterlambatan, kerusakan, dan kurangnya transparansi biaya. Berdasarkan data BPKN periode 2021-2024, tercatat 908 pengaduan konsumen terhadap lima pelaku usaha logistik terbesar di Indonesia, dengan empat kategori permasalahan utama yaitu kesalahan penanganan proses, administrasi, pergudangan, dan transportasi (BPKN, 2024). Banyaknya keluhan tersebut menunjukkan masih lemahnya efektivitas perlindungan konsumen di sektor logistik serta mengindikasikan adanya *research gap* terkait implementasi kebijakan perlindungan konsumen yang berdampak pada kepercayaan publik dan kinerja perusahaan.

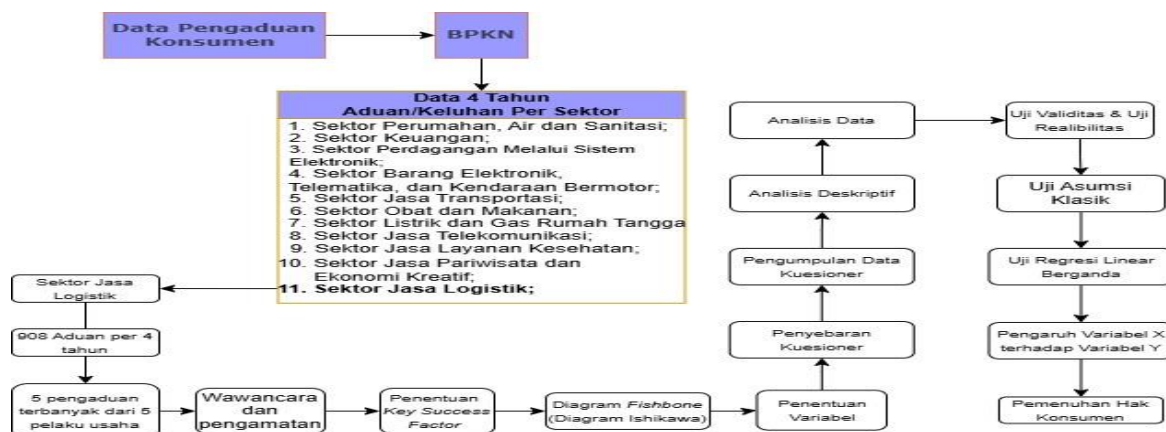
Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk mengidentifikasi dan menganalisis *key success factors* (KSF) dalam penerapan perlindungan konsumen di sektor logistik. Penelitian dilakukan dengan meninjau tiga aspek utama, yaitu aspek teknik yang berfokus pada penerapan standar dan teknologi guna mengurangi risiko operasional; aspek bisnis yang berkaitan dengan pengendalian risiko ekonomi dan pencegahan sengketa hukum; serta aspek manajemen yang menekankan tata kelola efektif dalam menangani keluhan konsumen. Integrasi ketiga aspek ini diharapkan mampu menciptakan sistem perlindungan konsumen yang lebih

efisien, memperkuat kepercayaan publik terhadap pelaku usaha logistik, dan mendukung keberlanjutan pertumbuhan

konsumsi rumah tangga sebagai penopang utama ekonomi nasional.

2. Metode Penelitian

Gambar 1. Flowchart Metodologi Penelitian



Penelitian ini dilaksanakan pada Mei 2024 di Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN RI), Jl. Jambu No.32, Gondopangdia, Menteng, Jakarta Pusat. Pendekatan yang digunakan adalah *deskriptif kuantitatif* dengan dukungan data kualitatif melalui angket dan wawancara. Populasi penelitian mencakup seluruh perusahaan jasa logistik yang menerima pengaduan konsumen di BPKN RI, sedangkan sampel terdiri atas lima perusahaan logistik (A, B, C, D, dan E) yang dipilih secara purposif berdasarkan jumlah aduan tertinggi. Sesuai pandangan Sugiyono (2017), populasi adalah wilayah generalisasi yang memiliki objek atau subjek dengan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan, sedangkan sampel merupakan bagian populasi yang mewakili keseluruhan. Penentuan ukuran sampel mempertimbangkan tujuan penelitian, karakteristik populasi, dan tingkat toleransi kesalahan. Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan memperoleh data empiris yang valid guna menganalisis faktor-faktor keberhasilan penerapan perlindungan konsumen di sektor jasa logistik secara sistematis dan objektif.

Variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini mencakup faktor-faktor penyebab munculnya

permasalahan pada perusahaan jasa pengiriman logistik berdasarkan analisis *Fishbone*, yaitu Ketaatan atau *Man of Compliance* (X1), Kemampuan atau *Man of Ability* (X2), Prosedur Kerja atau *Procedure* (X3), Dukungan Manajemen (X4), serta Penyelesaian Masalah dan Kompensasi (X5), sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) adalah pemenuhan hak konsumen sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Sugiyono, 2017). Jenis data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan dari lima perusahaan logistik terpilih, dan data sekunder yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber seperti arsip, publikasi pemerintah, serta analisis industri (Sugiyono, 2017). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertulis dengan daftar pertanyaan terstruktur kepada responden sebagaimana dijelaskan oleh Sekaran & Bougie (2013) serta Zikmund (2009), dengan setiap butir pertanyaan diukur menggunakan skala Likert lima poin untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan, yaitu metode kualitatif

dengan analisis *Fishbone* dan metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Metode kualitatif berfungsi untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab munculnya aduan konsumen terhadap pelayanan perusahaan jasa pengiriman logistik, sedangkan metode kuantitatif digunakan untuk mengukur sejauh mana faktor-faktor tersebut memengaruhi pemenuhan hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Analisis *Fishbone* dikembangkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa untuk menemukan penyebab utama suatu permasalahan melalui pendekatan sebab-akibat yang mencakup faktor manusia, metode, mesin, material, dan lingkungan. Dalam tahap kuantitatif, dilakukan serangkaian uji statistik seperti uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan instrumen, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas) untuk menjamin kelayakan model, serta analisis regresi linier berganda untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antarvariabel. Selanjutnya dilakukan uji determinasi (R^2) guna mengukur kemampuan model menjelaskan variabel dependen, uji F untuk menilai pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen, dan uji t untuk menilai pengaruh parsial masing-masing variabel bebas secara individual, seluruhnya diolah menggunakan perangkat lunak SPSS (Sugiyono, 2017; Ghozali, 2016).

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan memahami data melalui rata-rata skor tiap variabel penelitian, meliputi ketaatan, kemampuan, prosedur kerja, dukungan manajemen, penyelesaian masalah, kompensasi, serta pemenuhan hak konsumen. Pengukuran ini mencakup nilai rata-rata, maksimum, minimum, dan standar deviasi guna memberikan gambaran umum data penelitian.

| N | | Minimu m | Maximu m | Mea n | Std. Deviation |
|----------------|----|-------------|-------------|----------|-------------------|
| Ketaatan | 40 | 31 | 50 | 42.55 | 4.373 |
| Kemampuan | 40 | 46 | 70 | 60.53 | 5.724 |
| Prosedur Kerja | 40 | 52 | 77 | 62.35 | 6.294 |

Hasil uji statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel Ketaatan (X1) memiliki nilai minimum 31, maksimum 50, rata-rata 42,55, dan standar deviasi 4,37. Variabel Kemampuan (X2) memiliki nilai minimum 46, maksimum 70, rata-rata 60,53, dan standar deviasi 5,72. Variabel Prosedur Kerja (X3) memiliki nilai minimum 52, maksimum 77, rata-rata 62,35, dan standar deviasi 6,29. Variabel Dukungan Manajemen (X4) memiliki nilai minimum 42, maksimum 77, rata-rata 62,85, dan standar deviasi 7,98. Variabel Penyelesaian Masalah dan Kompensasi (X5) memiliki nilai minimum 38, maksimum 75, rata-rata 61,25, dan standar deviasi 8,33. Sementara itu, variabel Pemenuhan Hak Konsumen (Y) memiliki nilai minimum 26, maksimum 45, rata-rata 37,20, dan standar deviasi 4,59.

3.1 Pengaruh Ketaatan/ *Man of Compliance* Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *ketaatan/man of compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemenuhan hak konsumen dengan nilai *t-statistic* sebesar $2.768 > 2.032$ dan nilai signifikansi $0.009 < 0.05$. Temuan ini menegaskan bahwa tingkat kepatuhan individu maupun organisasi terhadap regulasi, prosedur, dan standar operasional dalam jasa pengiriman berperan penting dalam menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Secara teoritis, hasil ini selaras dengan *teori perilaku organisasi* yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2019), bahwa perilaku individu yang konsisten dengan norma dan kebijakan perusahaan menciptakan efektivitas kinerja organisasi serta meningkatkan

Gambar 2. Hasil Uji Statistik Deskritif

Descriptive Statistics

kepercayaan publik. Dalam konteks perlindungan konsumen, ketaatan menjadi fondasi moral dan operasional yang memastikan setiap layanan berjalan sesuai prinsip keadilan dan tanggung jawab sosial.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini memperkuat temuan Charles Marsello Hersanto dkk. (2023) yang menekankan pentingnya kepatuhan terhadap prosedur melalui penerapan metode *Six Sigma* pada Pos Express, di mana penyimpangan aturan menjadi penyebab utama keterlambatan layanan. Begitu pula penelitian Somadi dan Sitinjak (2021) pada Kantor Pos Bandung menunjukkan bahwa lemahnya disiplin dan pengawasan berdampak langsung terhadap menurunnya kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, fenomena serupa teridentifikasi melalui kurangnya pemahaman aturan dan lemahnya kepemimpinan yang menyebabkan ketidakefisienan serta turunya kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil ini konsisten dengan literatur sebelumnya bahwa kepatuhan sistemik dan pengawasan yang efektif merupakan determinan utama keberhasilan manajemen layanan.

Dalam kerangka *manajemen kualitas total (Total Quality Management)*, ketaatan terhadap prosedur kerja mencerminkan penerapan prinsip *continuous improvement* dan *employee involvement* (Goetsch & Davis, 2014). Karyawan yang memahami dan mematuhi aturan berkontribusi terhadap stabilitas proses, pengurangan kesalahan, serta peningkatan kepuasan pelanggan. Ketika kepatuhan didukung oleh pelatihan, kepemimpinan yang tegas, serta sistem evaluasi yang konsisten, maka perusahaan akan lebih mampu menjaga integritas layanan dan kepercayaan konsumen. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan studi Shanty Kusuma Dewi dkk. (2023) yang menegaskan bahwa kepatuhan dan konsistensi pelayanan merupakan indikator dominan dalam menciptakan kepuasan pelanggan melalui integrasi model *SERVQUAL* dan *QFD*.

Dengan mempertimbangkan analisis

di atas, penguatan *man of compliance* perlu diarahkan pada pembangunan budaya organisasi yang menekankan nilai tanggung jawab, transparansi, dan akuntabilitas. Implementasi pelatihan berkelanjutan, publikasi regulasi yang jelas, serta sistem penghargaan bagi karyawan yang disiplin merupakan langkah strategis yang dapat meningkatkan kepatuhan dan pada akhirnya menjamin perlindungan konsumen secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada aspek hukum formal, tetapi juga pada efektivitas manajerial dan perilaku organisasi yang taat terhadap nilai-nilai etis dan profesional.

3.2 Pengaruh Kemampuan/ *Man of Ability* Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *man of ability* atau kemampuan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemenuhan hak konsumen ($t\text{-hitung } 2,768 > t\text{-tabel } 2,032$; $\text{sig. } 0,044 < 0,05$). Temuan ini menegaskan bahwa kemampuan teknis dan profesionalisme karyawan berperan langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima konsumen. Hal ini sejalan dengan teori perilaku organisasi yang menekankan bahwa kompetensi individu menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Robbins & Judge, 2019). Dalam konteks manajemen kualitas, kemampuan karyawan menjadi unsur inti dalam *Total Quality Management (TQM)* karena menentukan konsistensi layanan dan kepuasan pelanggan (Goetsch & Davis, 2014).

Keterkaitan ini juga diperkuat oleh hasil penelitian Hidayat (2022) yang menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan dan pelatihan berkelanjutan bagi karyawan logistik dapat menaikkan indeks kepuasan pelanggan hingga 30%. Ketika karyawan tidak mampu mengoperasikan sistem digital seperti aplikasi *real time tracking* atau teknologi *Bagging (Bootstrap Aggregating)*, maka

terjadi ketidaksesuaian data pengiriman yang berdampak pada kepercayaan konsumen. Kondisi ini sejalan dengan temuan Rahman & Sari (2021) bahwa lemahnya literasi digital karyawan berpengaruh negatif terhadap efisiensi operasional perusahaan jasa pengiriman.

Selain faktor teknis, motivasi dan komitmen juga menjadi determinan penting sebagaimana dijelaskan dalam teori *self-determination* (Deci & Ryan, 2000), yang menegaskan bahwa motivasi intrinsik karyawan meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan. Penelitian sebelumnya oleh Lestari (2020) dalam konteks industri jasa mendapati bahwa rendahnya motivasi menyebabkan tingginya *turnover* dan menurunkan kualitas layanan secara signifikan. Oleh karena itu, program kesejahteraan, pelatihan motivasional, dan pembagian beban kerja yang seimbang perlu diterapkan agar kinerja tetap stabil.

Selanjutnya, hasil penelitian ini mendukung literatur perlindungan konsumen yang menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kebijakan perusahaan, tetapi juga pada *human resources capability* (Kotler & Keller, 2016). Peningkatan keterampilan komunikasi dan evaluasi berkala karyawan penting agar hak konsumen terpenuhi secara utuh, terutama hak atas informasi yang benar dan pelayanan yang layak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, perusahaan jasa pengiriman harus memperkuat sistem pelatihan dan evaluasi kinerja untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen dan standar kualitas global.

3.3 Pengaruh Prosedur Kerja/ *Policy and Procedures* Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *policy and procedures* atau prosedur kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemenuhan hak konsumen (t-

hitung 2,435 > t-tabel 2,032; sig. 0,020 < 0,05). Temuan ini menegaskan bahwa keberadaan prosedur kerja yang baku dan terstruktur menjadi faktor penting dalam menjaga konsistensi layanan serta perlindungan hak konsumen. Menurut teori perilaku organisasi, prosedur kerja yang jelas menciptakan sistem koordinasi dan pengawasan yang efektif, sehingga perilaku individu dalam organisasi dapat diarahkan untuk mencapai tujuan bersama (Robbins & Judge, 2019). Dalam kerangka manajemen kualitas, prosedur kerja termasuk dalam prinsip *standardization* yang menjadi dasar implementasi *Total Quality Management* (Goetsch & Davis, 2014). Dengan demikian, aturan kerja yang jelas merupakan bentuk pengendalian internal yang menjamin mutu layanan sesuai dengan harapan konsumen.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2021) yang menemukan bahwa penerapan prosedur operasional standar (*Standard Operating Procedure / SOP*) yang tegas dan konsisten mampu meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen pada perusahaan jasa pengiriman sebesar 25%. Ketika perusahaan tidak memiliki sanksi yang tegas, standar yang jelas, dan pembaruan kebijakan yang relevan, kinerja operasional menjadi tidak efisien dan keandalan layanan menurun. Hal ini diperkuat oleh temuan Nurhayati dan Santoso (2020) yang menunjukkan bahwa ketidakkonsistenan penerapan SOP dalam sektor logistik menyebabkan peningkatan kesalahan pengiriman dan keluhan pelanggan.

Dalam perspektif teori manajemen kualitas, lemahnya penerapan aturan dapat mengakibatkan *quality deviation*, yaitu ketidaksesuaian antara standar layanan dan pelaksanaannya. Oleh karena itu, pembaruan kebijakan dan penyesuaian prosedur terhadap dinamika teknologi serta regulasi merupakan langkah penting untuk menjamin *continuous improvement*. Konsep ini sejalan dengan prinsip *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) yang menekankan bahwa organisasi harus terus meninjau dan

memperbaiki proses operasionalnya (Deming, 1986). Dengan adanya evaluasi berkala dan sanksi yang tegas, perusahaan dapat memastikan kepatuhan terhadap kebijakan internal serta mendorong kedisiplinan karyawan sebagai bentuk tanggung jawab profesional.

Dari sudut pandang literatur perlindungan konsumen, standar operasional yang jelas juga berkaitan langsung dengan pemenuhan hak atas keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian oleh Wibowo (2022) menunjukkan bahwa kejelasan aturan dan konsistensi penerapan kebijakan internal perusahaan jasa secara signifikan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Dengan demikian, penerapan dan pembaruan kebijakan prosedural tidak hanya memperkuat efektivitas operasional, tetapi juga menjadi wujud konkret tanggung jawab etis perusahaan dalam melindungi hak-hak konsumen.

3.4 Pengaruh Dukungan Manajemen Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *dukungan manajemen* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *pemenuhan hak konsumen* ($t\text{-hitung } 3,193 > t\text{-tabel } 2,032$; $\text{sig. } 0,003 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan aktif manajemen dalam penyediaan sumber daya, arahan strategis, serta kebijakan pendukung berperan penting dalam menjamin kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Temuan ini sejalan dengan teori perilaku organisasi yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2019), yang menjelaskan bahwa dukungan manajemen meningkatkan motivasi, komitmen, dan kinerja karyawan melalui rasa memiliki terhadap organisasi (*organizational commitment*). Dukungan tersebut menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memperkuat orientasi karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan,

termasuk pelayanan optimal kepada konsumen.

Dalam perspektif *manajemen kualitas*, dukungan manajemen merupakan elemen inti dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM). Goetsch dan Davis (2014) menegaskan bahwa keberhasilan sistem manajemen mutu berkelanjutan tidak dapat tercapai tanpa komitmen dan dukungan penuh dari manajemen puncak, terutama dalam penyediaan fasilitas kerja, pelatihan, dan penghargaan terhadap kinerja karyawan. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil studi Sari dan Prabowo (2020) yang menunjukkan bahwa dukungan manajemen secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada perusahaan logistik di Indonesia. Manajemen yang memberikan apresiasi dan fasilitas memadai terbukti mampu menekan tingkat kesalahan operasional serta meningkatkan ketepatan waktu pengiriman.

Selain itu, penelitian ini juga menguatkan hasil temuan Widyastuti (2021) yang menegaskan bahwa lingkungan kerja yang didukung oleh manajemen yang proaktif dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan berdampak positif pada peningkatan *service quality* dan loyalitas pelanggan. Dalam konteks industri jasa pengiriman, dukungan manajemen tidak hanya berupa kebijakan, tetapi juga jaminan perlindungan terhadap keselamatan dan hak-hak karyawan. Karyawan yang merasa dihargai dan dilindungi akan menunjukkan *affective commitment* yang lebih tinggi, yang secara tidak langsung memperbaiki kualitas interaksi dengan pelanggan.

Dari sisi literatur perlindungan konsumen, dukungan manajemen berkaitan erat dengan tanggung jawab perusahaan dalam menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Penelitian oleh Wibisono dan Rahmah (2022) menunjukkan bahwa perusahaan yang menanamkan nilai

perlindungan konsumen dalam kebijakan manajemennya memiliki reputasi yang lebih baik dan tingkat pengaduan pelanggan yang lebih rendah. Dengan demikian, dukungan manajemen tidak hanya memperkuat efektivitas operasional, tetapi juga menjadi manifestasi komitmen etis dan sosial perusahaan terhadap keadilan serta kepercayaan konsumen.

3.5 Pengaruh Penyelesaian Masalah dan Kompensasi Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *penyelesaian masalah dan kompensasi* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *pemenuhan hak konsumen* dengan nilai t-hitung sebesar $4,794 > t\text{-tabel } 2,032$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin baik kemampuan perusahaan dalam menangani masalah serta memberikan kompensasi yang adil dan transparan, maka semakin tinggi tingkat pemenuhan hak konsumen. Hal ini menggambarkan bahwa efektivitas penyelesaian masalah dan pemberian kompensasi yang tepat menjadi indikator utama dalam menjaga kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan.

Temuan ini sejalan dengan teori *perilaku organisasi* yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2019), yang menjelaskan bahwa perilaku organisasi yang efektif ditandai dengan kemampuan adaptif karyawan dan sistem organisasi dalam menghadapi serta menyelesaikan masalah secara sistematis. Dalam konteks perusahaan jasa pengiriman, karyawan yang dibekali kemampuan pemecahan masalah dan diberikan kompensasi yang proporsional akan menunjukkan motivasi dan komitmen kerja yang lebih tinggi. Faktor kompensasi berperan sebagai *reinforcement* terhadap perilaku positif karyawan (Skinner, 1953), di mana penghargaan atas kinerja mendorong munculnya perilaku pelayanan yang konsisten terhadap kepentingan konsumen.

Dalam perspektif *manajemen kualitas*, prinsip *continuous improvement*

dalam *Total Quality Management* (TQM) menekankan pentingnya kemampuan organisasi dalam menemukan akar masalah, melakukan tindakan korektif, serta mengevaluasi hasil untuk menjamin kualitas layanan (Goetsch & Davis, 2014). Penerapan mekanisme penyelesaian masalah yang sistematis seperti *root cause analysis* dan kompensasi yang transparan menjadi bagian dari upaya menjaga kepuasan pelanggan dan memastikan pemenuhan hak konsumen berjalan sesuai prinsip keadilan dan tanggung jawab sosial perusahaan. Ketika perusahaan mampu menindaklanjuti keluhan pelanggan dengan cepat dan adil, maka persepsi positif terhadap reputasi dan kredibilitas organisasi akan meningkat.

Penelitian ini sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Sari dan Prabowo (2020) yang menemukan bahwa penyelesaian masalah yang cepat serta kebijakan kompensasi yang jelas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan logistik di Indonesia. Hasil serupa juga ditemukan oleh Lestari (2021), yang menjelaskan bahwa ketidaktransparanan kompensasi sering menjadi penyebab utama menurunnya kepercayaan pelanggan, sedangkan mekanisme penyelesaian masalah yang responsif dapat mengubah keluhan menjadi peluang perbaikan hubungan jangka panjang.

Dari sisi *literatur perlindungan konsumen*, hasil penelitian ini mendukung pandangan Wibisono dan Rahmah (2022) yang menegaskan bahwa hak konsumen untuk mendapatkan penyelesaian atas kerugian dan kompensasi yang layak diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Implementasi penyelesaian masalah dan kompensasi yang sesuai regulasi mencerminkan tanggung jawab hukum dan etika perusahaan terhadap konsumen. Ketika perusahaan memberikan kompensasi secara terbuka dan sebanding dengan kerugian yang dialami pelanggan, maka hal itu menjadi

bentuk konkret dari pemenuhan hak atas keadilan dan kepastian hukum.

Selain itu, temuan penelitian ini juga mengonfirmasi hasil penelitian Susanto (2023) yang menunjukkan bahwa tindak lanjut penyelesaian masalah yang cepat dan terstruktur berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepercayaan konsumen dalam industri jasa pengiriman. Perusahaan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan bukan hanya menyelesaikan masalah teknis, tetapi juga membangun persepsi bahwa kepentingan pelanggan menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, penyelesaian masalah dan kompensasi bukan sekadar fungsi operasional, melainkan komponen strategis yang memperkuat keberlanjutan hubungan antara perusahaan dan konsumen.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mempertegas bahwa kombinasi antara sistem penyelesaian masalah yang efektif dan kebijakan kompensasi yang adil merupakan refleksi dari tata kelola manajemen yang berorientasi pada kualitas dan perlindungan konsumen. Ketika kedua aspek tersebut dijalankan secara konsisten, perusahaan tidak hanya memenuhi tuntutan hukum dan etika, tetapi juga membangun fondasi kepercayaan publik yang menjadi modal utama dalam menghadapi persaingan di industri jasa logistik yang semakin kompetitif.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai optimasi sistem industri jasa pengiriman logistik dalam pemenuhan hak konsumen di Indonesia, diperoleh bahwa kelima variabel utama yaitu *ketaatan* (*man of compliance*), *kemampuan* (*man of ability*), *prosedur kerja* (*policy and procedures*), *dukungan manajemen* (*management support*), serta *penyelesaian masalah dan kompensasi* (*problem solving and compensation*) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *pemenuhan hak konsumen*. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,781, yang berarti bahwa 78,1% variasi dalam

pemenuhan hak konsumen dapat dijelaskan oleh kelima variabel tersebut, sedangkan 21,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan nilai 26,457 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, yang mengindikasikan bahwa model penelitian ini secara keseluruhan layak digunakan dan berpengaruh signifikan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap pemenuhan hak konsumen. Variabel ketaatan (X1) dengan nilai t-hitung 2,365 > 2,032 dan sig. 0,022 menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap aturan dan tanggung jawab kerja meningkatkan kualitas layanan konsumen. Variabel kemampuan (X2) memiliki nilai t-hitung 2,754 > 2,032 dengan sig. 0,008 yang menegaskan pentingnya kompetensi teknis dan profesionalisme karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Variabel prosedur kerja (X3) menunjukkan nilai t-hitung 2,435 > 2,032 dan sig. 0,020, yang berarti penerapan prosedur operasional yang jelas berpengaruh positif terhadap perlindungan konsumen. Dukungan manajemen (X4) juga berpengaruh signifikan dengan nilai t-hitung 3,193 > 2,032 dan sig. 0,003, menandakan pentingnya peran manajerial dalam penyediaan fasilitas, penghargaan, dan kebijakan perlindungan kerja. Sementara itu, variabel penyelesaian masalah dan kompensasi (X5) menjadi faktor paling dominan dengan nilai t-hitung 4,794 > 2,032 dan sig. 0,000, menunjukkan bahwa kecepatan dan transparansi dalam menangani keluhan serta pemberian kompensasi sangat menentukan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Secara keseluruhan, model penelitian ini menggambarkan hubungan kuat antara faktor internal perusahaan dan tingkat pemenuhan hak konsumen, sehingga disarankan bagi perusahaan jasa pengiriman untuk memperkuat kebijakan internal, meningkatkan manajemen mutu, dan mengembangkan prosedur layanan yang berorientasi pada kepuasan serta perlindungan konsumen guna

menciptakan keunggulan kompetitif berkelanjutan dalam industri logistik nasional.

Penelitian ini merekomendasikan agar perusahaan jasa pengiriman logistik meningkatkan efektivitas sistem pelayanan melalui kebijakan dan prosedur yang lebih transparan, penanganan masalah serta kompensasi yang adil, dan penyediaan fasilitas kerja yang memadai. Karyawan diharapkan terus meningkatkan kompetensi melalui pelatihan dan keterlibatan aktif dalam perbaikan sistem operasional. Regulator perlu memperkuat pengawasan dan menetapkan standar layanan serta mekanisme perlindungan hak konsumen yang lebih tegas. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan melakukan studi perbandingan dengan sistem logistik negara lain dan melibatkan konsumen secara langsung untuk memperkaya data empiris serta mengembangkan model evaluasi berbasis *monitoring system*.

Adapun keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah sampel yang terbatas pada lima perusahaan logistik, metode yang bersifat deskriptif kuantitatif, serta ruang lingkup variabel yang belum mencakup faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah dan infrastruktur logistik. Karena itu, penelitian lanjutan perlu dilakukan dengan cakupan yang lebih luas dan pendekatan yang lebih mendalam agar hasilnya dapat menggambarkan kondisi industri logistik nasional secara komprehensif.

Daftar Pustaka

- Arifin, Z., Handayani, E. P., & Bayhaqi, N. G. (2024). *Development of a Compensation Mechanism and Legal Reporting Framework for Consumers*. Indonesia Law Reform Journal, 4(3), 275–288.
- Arizqi, R. M. N., & Resista, V. (2023). *Analisis Keterlambatan Pengiriman Produk Jadi di PT Tsuchiyoshi Procore Indonesia*. Jurnal InTent, 6(2).
- Dewi, S. K., Lestari, S. F. R., & Nugraha, A. (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Konsumen dengan Integrasi SERVQUAL, KANO, dan QFD*. Prosiding Seminar Nasional Teknik Industri (SENASTI), 1, 282–293.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanasta, P., & Mashudi. (2024). *The Effect of Service Quality, Cargo Handling Rates, and Infrastructure Facilities on Customer Satisfaction in Aircraft Cargo Expedition Services PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta*. Jurnal Multidisiplin Indonesia, 3(2).
- Hazrati Havidz, I. L., Rahmansyah, N., Wiratih, H. W. R., & Havidz, H. B. (2022). *The Determinants Factors of Customer Loyalty with Customer Satisfaction as the Mediating Role: A Case Study of J&T Express Service in JABODETABEK*. Jurnal Logistik Indonesia, 6(2), 116-124.
- Hersanto, C. M., dkk. (2023). *Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang pada Pos Express Menggunakan Metode Six Sigma*. Jurnal Logistik, 16(1).
- Jufri, T., dkk. (2024). *Literature Review: Optimasi Rute Pengiriman Barang dengan Analisis Komprehensif Metode dan Aplikasinya*. Proceeding Mercu Buana Conference on Industrial Engineering, 6.
- Jumiran, A. B., & Kariadi, J. (2025). *A Critical Review of Shopee's Consumer Compensation Policies: An Indonesian Legal Perspective*. Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren, 7(1), 555-569.
- Melinda, P. B. M., Rahayu, S., & Tedjakusuma, A. (2025). *The Influence of Logistics Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty at Alfamart in Indonesia*. Southeast Asian Journal of Service Management, 2(1).
- Nirwan, S., & Mubassiran. (2021). *Optimasi Pengiriman Pos dengan Melibatkan Kendaraan Sewa Menggunakan Close-Open Mixed Vehicle Routing Problem di Postal Processing Centre Bandung 40400*. Jurnal Teknik Informatika, 13(2).

- Oktora, A., dkk. (2023).** *Analisis Pengembangan Halal Logistik dengan Pendekatan Fishbone*. JEBI: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 8(1).
- Prastyorini, J., Mudayat, & Ramadhan, C. A. (2023).** *Enhancing Customer Satisfaction in Logistics Services: The Impact of Service Quality and Trust*. Indonesian Journal of Law and Economics Review, 18(3).
- Somadi, & Angelita, C. S. (2021).** *Strategi Peningkatan Layanan Kantor Pos Bandung 40000*. Jurnal Logistik Bisnis, 11(1).
- Somadi. (2020).** *Evaluasi Keterlambatan Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode Six Sigma*. Jurnal Logistik Indonesia, 4(2).
- Subagyo, B. S. A., Romadhona, M. K., Chumaida, Z. V., Suheryadi, B., & Elkhassab, N. S. (2024).** *Can Indonesia's Laws Keep Up? Protecting Consumer Rights in Digital Transactions*. Journal of Law and Legal Reform, 5(3), 869-890.
- Sugito, G. O., Salim, H. S., & Wagian, D. (2024).** *Legal Protection for Consumers in E-Commerce Expeditions*. Indonesian Journal of Law and Economics Review, 19(2).
- Sugiyono. (2017).** *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibisono, D., & Manik, A. T. (2023).** *Analisa Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Seven Tools pada Sicepat Ekspres Geluran Sidoarjo*. Semnasti 2023 – Effective, Efficient, Resilient Productivity in Global Disruption Era.
- Yuwono, M. S., & Israhadi, E. I. (2025).** *Optimization of Legal Protection for Consumers in Online Buying and Selling Transactions based on Consumer Protection Law*. Pemuliaan Keadilan, 2(3), 124-135.