

Analisis Risiko Pengiriman Shopee Express dalam Perspektif Pengguna di Kota Bandung dan Perspektif Internal Perusahaan

Ananda Bagus Satriawan¹, Siti Fatimah Az-Zahra², Oktavianus Adikha Nugraha³,
Carolus Ridzky Alcapoon. S⁴, Muhammad Daffa Kanza⁵

Universitas Logistik dan Bisnis Internasional
Jl. Sari Asih No.54, Kota Bandung, Jawa Barat 40151

Correspondence		
Email: simanjuntakcarolus@gmail.com	No. Telp:	
Submitted: 26 Desember 2023	Accepted: 28 Desember 2023	Published: 15 Januari 2024

Abstrak

Shopee Xpress is one of the companies engaged in the goods delivery service industry or freight forwarding services. This company is a subsidiary of Shopee itself, which is a company that provides a platform for online shopping and selling activities, commonly known as e-commerce. The objective of this study is to determine and identify the risks associated with the shipping process at Shopee Xpress from the perspectives of customers in Bandung City and the internal perspective of the company. The research is based on a case study involving residents of Bandung City and the internal operations of Shopee Xpress in Bandung. The research method involves collecting primary data through an online questionnaire distributed via Google Forms. The questionnaire is designed to obtain data from customers, and internal information is gathered through interviews. The analysis conducted in this research includes a data validity test, reliability test, and what-if analysis.

Keywords: *goods expedition, e-commerce, user perspective*

Abstrak

Shopee Xpress adalah salah satu Perusahaan yang bergerak pada industri jasa pengantaran barang atau jasa ekspedisi barang. Perusahaan ini adalah sebuah anak perusahaan dari Shopee sendiri yang di mana Shoppe merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan platform sebagai wadah untuk aktivitas jual beli secara online atau saat ini sering disebut dengan *e-commerce*. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi risiko yang ada dalam proses aktivitas pengiriman barang yang ada pada perusahaan Shopee Xpress pada perspektif pengguna di Kota Bandung dan pada perspektif internal dari perusahaan itu sendiri. Penelitian ini berdasar pada studi kasus yang merupakan *sample* masyarakat yang berdomisili di Kota Bandung dan juga Internal Perusahaan Shopee Express itu sendiri yang berada di Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengumpulan data primer melalui kuesioner secara *online* yang kemudian disebarakan melalui *Google Form*. *Google Form* ini digunakan sebagai wadah data perspektif dari pengguna sedangkan untuk mendapat informasi internal metode yang digunakan yaitu dengan melakukan wawancara. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas data, uji reabilitas data, dan *what-if analysis*.

Kata kunci: ekspedisi barang, *e-commerce*, perspektif pengguna

1. PENDAHULUAN

Menurut Nurul Hidayah (2018) saat ini industri jasa pengiriman mengalami kemajuan yang sangat pesat terlebih era globalisasi seperti sekarang ini yang menuntut manusia untuk bermobilitas tinggi. Semenjak Indonesia memberlakukan adanya pasar bebas, arus perdagangan barang dan jasa menjadi tak terbatas karena permintaan akan jasa pengiriman barang semakin meningkat. Pengiriman barang dengan melalui layanan secara online menjadi sangat diminati dikalangan masyarakat dikarenakan memberikan berbagai macam keuntungan seperti kemudahan dalam melakukan proses pembelian barang maupun pengiriman barang. Shopee menjadi *platform e-commerce* yang sangat populer dikalangan masyarakat Indonesia karena menyediakan layanan pengiriman bernama Shopee Xpress. Meskipun menjadi pilihan utama di masyarakat, risiko terhadap kehilangan, keterlambatan, kerusakan, maupun salah kirim akan selalu ada hampir di semua aktivitas pengiriman dan dapat muncul melalui faktor internal maupun eksternal. Maka daripada itu, melakukan analisis risiko terhadap proses bisnis dari Shopee Xpress sangat penting, terlebih kota Bandung yang merupakan salah satu kota dengan aktivitas belanja online dengan tingkat yang cukup tinggi.

Analisis risiko ini membantu untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi potensi penyebab terjadinya kesalahan dalam aktivitas pengiriman barang. Studi ini menunjukkan keterlibatan dari hasil pengumpulan yang berasal dari berbagai sumber, wawancara dengan kurir dan petugas pengiriman, serta melakukan survei kepada masyarakat selaku pengguna layanan Shopee Xpress di kota Bandung. Dengan demikian, hasil dari analisis risiko ini dapat memberikan masukan dan informasi berharga bagi Shopee Xpress guna memperbaiki proses bisnis mereka, mengurangi risiko adanya potensi kehilangan atau kerusakan barang, serta memberikan peningkatan keamanan dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengiriman mereka.

Selain itu, hasil dari analisis risiko ini juga dapat memberikan saran dan masukan untuk pemerintah dalam mengembangkan kebijakan yang mereka buat sebelumnya guna melakukan peningkatan keselamatan dan keamanan pengiriman barang di Indonesia. Studi ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar untuk Shopee Xpress, masyarakat selaku pengguna layanan, dan juga bagi pemerintah serta regulator dalam melakukan pengembangan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan keselamatan dan pengiriman barang di Indonesia.

2. STUDI PUSTAKA

2.1. Risiko

Risiko adalah kemungkinan terjadinya sebuah peristiwa yang memiliki dampak negatif atau positif pada tujuan, proyek, atau aktivitas organisasi. Risiko merupakan hasil dari adanya ketidakpastian, dan dapat menjadi ancaman yang dapat menghambat tercapainya tujuan atau menghalangi peluang yang berpotensi menguntungkan.

Risiko adalah sebuah bagian dari faktor penentu pertumbuhan dari sebuah organisasi atau perusahaan. Risiko juga adalah sebuah literatur, tapi semua memiliki arti yang sama yaitu sebuah ketidakpastian. Risiko disebut ketidakpastian karena risiko hadir tanpa diharapkan atau sengaja dibuat oleh seseorang. Risiko juga berkaitan atau dapat dikaitkan dengan sebuah kemungkinan atau keadaan yang dapat mengancam sebuah organisasi, perusahaan atau individu. Menurut Vaughan (1978), beberapa definisi risiko adalah:

Risiko merupakan salah satu faktor penentu dalam pertumbuhan suatu organisasi atau perusahaan. Risiko juga dapat dikatakan sebagai literatur, tetapi semuanya memiliki arti yang sama yakni ketidakpastian. Risiko disebut ketidakpastian karena ada secara tidak terduga atau dibuat dengan sengaja oleh seseorang. Risiko juga dapat diasosiasikan dengan peluang atau situasi yang dapat mengancam suatu organisasi, bisnis atau seseorang.

Menurut Vaughan (1978), beberapa definisi risiko adalah:

- *Risk is the chance of loss* (risiko adalah terbukanya kemungkinan kerugian)
- *Risk is the possibility of loss* (risiko adalah kemungkinan kerugian)
- *Risk is the uncertainty* (risiko adalah ketidakpastian)

Definisi risiko dalam manajemen risiko juga mencakup aspek penting lainnya, yaitu konteks. Risiko harus dinilai dalam konteks organisasi, termasuk tujuan, strategi, sumber daya, lingkungan eksternal, dan batasan yang relevan. Konteks ini akan mempengaruhi bagaimana risiko diidentifikasi, dievaluasi, dan dikelola.

Penting untuk dicatat bahwa manajemen risiko bertujuan untuk mengelola risiko dengan cara yang efektif dan efisien. Ini melibatkan identifikasi risiko, penilaian risiko, pengembangan strategi pengelolaan risiko, implementasi tindakan pengendalian, dan pemantauan serta perbaikan berkelanjutan. Tujuan akhirnya adalah mengurangi risiko yang tidak diinginkan sebanyak mungkin dan memanfaatkan peluang yang ada.

2.2. What-if Analysis

Analisis “what if” adalah metode sensitif yang sering dilakukan di latar belakang proses pengambilan keputusan karena ketidakpastian dan keraguan di dunia nyata (Moxnes E, 2017). Pengambil keputusan yang berpengalaman seringkali tidak hanya berpegang pada rencana, tetapi juga mempertimbangkan adanya kemungkinan yang mengarah pada konflik dengan rencana tersebut.

Analisis “*what if*” sering digunakan dalam studi ekonomi, yang merupakan penilaian ekonomi selanjutnya, untuk menguji sensitivitas parameter rencana terhadap kondisi masa depan dimana perubahan parameter mempengaruhi hasil proposal yang direncanakan (Mikes, A & Kaplan, R., 2012). Hasil analisis uji parameter disajikan dalam bentuk diagram sensitivitas yang menunjukkan pengaruh (biasanya dalam persentase) perubahan parameter terhadap hasil akhir proposal penelitian. Tata letak grafik merupakan hasil dari gabungan data analitik, mudah digunakan, dan mudah dipahami. Analisis merupakan metode sensitif yang sering digunakan didalam proses pengambilan keputusan karena adanya ketidakpastian dan keraguan yang nyata. Pengambil keputusan yang berpengalaman seringkali tidak hanya mempercayai sebuah rencana, tetapi biasanya mempertimbangkan kemungkinan yang bertentangan dengan rencana yang direncanakan.

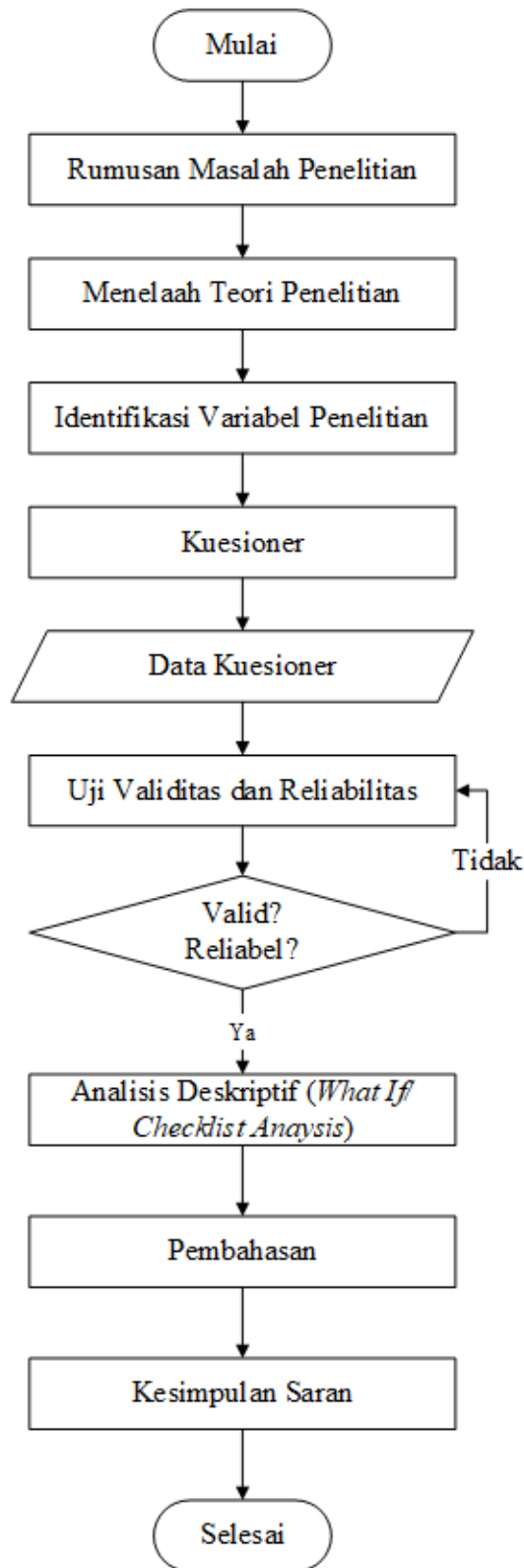
Proyek konstruksi yang sangat fleksibel dan kompleks adalah tugas yang sangat kompleks. Berisiko tinggi karena dilakukan secara eksternal dan tergantung pada banyak pihak, sehingga analisis “*what if*” dianggap perlu untuk diterapkan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode analisis what-if/checklist menggabungkan manfaat kreatif dari metode untuk analisis sistematis dan manfaat brainstorming dari analisis *checklist*. Tujuan dari analisis daftar periksa bagaimana jika untuk mengidentifikasi potensi risiko, mempertimbangkan jenis peristiwa yang dapat terjadi dalam proses dan aktivitas, mengevaluasi secara kualitatif dampak dari peristiwa tersebut, dan menentukan pengamanan yang sesuai. Saat menilai potensi risiko, anggota tim membuat rekomendasi untuk menghilangkan dan mengurangi potensi risiko selama jam kerja. Metode analisis What-If/Checklist tersedia di semua langkah proses. Tim penilaian risiko potensial yang menggunakan analisis *What-If/Checklist* biasanya menggunakan tabel dalam *What-If Question, effect, safeguard, dan action item*. Prosedur analisis :

1. Peneliti menyiapkan *review*.
2. Membuat daftar pertanyaan *What-If*.
3. Penggunaan *Checklist*.
4. Evaluasi setiap pertanyaan dan isu dan dokumentasikan hasilnya. (John Wiley & Sons, 2008)

Variasi dari langkah ini adalah perintah membalik urutan langkah 2 dan 3. Semua jawaban untuk pertanyaan "Bagaimana jika" disimpan di lembar kerja selama proses penilaian. (John Wylie & Sons, 2008). Identifikasi potensi keterlambatan dalam proses pengiriman Shopee Xpress juga sangat penting karena digunakan untuk mengidentifikasi keterlambatan dalam sistem pengiriman.



4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Risiko Pengiriman Perspektif Pelanggan

Kepuasan pelanggan diperlukan dalam penelitian ini untuk mengukur risiko mana yang paling krusial. Krusial dalam konteks ini berarti dari segi frekuensi terjadinya risiko, dampak, serta kepuasan terhadap solusi dari masalah. Dengan mengukur frekuensi terjadinya risiko serta kepuasan terhadap penanganan masalah dapat bermanfaat untuk mengidentifikasi masalah yang paling berdampak bagi pengguna Shopee Xpress.

4.1.1. Bulir Pernyataan

Pertanyaan yang akan diajukan kepada responden terdiri dari 3 struktur pada setiap aspek risikonya. Dalam satu aspek terdapat struktur berupa: frekuensi terjadinya risiko, solusi yang ditawarkan oleh Shopee Xpress, serta dampak dari penyelesaian risiko terhadap penggunaan layanan Shopee Xpress di kemudian hari (*impact*). Bulir pernyataan yang diajukan akan membahas 4 risiko yaitu barang rusak, barang hilang, barang terlambat, dan barang salah kirim, ini sejalan dengan studi yang telah dilakukan oleh Velawati, Febi (2020). Berikut adalah butir pernyataan yang diajukan pada kuesioner.

Kode	Bulir Pernyataan
Barang Rusak	
X1	Saya tidak pernah menerima barang rusak atau cacat ketika menggunakan jasa Shopee Express.
X2	Sangat mudah mendapatkan bantuan dari pihak Shopee Express untuk mengatasi masalah kerusakan barang.
X3	Kemungkinan besar saya akan menggunakan jasa pengiriman Shopee Express lagi di masa depan, meskipun barang yang saya terima rusak atau cacat.
Barang Hilang	
X4	Saya tidak pernah mengalami kehilangan barang saat menggunakan jasa pengiriman Shopee Express.
X5	Saya yakin bahwa Shopee Express memberikan kompensasi jika barang yang saya beli hilang saat dalam proses pengiriman.
X6	Saya puas dengan kebijakan penggantian atau pengembalian uang yang ditawarkan oleh Shopee Express jika barang hilang atau rusak.

Barang Terlambat	
X7	Barang yang dikirim oleh Shopee Express sangat jarang terlambat atau tidak sesuai dengan estimasi waktu yang ditawarkan.
X8	Saya sangat setuju bahwa solusi yang ditawarkan oleh Shopee Express dalam menangani keterlambatan pengiriman sangat solutif.
X9	Saya sangat puas dengan kecepatan pengiriman Shopee Express.
Salah Kirim Barang	
X10	Saya tidak pernah mengalami pengiriman salah alamat saat menggunakan jasa pengiriman seperti Shopee Xpress.
X11	Shopee Express memberikan respon yang sangat cepat untuk menangani masalah jika barang yang saya pesan dikirim ke alamat yang salah.
X12	Kemungkinan besar saya akan menggunakan jasa pengiriman Shopee Xpress lagi di masa depan, meskipun barang yang saya pesan dikirim ke alamat yang salah.

4.1.2. Populasi dan Sampel

Responden dari kuesioner ini adalah pengguna dari Shopee Xpress di Bandung. Karena adanya keterbatasan dalam temuan data, diasumsikan data populasi yang digunakan adalah populasi dari penduduk Kota Bandung sebanyak 1.264.325. Dengan menggunakan signifikansi sebesar 90%. Untuk menentukan ukuran sampel, dapat menggunakan rumus slovin seperti berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = tingkat kesalahan (10%)

Dengan populasi berjumlah 1.264.325, maka diperoleh jumlah sampel dengan perhitungan slovin yaitu:

$$n = \frac{1.264.325}{1 + \left(\frac{1.264.325}{100} \right)^2}$$

$$n = 99,992$$

$$n \approx 100$$

Dengan menggunakan slovin, didapatkan jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100 responden.

4.1.3. Skala Likert

Penelitian ini menggunakan skala likert dengan bobot seperti berikut:

No.	Remarks	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Setuju	3
4.	Sangat Tidak Setuju	4

4.1.4. Uji Validitas

R tabel dan R hitung

Kriteria butir pertanyaan atau indikator dinyatakan valid jika nilai r hitung > r tabel.

R Tabel : Signifikansi 90% (0,1)

Jumlah sampel (N) : 100

df : N-2

$$= 100 - 2$$

$$= 98$$

Sehingga nilai R tabelnya adalah 0.1654.

Butir Indikator	R Hitung		R Tabel	Keterangan
Korelasi X1 terhadap Total	0.665	>	0.1654	Valid
Korelasi X2 terhadap Total	0.625	>	0.1654	Valid
Korelasi X3 terhadap Total	0.443	>	0.1654	Valid
Korelasi X4 terhadap Total	0.628	>	0.1654	Valid
Korelasi X5 terhadap Total	0.726	>	0.1654	Valid
Korelasi X6 terhadap Total	0.725	>	0.1654	Valid
Korelasi X7 terhadap Total	0.670	>	0.1654	Valid
Korelasi X8 terhadap Total	0.729	>	0.1654	Valid
Korelasi X9 terhadap Total	0.312	>	0.1654	Valid
Korelasi X10 terhadap Total	0.684	>	0.1654	Valid
Korelasi X11 terhadap Total	0.766	>	0.1654	Valid
Korelasi X12 terhadap Total	0.772	>	0.1654	Valid

Signifikansi

Kriteria butir pertanyaan atau indikator dinyatakan valid jika nilai signifikansi hitung < nilai signifikansi.

Butir Indikator	Sig. Hitung		Sig	Keterangan
Korelasi X1 terhadap Total	0.000	<	0.1	Valid
Korelasi X2 terhadap Total	0.000	<	0.1	Valid
Korelasi X3 terhadap Total	0.000	<	0.1	Valid
Korelasi X4 terhadap Total	0.000	<	0.1	Valid
Korelasi X5 terhadap Total	0.000	<	0.1	Valid
Korelasi X6 terhadap Total	0.000	<	0.1	Valid
Korelasi X7 terhadap Total	0.000	<	0.1	Valid
Korelasi X8 terhadap Total	0.000	<	0.1	Valid
Korelasi X9 terhadap Total	0.002	<	0.1	Valid
Korelasi X10 terhadap Total	0.000	<	0.1	Valid
Korelasi X11 terhadap Total	0.000	<	0.1	Valid
Korelasi X12 terhadap Total	0.000	<	0.1	Valid

4.1.5. Uji Reliabilitas

Dasar Pengujian Reliabilitas Cronbach Alpha Menurut Wiratna Sujarweni (2014), suatu kuesioner dianggap reliabel jika Cronbach alpha > 0,6. Keandalan akurasi pengukuran sering diukur untuk menentukan konsistensi hasil pencarian bila diulang. Semakin tinggi akurasi pengukuran, semakin sering diukur untuk menentukan konsistensi hasil pencarian. Semakin tinggi tingkat kepercayaan, semakin akurat penelitian.

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
0.866	0.873	12

Menurut tabel 2, nilai variabel alpha kualitas layanan *Cronbach* adalah 0,866, dari 12 pertanyaan. Nilai alpha variabel tersebut adalah 0,866 atau lebih dari nilai standar, maka dapat disimpulkan dapat diandalkan.

4.1.6. Perangkingan dari Akumulasi Hasil

Berikut adalah perangkingan dari hasil kuesioner secara akumulatif. Perangkingan ini digunakan untuk mengetahui level kekritisan risiko untuk setiap aspek risiko pada kuesioner.

No.	Kategori	Skor
1.	Kritikal Tinggi	< 100
2.	Kritikal Sedang	100 - 199
3.	Kritikal Rendah	200 - 299
4.	Tidak Kritikal	300 - 400

Berikut adalah hasil dari kuesioner yang telah dilakukan kepada 100 responden.

Kode	Skor	Kategori
X1	303	Tidak Kritikal
X2	271	Kritikal Rendah
X3	293	Kritikal Rendah
X4	327	Tidak Kritikal
X5	286	Kritikal Rendah
X6	296	Kritikal Rendah
X7	314	Tidak Kritikal
X8	281	Kritikal Rendah
X9	226	Kritikal Rendah
X10	282	Kritikal Rendah
X11	286	Kritikal Rendah
X12	302	Tidak Kritikal

Sehingga dari data berikut didapatkan bahwa untuk kategori frekuensi, risiko yang paling kritikal adalah dari risiko keterlambatan barang. Untuk kategori solusi dari risiko yang paling kritikal adalah resiko barang rusak. Kemudian untuk kategori kepuasan penanganan solusi yang mempengaruhi penggunaan layanan jasa di masa depan adalah resiko barang rusak.

4.2. Analisis Risiko Perspektif Internal Perusahaan

Analisis risiko pada perspektif internal perusahaan ini dilakukan yaitu dengan menggunakan metode wawancara. Wawancara tersebut dilakukan di Shopee Xpress Hub. Sarijadi dengan menemui narasumber bernama Pak Nuno selaku Leader di Warehouse Shopee Xpress itu sendiri. Kemudian hasil dari wawancara dibuat ke dalam bentuk *What If Analysis*.

<i>What if</i>	<i>Consequences</i>	<i>Safeguards</i>	<i>Recommendations</i>
Cuaca buruk	Terjadi keterlambatan pengiriman, kekecewaan pelanggan.	Memantau perkiraan cuaca secara berkala.	Menyediakan perkiraan waktu pengiriman yang lebih konservatif.
Paket hilang	Kehilangan barang, kerugian pelanggan, dan terjadi keterlambatan pengiriman	Melengkapi paket dengan asuransi.	Memberikan nomor pelacakan paket yang dapat dilacak secara real-time.
Kesalahan dalam pengantaran alamat	Terjadi keterlambatan pengiriman	Verifikasi alamat dengan pelanggan sebelum pengiriman.	Menyediakan opsi pengiriman dengan verifikasi langsung (seperti tanda tangan) untuk menghindari kesalahan.
Keterbatasan <i>maximum capacity</i> pada <i>vehicle</i>	Terjadi keterlambatan pengiriman dan kekecewaan pelanggan.	Menggunakan karyawan paruh waktu.	Mengoptimalkan <i>demand forecasting</i> terhadap flow barang agar SDM yang tersedia cukup.

Packaging tidak layak.	Barang rusak dalam pengiriman. Butuh waktu untuk melakukan packaging ulang sehingga membutuhkan waktu lebih dan terjadi keterlambatan pengiriman	Pengetatan SOP packaging pada saat barang diserahkan pada ekspedisi.	Melakukan re-packaging terhadap barang.
Alamat yang tidak sesuai	Barang tidak sampai tujuan, kekecewaan pelanggan dan terjadi pembatalan pengiriman.	Pengembalian barang kepada <i>seller</i> .	Memberikan notifikasi segera kepada pelanggan mengenai alamat yang tidak sesuai dan mencari solusi alternatif.
Peraturan pengiriman yang ketat	Barang tidak dapat dikirim karena batasan hukum dan terjadi pembatalan pengiriman.	Seller diberikan hukuman sesuai dengan peraturan yang berlaku.	Sosialisasi yang lebih baik kepada seller dan adanya pengawasan yang ketat terhadap barang .
Gangguan sistem IT.	Tidak dapat memproses atau melacak pengiriman dan terjadi pembatalan pengiriman.	Menggunakan sistem cadangan dan pemulihan bencana.	Memiliki tim teknis yang siap siaga untuk menangani gangguan dan pemadaman sistem.
Pencurian atau kehilangan paket.	Kehilangan barang, kerugian pelanggan.	Memantau pengiriman dengan sistem pelacakan yang akurat.	Mengirimkan paket dengan asuransi yang mencakup penggantian barang yang hilang.

Kesalahan dalam pengantaran alamat.	Paket dikirim ke alamat yang salah.	Verifikasi customer penerima barang dengan memfoto penerima barang tersebut.	Memvalidasi alamat dengan menggunakan pin point ataupun menghubungi pelanggan dengan informasi telepon yang tertera.
Barang tidak sesuai ketentuan (hewan) atau paket berisiko	Seller tidak dapat menjual barang pada Shoppe atau toko <i>disuspend</i> .	Toko Seller diberikan <i>suspended</i> .	Pengetatan SOP barang pada saat barang diserahkan pada ekspedisi.
Barang dengan nilai jual tinggi.	Tanggung jawab dari ekspedisi yang meningkat.	Barang diberikan tempat khusus atau perilaku khusus.	Memberikan pilihan layanan yang berbeda dengan cost yang berbeda untuk keamanan barang salahsatunya dengan memberikan asuransi yang lebih baik.
Gangguan sistem IT.	Data barang hilang dan data karyawan yang bertugas tidak real time (kegiatan operasional terhambat) dan data asinkron.	Hanya menunggu maintenance sistem.	Membuat backup data sistem secara berkala.
Tracking barang tidak akurat	Kehilangan barang dan barang tidak sampai kepada customer	Memberikan asuransi atau mengganti dengan harga beli nya.	Membangun sistem IT Tracking yang lebih baik lagi.
Keterlambatan pengiriman	Kekecewaan pelanggan	Hanya menunggu maintenance sistem	Membuat backup data sistem secara berkala
<i>Overcapacity</i> .	keterlambatan pengiriman dan <i>demand fluctuation</i>	Melakukan requitment kepada karyawan paruh waktu.	Melakukan kerjasama atau alih daya antar cabang shopee xpress.

Dari hasil analisis mengenai keterlambatan pengiriman Shopee Xpress menggunakan *What If/Checklist Analysis*, untuk keterlambatan dikarenakan adanya *packaging* yang tidak layak, sehingga para pekerja perlu melakukan *packaging* ulang yang menyebabkan barang memerlukan waktu yang lama untuk keluar dari gudang dan dikirimkan kepada *customer*. Rekomendasi yang diberikan yakni dapat berupa persyaratan pengiriman yang perlu dipenuhi oleh *seller* sebelum barang tersebut dikirim, terutama barang yang beresiko seperti barang mewah yang memerlukan persyaratan khusus berupa dokumen khusus, persyaratan asuransi, maupun persyaratan khusus lainnya.

Keterlambatan pengiriman Shopee Xpress juga dapat terjadi karena cuaca yang buruk yang dapat menyebabkan pengiriman terhambat, rekomendasi yang dapat dilakukan yakni pengirim perlu memperhatikan prakiraan cuaca dengan baik dan memiliki alternatif pengiriman jika terjadi penundaan atau pembatalan pengiriman. Faktor terakhir yang mengakibatkan keterlambatan pengiriman Shopee Xpress yaitu *human error*, masalah yang biasanya terjadi seperti paket yang hilang, kesalahan dalam pengantaran alamat, dan keterbatasan *maximum*.

5. KESIMPULAN

Pada perspektif pengguna yang berdomisili di Kota Bandung, analisis risiko pengiriman Shopee Express ini menunjukkan adanya beberapa temuan yang cukup pantas untuk di *highlight*. Waktu pengiriman menjadi faktor risiko pertama yang perlu diperhatikan oleh pengguna. Ketepatan waktu pengiriman ini menjadi vital bagi pengguna karena dapat mempengaruhi pengalaman belanja. Keterlambatan ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan hilangnya tingkat kepercayaan pelanggan terhadap layanan dari Shopee Express itu sendiri. Maka dari itu, perusahaan sangat perlu untuk meningkatkan manajemen waktu pengiriman supaya risiko ini dapat diminimalkan dan membuat pelanggan kembali rindu atau puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Shopee Express.

6. SARAN

6.1. Saran untuk Perusahaan

1. Perusahaan harus meningkatkan sistem pelacakan yang akurat dan transparan agar pelanggan dapat memantau status pengiriman dengan mudah.
2. Perusahaan perlu melatih stafnya dalam penanganan, penyimpanan, dan pengiriman barang yang baik.
3. Melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk staf yang terlibat dalam proses pengiriman dan aktivitas logistik.

6.2. Penelitian Selanjutnya

1. Pada penelitian berikutnya, disarankan untuk melakukan dengan menggunakan *risk rating number* untuk menganalisis kritikalitas pada risiko di perspektif internal perusahaan. Hal ini dilakukan agar penemuan dan pengklasifikasian risiko dapat lebih jelas.

2. Peneliti menyarankan untuk meningkatkan tingkat ketelitian pada kuisisioner agar hasil kuisisioner dapat lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Nurul Hidayah. 2018. *Analisis Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Barang J&T Express Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga*. UNP Kediri.
- Velawati, Febi. 2020.
- Moxnes, E. 2017. *What-if analysis in project management*. Procedia Computer Science.
- Kaplan, R. S., & Mikes, A. 2012. *Managing risks: a new framework*. Harvard Business Review.
- Vaughan, E.J dan Curtis M. Elliot. 1978. *Fundamentals of Risk and Insurance*. Toronto: John Wiley & Sons Inc.
- John Wiley & Sons. (2008). *Guidelines for Hazard Evaluation Procedures*.
- Velawati, Febi (2020). *Manajemen Risiko Terhadap Pengiriman Barang pada JNE Cabang Batusangkar*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Batusangkar.