

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO TERHADAP JASA PENGIRIMAN
BARANG JNE CABANG TASIKMALAYA**

Gina Cissy Aprilia

Universitas Pendidikan Indonesia
ginacapriia@upi.edu

Muhammad Ukasyah

Universitas Pendidikan Indonesia
ukasyah@upi.edu

Naufal Dzakwan Ramadhan

Universitas Pendidikan Indonesia
naufaldzakwan23@upi.edu

Try Nurhayati Iswanto

Universitas Pendidikan Indonesia
try.nurhayati.tn@upi.edu

Tiara Putri

Universitas Pendidikan Indonesia
tiaraputri@upi.edu

Syti Sarah Maesaroh

Universitas Pendidikan Indonesia
sytisarah@upi.edu

ABSTRACT

The shopping style of people who are shifting from conventional to online has had a major impact on the freight forwarding service industry. Shipping companies cannot be separated from various risks that occur, such as human resources, systems, and internal and external risks. This study aims to determine the most dominant variable and can be a risk for the JNE freight forwarder company. The method used is the descriptive qualitative method. Data collection techniques were used, namely observation, interviews, and literature study. This case study focuses on the JNE Tasikmalaya expedition which took place on Juanda City of Tasikmalaya. After conducting interviews, it can be found that one of the causes of

risks to freight forwarding services is centered on the potential of available human resources. Based on the results of research that has been done, it can be seen that human resources and security have the greatest impact on preventing risk management and can increase customer satisfaction, whereas good human resources have a positive and significant impact.

Keywords: *Enterprise Risk Management, Freight Forwarding Services*

ABSTRAK

Gaya belanja masyarakat yang tengah beralih dari konvensional ke online ini membawa dampak besar terhadap industri jasa pengiriman barang. Perusahaan pengiriman tidak dapat terlepas dari berbagai risiko yang terjadi, seperti risiko sumber daya manusia, sistem, internal, dan eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel yang paling dominan dan dapat menjadi risiko bagi perusahaan jasa pengiriman barang JNE. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Studi kasus ini berfokus pada ekspedisi JNE Tasikmalaya yang bertempat di Juanda Kota Tasikmalaya. Setelah melakukan wawancara, dapat ditemukan hasil bahwa salah satu penyebab risiko terhadap jasa pengiriman barang berpusat pada potensi SDM yang tersedia. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa sumber daya manusia dan keamanan memiliki dampak terbesar pada pencegahan manajemen risiko dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana sumber daya manusia yang baik memberikan dampak positif dan signifikan.

Kata kunci: Manajemen Risiko Perusahaan, Jasa Pengiriman Barang

PENDAHULUAN

Kondisi serba digital saat ini telah mengubah beberapa pola kegiatan dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya adalah pola atau gaya belanja masyarakat. Gaya belanja masyarakat yang tengah beralih dari konvensional ke online, atau biasa dikenal dengan sebutan e-commerce (bisnis digital) ini membawa dampak besar terhadap industri jasa pengiriman barang. Terlebih selama masa pandemi Covid-19, survei cepat yang dilakukan oleh MarkPlus, Inc. terhadap 122 responden, dengan 29,8% responden berasal dari Jabodetabek dan 41,2% dari luar Jabodetabek, menunjukkan bahwa sebanyak 39% responden menyatakan adanya peningkatan yang signifikan pada frekuensi penggunaan jasa pengiriman barang

(Bayu, 2020). Prospek yang ada pada jasa pengiriman barang ini jelas membuka sebuah peluang sekaligus ancaman bagi perusahaan karena tentu terdapat banyak kompetitor yang berkompetisi ingin memenangkan pasar. Dalam hal ini, perusahaan harus banyak melakukan perbaikan terkait layanan yang diberikan kepada para konsumen, yang telah disesuaikan dengan spesifikasi dan kebutuhan konsumennya melalui kemampuan untuk melakukan rangkaian kegiatan yang berbeda bagi setiap konsumen (Hasby, 2019) sehingga perusahaan mampu memenangkan persaingan. Di samping persaingan, terdapat beberapa risiko yang kemungkinan akan dihadapi oleh perusahaan jasa pengiriman barang, seperti yang dikemukakan oleh Vikaliana (2017) di antaranya adalah kehilangan barang saat proses pengiriman barang, barang yang rusak saat sampai di tangan konsumen, kesalahan tujuan alamat pengiriman barang, bahkan risiko kebakaran dan kecelakaan saat pengiriman barang. Dengan demikian, diperlukan sebuah penerapan manajemen risiko bagi perusahaan untuk meminimalisir terjadinya suatu risiko tersebut. Manajemen risiko merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penanggulangan risiko, terutama risiko yang dihadapi oleh perusahaan, yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengawasan terhadap program penanggulangan risiko (Velawati, 2020). Menurut Siswanti dkk. (2020) terdapat empat cara manajer dalam mengidentifikasi manajemen risiko perusahaan, yakni identifikasi masalah, penentuan prioritas masalah, pengendalian atau pengambilan keputusan, dan evaluasi. Salah satu bentuk upaya perusahaan dalam menghindari ketidakpastian atau risiko adalah melalui pengelolaan dengan baik, atau biasa disebut Enterprise Risk Management (ERM) (Ivan & Simatupang, 2021). Adapun perusahaan JNE merupakan salah satu perusahaan pelayanan jasa pengiriman barang yang kerap dipilih oleh masyarakat karena dikatakan bahwa JNE mampu melakukan pengiriman barang dengan cepat dan efisien. Akan tetapi, Daya dkk. (2019) menyatakan bahwa perusahaan tersebut tidak dapat terlepas dari berbagai risiko yang terjadi dan risiko operasional adalah risiko yang paling sering terjadi, seperti risiko sumber daya manusia, sistem, internal, dan eksternal. Dengan begitu, risiko

yang terjadi dan risiko yang belum terjadi di dalam perusahaan JNE ini dapat dilakukan estimasi dan pengelolaan risiko secara efektif melalui metode ERM. Pada penelitian ini, akan dibahas beberapa risiko yang dihadapi oleh perusahaan jasa pengiriman barang sekaligus solusi dari risiko tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel yang paling dominan dan dapat menjadi risiko bagi perusahaan jasa pengiriman barang JNE, serta menemukan solusi dengan membuat sebuah manajemen untuk mengatasi risiko yang dihadapi oleh perusahaan JNE.

TELAAH LITERATUR

Manajemen

Manajemen menurut bahasa diambil dari Bahasa Inggris, yaitu dari kata *to manage* yang memiliki arti mengatur. Manajemen bisa diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan secara terstruktur dengan mengatur sebuah pekerjaan berdasarkan urutan dan fungsinya, atau dengan kata lain, manajemen adalah proses yang dilakukan untuk mencapai suatu keinginan dari sebuah organisasi, baik organisasi sosial, pemerintah, bisnis, maupun organisasi lainnya. Dalam Velawati (2020) manajemen diartikan sebagai suatu ilmu atau seni yang membahas tentang perencanaan, pengendalian, pengambilan, dan kepemimpinan terhadap suatu keputusan dari segala sumber daya yang digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh sebuah perusahaan tertentu. Dapat disimpulkan dari pengertian di atas manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan oleh sebuah organisasi dengan merencanakan, mengendalikan, dan mengambil keputusan tertentu yang bertujuan untuk mencapai sebuah keinginan yang dimiliki sebuah perusahaan atau organisasi tertentu.

Risiko

Risiko adalah ketidakpastian atau uncertainty. Risiko berasal dari kata dalam Bahasa Inggris, yaitu *risk* yang berarti kemungkinan rugi. Dalam bahasa

Indonesia risiko diartikan sebagai akibat yang kurang menyenangkan dari suatu kegiatan (Suparmin, 2018). Risiko secara umum dapat diartikan sebagai suatu ketidakpastian atas suatu peristiwa yang terjadi pada jangka waktu tertentu dimana peristiwa itu dapat menimbulkan kerugian baik yang dapat mempengaruhi maupun tidak mempengaruhi kinerja perusahaan (Munawwaroh, 2017). Sebuah risiko dapat diminimalisir atau bahkan dapat dihilangkan dengan menerapkan manajemen risiko. Penerapan manajemen risiko dalam suatu perusahaan diharapkan dapat memprediksi risiko yang mungkin terjadi, mengembangkan tata kelola perusahaan, mengoptimalkan kesiapan manajemen strategis, melindungi sumber daya dan aset organisasi, dan memfasilitasi pengambilan keputusan reaktif di puncak. (Vikaliana, 2017).

Manajemen Risiko

Manajemen risiko merupakan suatu bidang pengetahuan yang membahas mengenai bagaimana suatu perusahaan atau organisasi menaksir ukuran permasalahan dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen. Manajemen risiko juga dapat didefinisikan sebagai sebuah rangkaian metodologi yang dilakukan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan permasalahan yang timbul pada suatu perusahaan dengan tujuan meningkatkan nilai dari suatu perusahaan (Fazariliawan, 2021). Secara umum, manajemen risiko merupakan pengimplementasian fungsi-fungsi manajemen untuk menanggulangi risiko, baik dalam lingkup perusahaan maupun masyarakat. Manajemen risiko juga dapat didefinisikan sebagai proses dalam menganalisis kemungkinan-kemungkinan keadaan yang dapat menimbulkan kerugian atau dapat mengancam keberhasilan capaian pada suatu perusahaan.

Perusahaan Jasa

Perusahaan merupakan unit organisasi yang dijalankan untuk menghasilkan barang atau jasa yang nantinya akan dijual kepada perorangan, perusahaan lain

atau pemerintah dengan berorientasi pada keuntungan. Selain sebagai suatu unit organisasi, perusahaan juga dapat diartikan sebagai wadah yang diorganisasikan, didirikan, dan diterima dalam lingkungan masyarakat (Yati, 2021), sedangkan jasa merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain baik yang memiliki wujud ataupun tidak yang bertujuan untuk melayani konsumen dan tidak mengakibatkan peralihan kepemilikan pada sesuatu. Dilihat dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa, perusahaan jasa merupakan suatu unit organisasi yang menawarkan suatu kegiatan tertentu kepada suatu pihak yang bertujuan untuk melayani konsumen.

Jasa Pengiriman Barang

Jasa pengiriman barang atau *freight forwarding* merupakan suatu badan yang memberikan jasa pelayanan atau pengurusan seluruh kegiatan yang menunjang terlaksananya kegiatan pengiriman, penjemputan, dan penerimaan suatu barang dengan menggunakan multimodal transport baik darat, laut, maupun udara (Safitri, 2022). Perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang, otomatis menjadi pihak yang bertanggung jawab dan secara langsung terikat dalam perjanjian pengiriman barang.

JNE

JNE adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang logistik dan salah satu yang terbesar di Indonesia. JNE bernama resmi “Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE)”, namun masyarakat lebih mengenalnya dengan sebutan JNE. Pada tahun 2018 JNE sudah memiliki agen sebanyak 6.800 yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Dalam pengoperasian usahanya, JNE tidak memiliki batas minimum berat atau jumlah dalam pengiriman karena JNE lebih berfokus kepada pengiriman barang retail (satuan) (Nisa dkk., 2020).

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2019:18) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek yang bersifat alamiah dengan berdasar kepada filsafat postpositivisme. Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk menunjukkan fenomena atau kejadian yang bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, hubungan antar kegiatan. Penelitian terhadap perusahaan jasa pengiriman barang JNE ini berlokasi di Ir.H.Juanda Kota Tasikmalaya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer melalui wawancara secara langsung dan data sekunder yang diambil dari hasil penelitian artikel dari penelitian sebelumnya sebagai pendukung. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara dan juga studi kepustakaan. Wawancara digunakan untuk mencari informasi lebih dalam terhadap hal yang diteliti dengan menggali informasi langsung kepada informan. Subjek dari penelitian ini, yaitu pihak JNE Tasikmalaya dan Konsumen JNE Tasikmalaya. Adapun teknik analisis datanya menggunakan metode Enterprise Risk Management (ERM). Metode ini digunakan melalui pengolahan data yang sudah didapatkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ekspedisi JNE Tasikmalaya diresmikan pada tanggal 16 Januari 2017 hingga sampai saat ini dan beralamat di Jl. Ir. H. Juanda Kota Tasikmalaya, yang dipimpin oleh Gerry Mahardini (KACAB). Risiko pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Risiko berarti adanya ketidakpastian yang berbahaya dan termasuk bagian dari peristiwa kerusakan. Manusia sebagai makhluk sosial yang terlibat dalam berbagai aktivitas dalam kehidupan sehari-harinya, selalu menghadapi berbagai ketidakamanan risiko itu sendiri dan harus mampu mengelola berbagai hal yang timbul dari aktivitasnya. Dalam hal ini,

peneliti melakukan penelitian terkait manajemen risiko dari perusahaan JNE dengan cabang Kota Tasikmalaya, didapat hasil sebagai berikut.

Identifikasi Risiko

Identifikasi menjadi tahap awal dalam melakukan manajemen risiko. Tahap ini dilakukan agar mengetahui risiko-risiko yang dapat terjadi pada perusahaan JNE. Adapun identifikasi atau faktor-faktor risiko pada perusahaan JNE berdasarkan penelitian dari Vikaliana (2017) dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 1 Identifikasi Risiko

No	Daftar Risiko
1	Kehilangan barang saat proses pengiriman barang.
2	Barang yang rusak saat sampai di tangan konsumen.
3	Risiko keterlambatan pengiriman
4	Kesalahan tujuan alamat pengiriman barang.
5	Risiko kebakaran atau kecelakaan saat pengiriman barang.

Analisis Risiko

Setelah menemukan risiko yang dapat terjadi, tahapan selanjutnya adalah menganalisis setiap risiko. Tujuannya untuk mengetahui lebih dalam setiap risiko. Pada bagian ini ditentukan dampak dan probabilitas dari setiap risiko. Adapun dampak dan frekuensi mengacu pada Cargo dkk. (2017) & Berg (2010) (dalam Daya, 2019) yang dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 2 Dampak Risiko

Level	Dampak	Keterangan
1	Sangat Kecil	Kerugian kurang material dan dapat ditangani dengan kegiatan rutin.
2	Kecil	Mempengaruhi efisiensi dan efektifitas, memiliki dampak yang kecil yang mengakibatkan kerugian kurang material.

3	Moderat	Mengganggu program keuangan dan politis.
4	Besar	Kerugian cukup besar bagi perusahaan dari segi keuangan maupun politis.
5	Sangat Besar	Kerugian yang sangat besar bagi organisasi baik dari keuangan dan politis.

Tabel 3 Pengukuran Frekuensi Risiko

Level	Deskriptor	Frekuensi
1	Sangat Jarang	< 1 kali dalam 10 tahun
2	Jarang	≥ 1 kali dalam 10 tahun
3	Moderat	≥ 1 kali dalam 5 tahun
4	Sering	≥ 1 kali dalam setahun
5	Sangat Sering	> 1 kali dalam setahun

Tahap selanjutnya adalah membuat matriks risiko dengan menggabungkan tabel dampak risiko dan tabel frekuensi risiko. Berikut adalah tabel dari matriks risiko.

Tabel 4 Matriks Risiko

Kategori Risiko		Dampak				
		1	2	3	4	5
		Insignificant	Minor	Moderate	Major	Major to Large
PROBABILITAS	5 Almost Certain	Low	Moderate	High	Extreme	Extreme
	4 Likely	Low	Moderate	Moderate	High	Extreme
	3 Moderate	Very Low	Low	Moderate	High	High
	2 Unlikely	Very Low	Very Low	Low	Moderate	Moderate
	1 Rare	Very Low	Very Low	Low	Moderate	Moderate

Evaluasi Risiko

Risiko yang telah dianalisis selanjutnya dilakukan evaluasi. Artinya, setiap risiko yang mungkin terjadi di kategorikan dengan merujuk pada tabel matriks risiko. Hal ini dilakukan agar memudahkan dalam pengambilan keputusan di tahap selanjutnya. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas JNE, maka kategori risiko dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 5 Evaluasi Risiko

Daftar Risiko	Probabilitas	Dampak	Kategori Risiko
Kehilangan barang saat proses pengiriman barang.	1	5	Moderate
Barang yang rusak saat sampai di tangan konsumen.	3	5	High
Risiko keterlambatan pengiriman	4	2	Moderate
Kesalahan tujuan alamat pengiriman barang.	4	4	High
Risiko kebakaran/kecelakaan saat pengiriman barang.	2	5	Moderate

Pengelolaan Risiko

Pada tahap ini menjabarkan mitigasi dari setiap risiko yang dapat terjadi. Sebelumnya, peneliti sudah melakukan wawancara kepada tim JNE untuk mengetahui mitigasi yang dilakukan JNE jika terjadi risiko-risiko tersebut.

Tabel 6 Pengelolaan Risiko

Daftar Risiko	Kategori Risiko	Penanggulangan Risiko
Kehilangan barang saat proses pengiriman barang.	Moderate	Dilakukan pengecekan barang secara berkala setiap barang masuk dalam <i>warehouse</i> JNE.
Barang yang rusak saat sampai di tangan konsumen.	High	Memberikan opsi asuransi pada setiap pengiriman barang.
Risiko keterlambatan pengiriman.	High	Untuk Mencegah Keterlambatan para kurir harus mengecek kembali alamat pengiriman apabila ada kekurangan dalam informasi alamat, maka kurir akan menghubungi pihak pengirim.
Kesalahan tujuan alamat pengiriman barang.	High	Sebelum melakukan pengiriman barang, kurir diharuskan menghafal daerah yang menjadi tugas bagian daerah pengirimannya. Selain itu juga terdapat roling daerah pengantaran yang dilakukan selama 2 bulan sekali agar para sprinter dapat lebih menghafal banyak jalan.
Risiko kebakaran atau kecelakaan saat pengiriman barang.	Moderate	Meningkatkan keamanan dengan menaruh CCTV di setiap sisi. Melarang membawa barang yang mudah terbakar ke dalam gudang dan di dalam gudang diberikan APAR untuk antisipasi kebakaran. Selain itu, dalam mengurangi risiko kecelakaan JNE hanya merekrut kurir yang sudah berpengalaman dan hafal jalanan saja.

Setelah melewati berbagai tahapan dalam manajemen risiko, dapat terlihat bahwasannya risiko yang paling dominan atau sering terjadi adalah kesalahan alamat tujuan dalam pengiriman barang. Meskipun begitu, JNE sampai saat ini harus terus meningkatkan kualitas kurir untuk menghindari permasalahan tersebut

SIMPULAN

Dalam mengetahui risiko yang paling dominan pada perusahaan JNE, maka perlu

melalui berbagai tahapan, yaitu identifikasi risiko, analisis, evaluasi, dan mitigasi. Identifikasi risiko dilakukan untuk mengetahui risiko yang dapat terjadi. Kemudian, dilakukan analisis pada tahap selanjutnya untuk menentukan status dari setiap risiko. Setelah itu, risiko dikategorikan berdasarkan tabel matriks risiko dan penanganan risiko dilakukan setelah ditentukannya kategori dari setiap risiko. Dari tahapan manajemen risiko tersebut, dapat dipahami bahwasannya risiko yang paling dominan terjadi pada perusahaan pengiriman JNE adalah kesalahan alamat tujuan pada saat pengiriman barang. Akan tetapi, JNE juga terus meningkatkan kurir untuk mengatasi permasalahan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bayu, D. J. (2020). "Survei MarkPlus: Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Meningkatkan Saat Pandemi." *Databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/22/survei-markplus-frekuensi-penggunaan-jasa-kurir-meningkat-saat-pandemi>.
- Daya, S., Fau, S., & Damanik, T. P. (2019). Analisis Risiko Operasional Dengan Pendekatan Metode Erm Pada JNE Telukdalam. Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nias Selatan Telukdalam.
- Fazariliawan, M. A. (2021). Analisis Pengendalian Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) pada Kampung Batik Giriloyo.
- Hasby, N. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express Agen Pangkalan Mansyur (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Ivan, M., & Simatupang, A. (2021). Nilai Perusahaan Akibat Pelaksanaan Enterprise Risk Management (ERM). *Economics and Digital Business Review*, 2(1), 1-12.
- Munawwaroh, Z. (2017). Analisis Manajemen Risiko pada pelaksanaan program pendidikan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 24(2).
- Nisa, I. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jl. Hamid Rusdi No 125 Bunulrejo, Blimbing, Kota Malang).

- Safitri, A. (2022). Analisis Manajemen Risiko Terhadap Pengiriman Barang Pada Jasa Jne Cabang Duri Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Siswanti, I., Sitepu, C. N. B., Butarbutar, N., Basmar, E., Saleh, R., Sudirman, S., ... & Prasasti, L. (2020). Manajemen Risiko Perusahaan. Yayasan Kita Menulis.
- Suparmin, A. (2018). Manajemen Resiko Dalam Perspektif Islam. *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 2(02), 27-47.
- Velawati, F. (2020). Manajemen Risiko terhadap Pengiriman Barang pada Jne Cabang Batusangkar.
- Vikaliana, R. (2017). Faktor-Faktor Risiko Risiko dalam Perusahaan Jasa Pengiriman. *Jurnal Logistik Indonesia*, 1(1), 68-76.
- Yati, R. R. (2021). Perilaku Beragama Buruh Pabrik Perempuan di Jepara: Kajian Narrative Inquiry (Doctoral dissertation, IAIN Kudus).