

Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Perusahaan Jne Depok Dengan Menggunakan Metode *Enterprise Risk Management*
(Analysis of Operational Risk Management In The JNE Company Depok Using The Enterprise Risk Management Method)

Mochammad Subasya*, Nurdewi Febriyani, Farah Istiqomah, Mitha Iphigenia, Muhammad Usep, Rafi Ahmada

Universitas Pendidikan Indonesia, Jl. Dr. Setiabudi No.229, Isola, Kec. Sukasari,
Kota Bandung, Jawa Barat 40154, Indonesia
e-mail: msubasya@upi.edu

ABSTRACT

Operational risks occur during the process of delivering goods by JNE. The purpose of this research is to understand and assess operational risk management at JNE. This is a literature-based research analyzed qualitatively. The data collection technique employed is document analysis. By implementing Enterprise Risk Management (ERM) in the business, it encompasses methods and processes used to manage risks and seize opportunities related to the achievement of corporate goals. The ERM method serves as a framework for integrating operational risk aspects into the company's business strategy. By identifying and proactively addressing risks and opportunities, the effort aims to safeguard and create value for stakeholders, including owners, employees, customers, regulators, and the wider community. This research can assist the company in reducing operational risks, enhancing operational efficiency, and minimizing their adverse impact on corporate performance.

Keywords: ERM, Risk Operational, Risk Management

ABSTRAK

Terdapat risiko operasional yang terjadi pada saat proses pengiriman barang pada JNE. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan mengukur manajemen risiko operasional pada perusahaan JNE. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kepustakaan yang akan dianalisis secara kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah studi dokumen. Dengan penerapan Enterprise manajemen risiko (ERM) dalam bisnis meliputi metode dan proses yang digunakan untuk mengelola risiko dan meraih peluang yang berkaitan dengan pencapaian tujuan perusahaan. Metode ERM digunakan sebagai kerangka kerja untuk mengintegrasikan aspek risiko operasional ke dalam strategi bisnis perusahaan. Dengan mengidentifikasi dan proaktif mengatasi risiko dan peluang, usaha melindungi dan menciptakan nilai bagi stakeholders, termasuk pemilik, karyawan, pelanggan, regulator, dan masyarakat secara keseluruhan. penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam mengurangi risiko operasional, meningkatkan efisiensi operasional, dan meminimalkan dampak negatifnya terhadap kinerja perusahaan

Kata kunci: ERM, Risiko Operasional, Manajemen Risiko

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam perusahaan, karena sebagai pengelola dalam kegiatan operasional perusahaan. Oleh karena itu secanggih apapun teknologi yang ada, jika tidak dikelola oleh sumber daya manusia dengan baik maka kegiatan perusahaan bisa saja mengalami sebuah risiko. Risiko bisa menyebabkan kerugian bagi perusahaan, bisa juga menjadi penghambat kegiatan perusahaan. Maka dari itu perusahaan perlu menerapkan manajemen risiko untuk mencegah perusahaan mengalami kerugian.

Manajemen risiko merupakan teknik untuk mengidentifikasi, mengolah, dan mengukur risiko. Oleh karena itu dalam meminimalisir risiko, perusahaan diharapkan untuk menerapkan manajemen risiko supaya risiko-risiko yang muncul dapat di cegah. Dalam meminimalisir suatu risiko tidak hanya dilakukan dengan manajemen risiko saja, namun dapat dilakukan dengan metode *enterprise risk management (ERM)*. *Enterprise risk management (ERM)* merupakan sarana yang dapat digunakan untuk mengestimasi dan mengolah risiko yang terjadi maupun yang belum terjadi pada perusahaan.

ERM merupakan proses penentuan strategi dan sasaran perusahaan untuk mengoptimalkan pencapaian tujuan pertumbuhan, *return* dan risiko yang terkait dalam mencapai tujuan tersebut (Bainbridge, 2009). Penerapan ERM yaitu mengelola risiko antar departemen dengan menyediakan struktur yang mengkombinasikan seluruh aktivitas manajemen risiko ke dalam framework yang terintegritas dan memfasilitasi identifikasi risiko secara independen (Hoyt dan Liebenberg 2011). ERM secara proaktif menentukan jenis dan tingkat risiko yang sesuai untuk mencapai tujuan strategis organisasi dan membantu manajemen dalam memahami dan mengelola seluruh risiko bisnis perusahaan dengan menggunakan struktur yang terintegritas dan pengelolaan yang terkoordinasi (Bainbridge et al. 2009; Sobel dan Reding 2004).

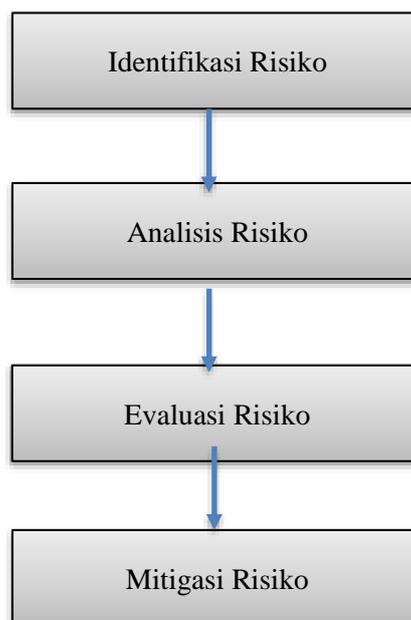
Perusahaan JNE merupakan perusahaan yang masuk kedalam bidang industri pelayanan jasa kirim barang yang dibutuhkan masyarakat, organisasi, ataupun pemerintah hal tersebut dikarenakan JNE dapat melakukan pengiriman dengan cepat dan efisien. Namun JNE tidak luput dari terjadinya peristiwa risiko salah satunya risiko operasional, risiko operasional yang sering terjadi di JNE yaitu risiko sumber daya manusia, permasalahan sistem, risiko internal dan risiko eksternal. Maka dari itu diperlukan

pengukuran pengelolaan risiko melalui metode *Enterprise risk management* (ERM) agar setiap peristiwa risiko yang terjadi dan mungkin akan terjadi dapat diminimalisir dan dikelola dengan efektif sehingga meminimalisir dan memitigasi terjadinya risiko operasional.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif yaitu suatu penelitian yang cenderung menggunakan analisis yang bertujuan untuk menjelaskan dan menguraikan secara terperinci mengenai peristiwa atau fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data dengan menggunakan pendekatan metode ERM. Menurut Reni Maralis dan Aris Triyono (2019:8) “menjelaskan bahwa Enterprise Risk Management (ERM) adalah berkaitan dengan kegiatan keamanan, yang bertujuan menjaga harta benda personel perusahaan terhadap kerugian yang disebabkan oleh berbagai gangguan”. Jenis data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Kepustakaan yang kemudian data akan dianalisis secara kualitatif

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Tahapan Penilaian Risiko

Manajemen risiko merupakan suatu usaha untuk mengenali, menganalisis, dan

mengendalikan potensi risiko yang dapat timbul dalam segala aspek kegiatan perusahaan, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional. Oleh karena itu, JNE telah membentuk sebuah unit khusus yang bertanggung jawab dalam merancang, memantau, dan mengevaluasi kemungkinan risiko-risiko yang mungkin timbul di lingkungan kerja mereka. Hal ini tidak hanya mencakup risiko kebakaran, melainkan juga seluruh aspek lain yang mungkin menimbulkan risiko, dengan upaya untuk mengurangi dampak yang timbul dari risiko tersebut melalui tim Manajemen Risiko dan Kesehatan, Keselamatan, dan Lingkungan (HSE).

Saat ini JNE Depok dihadapkan dengan beberapa risiko yang timbul dari proses internal seperti kesalahan manusia (*human error*), sistem mesin, kompetensi SDM maupun proses eksternal yang melibatkan pelanggan, koneksi internet, dan kondisi lalu lintas. penelitian ini dilakukan untuk menganalisis berbagai risiko operasional yang timbul dalam proses bisnis internal maupun eksternal dengan menerapkan metode ERM sebagai analisis data yang dikumpulkan dari berbagai sumber data sekunder seperti data penelitian sebelumnya, media sosial dan internet.

3.1 Identifikasi Risiko

Tahap identifikasi risiko pada penelitian ini yaitu dengan berfokus pada peristiwa atau kejadian risiko-risiko operasional yang bersumber dari risiko kegagalan proses manusia (*human error*) di ekspedisi JNE Depok, alasannya karena dari beberapa peristiwa-peristiwa risiko yang terjadi di JNE Depok berasal atau berpotensi dari kegiatan operasional perusahaan. Berdasarkan identifikasi risiko ada 11 (sebelas) penyebab terjadinya risiko operasional diakibatkan oleh kegagalan proses manusia yang ditangkap atau diperoleh peneliti dari kegiatan observasi dan wawancara di JNE Depok yaitu dapat dilihat atau digambarkan pada Tabel 1.1

Tabel 1 Identifikasi Risiko

Jenis Risiko	Sumber Risiko	No.	Penyebab Risiko
Risiko Operasional	Kegagalan proses manusia (<i>human error</i>)	1.	Kesalahan mengentri data
		2	Kerusakaan barang pelanggan

		3	Kesalahan pengiriman barang
		4	Keterlambatan pengiriman barang
		5	Kecelakaan Kerja
		6	Pelayanan dan kepuasan pelanggan
		7	Pencurian barang
		8	Keterbatasan storage gudang
		9	Customer service tidak responsif
		10	Kesalahan resi
		11	Overload Barang

3.2 Analisa Risiko

Risiko dianalisa dengan memperhatikan dan mempertimbangkan kemungkinan terjadinya risiko serta potensi dampaknya pada entitas. Setelah analisa ini, risiko dapat dikelola atau diminimalkan dengan tujuan untuk mengurangi dampak yang signifikan bagi entitas. Evaluasi risiko dapat dilakukan melalui penerapan dua metode yang berbeda yaitu :

3.2.1 Analisa Risiko Kualitatif

Setelah melakukan identifikasi risiko selanjutnya melakukan analisa dari risiko yang sudah terjadi maupun berpeluang menjadi ancaman untuk organisasi (Farzana, *et al.*, 2022). Analisa risiko dalam bentuk kualitatif adalah tahap dalam menentukan rangking yang memberikan prioritas dalam analisis atau langkah-langkah respons yang lebih mendalam dengan mengukur dan menggabungkan probabilitas terjadinya risiko bersama dengan dampak yang mungkin ditimbulkan oleh risiko tersebut.

Analisis risiko kualitatif dianggap sebagai langkah yang paling efisien dan cost-effective karena melalui metode ini, organisasi atau perusahaan memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja proyek dengan memusatkan perhatian pada risiko yang memiliki tingkat prioritas tinggi (*extreme*). Prioritas risiko ini kemudian dapat digunakan sebagai landasan untuk melakukan analisis risiko kuantitatif jika dibutuhkan. Setelah peluang atau kemungkinan (*likelihood*) serta dampak telah diidentifikasi, evaluasi akan dilakukan untuk menentukan risiko yang memerlukan penanganan prioritas.

Tabel 2 Skala *Occurance*

<i>Occurance</i>	Kemungkinan terjadinya Risiko	Nilai
Rare	Kemungkinan terjadinya Risiko < 10 kali dalam setahun	1
Unlikely	Kemungkinan terjadinya Risiko antara 10-30 kali dalam setahun	2
Posible	Kemungkinan terjadinya Risiko antara 30-50 kali dalam setahun	3
Likely	Kemungkinan terjadinya Risiko antara 50-100 kali dalam setahun	4
Almost Certain	Kemungkinan terjadinya Risiko > 100 kali dalam setahun	5

(Sumber: Anityasari & Wessiani, 2011)

Tabel 3 Skala *Severity*

<i>Impact</i>	Deskripsi	Nilai
Insignificant	<i>Very Low financial Loss, Impact</i> dapat ditangani	1
Minor	Perlu penanganan <i>First Aid, Low Financial Loss</i>	2
Moderate	Perlu penanganan medis, <i>Medium Financial Loss</i> , Kemampuan operasional menurun	3
Mayor	Pekerja mengalami cedera, Kemampuan operasional terhambat, <i>Major Financial Loss</i>	4
Catastropic	Kematian, <i>Huge Financial Loss</i> , Kemampuan Operasional terhenti	5

3.2.2 Analisa Risiko Kuantitatif

Analisis risiko kualitatif dianggap sebagai langkah yang paling efisien dan cost-effective karena melalui metode ini, organisasi atau perusahaan memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja proyek dengan memusatkan perhatian pada risiko yang memiliki tingkat prioritas tinggi (risiko berprioritas tinggi). Prioritas risiko ini kemudian dapat digunakan sebagai landasan untuk melakukan analisis risiko kuantitatif jika dibutuhkan. Setelah peluang atau kemungkinan (likelihood) serta dampak telah diidentifikasi, evaluasi akan dilakukan untuk menentukan risiko yang memerlukan penanganan prioritas.

3.3 Matriks Risiko

Matriks risiko berfungsi untuk menggambarkan risiko berdasarkan perhitungan potensi terjadinya risiko dan tingkat keparahannya. Dalam konteks penelitian mengenai risiko operasional yang disebabkan oleh sumber daya manusia (SDM), peneliti menggunakan matriks risiko berikut :

Tabel 4 Matriks Risiko

Significance			Impact				
			1	2	3	4	5
			Insignificant	Minor	Moderate	Major	Catastropic
Likelihood	5	Almost Certain	Low	Medium	High	Extreme	Extreme
	4	Likely	Low	Medium	Medium	High	Extreme
	3	Possible	Very low	Low	Medium	High	High
	2	Unlikely	Very low	Very low	Low	Medium	Medium
	1	Rare	Very low	Very low	Low	Medium	Medium

3.4 Risk Response and Control

Tindakan respons terkait risiko merujuk pada keputusan perusahaan dalam menghadapi risiko, seperti upaya untuk mengurangi, menghindari, mendanai, menerima, atau

mentransfer risiko. Dalam penelitian ini, opsi respon risiko dapat diidentifikasi dalam Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5 Risk Reponse And Control

Level Risiko	Kriteria untuk manajemen risiko	
1-3	Kerusakan hampir tidak signifikan	Hampir mustahil terjadi
4-6	Kerusakan kecil	Jarang terjadi
7-9	Kerusakan signifikan tetapi dapat ditoleransi	Mungkin terjadi
10-14	Kerusakan besar	Sangat terjadi
15-25	Kerusakan yang dapat pengancam bisnis	Sangat sering terjadi

Sumber : Moeller, 2009

3.5 Penilaian Risiko

Proses penilaian risiko dapat diterapkan setelah melalui proses identifikasi risiko. Berdasarkan hasil analisis tersebut, terdapat sepuluh potensi risiko yang mungkin akan terjadi di JNE Depok. Penilaian risiko dilaksanakan dengan memperhatikan pertimbangan tingkat kemungkinan terjadinya risiko dan tingkat keparahan risiko tersebut. Nilai untuk pengukuran setiap kemungkinan terjadinya risiko berkisar antara 1-5. Setelah nilai tersebut diperoleh kemudian dikalikan dengan perhitungan nilai tingkat keparahan (*impact*) yang memiliki nilai berkisar antara 1-5. Pengkalian antara nilai tingkat kemungkinan terjadinya risiko dan tingkat keparahan bertujuan untuk memperoleh peringkat risk level.

Tabel 6 Penilaian Risiko

Jenis Risiko	Sumber Risiko	No	Penyebab Risiko	Likelihood	Impact	Rating
Risiko Operasional Kegagalan proses manusia (<i>human error</i>)		1.	Kesalahan mengentri data	1	4	4
		2	Kerusakaan barang pelanggan	3	4	12
		3	Kesalahan pengiriman barang	1	4	4
		4	Kebakaran Gudang	1	5	5
		5	Kecelakaan Kerja di area gudang	1	2	2
		6	Kepuasan pelanggan tidak terpenuhi	2	3	6
		7	Pencurian barang	1	5	5
		8	Keterbatasan storage gudang	3	3	9
		9	Kurir mengalami kecelakaan	1	4	4
		10	Kesalahan resi	1	3	3
		11	Overload Barang	2	3	6

Tabel 7 Matriks Penilaian Risiko

Significance			Impact				
			1	2	3	4	5
			Insignificant	Minor	Moderate	Major	Catastropic
Likelihood	5	Almost Certain					
	4	Likely					
	3	Possible			8	2	
	2	Unlikely			6,11		
	1	Rare		5	10	1,9	4,7

3.6 Respon Risiko

Sebelum melakukan tindakan merespon, terlebih dahulu perlu dilakukan kegiatan *matriks riks* karena tindakan merespon dapat dilaksanakan jika telah diperoleh hasil tiap-tiap level risiko pada riks matriks di tabel 1.5. Maka dari 11 (sebelas) kejadian kerugian di JNE Depok mengenai risiko operasional yang diakibatkan oleh Human Error masing-masing level risiko berbeda-beda tingkatan. Berdasarkan penjelasan tersebut dari keseluruhan kejadian risiko pada penelitian ini maka, melalui hasil riks matriks menunjukkan bahwa ada 5 (lima) level/tingkatan yaitu very low, low, medium, high, extreme. Dengan diketahuinya hasil tiap-tiap level risiko maka selanjutnya dapat dilakukan kegiatan merespon resiko.

Merespon resiko adalah kegiatan menentukan tindakan yang akan diambil, apakah diterima, dikurangi, dihindari, atau ditransfer kepada pihak lain atau sikap/tindakan disesuaikan dengan levelnya. Hasil respon risiko pada penelitian ini dapat diuraikan atau dijelaskan dibawah ini :

1. *Extreme*

Pada level extreme, peristiwa risiko terjadi dan mungkin akan terjadi pada ekspedisi JNE Depok yaitu risiko kecelakaan kerja. Karena berdasarkan pada score risk, risiko ini paling besar berjumlah score riks yang cukup tinggi, sehingga risiko

ini paling utama untuk di manajemen risiko. Dengan begitu, maka respon risiko yang perlu dilakukan adalah menghindari risiko ini karena ke-2 (dua) risiko ini dapat menyebabkan perusahaan terancam ditutup. Selanjutnya cara lain untuk merespon risiko ini adalah melakukan pengelolaan sumber daya manusia dengan efektif seperti mengevaluasi hasil kinerja karyawan, menambah jumlah peralatan dan mesin baru, menaikkan upah karyawan, dan menerapkan shif kerja karyawan atau mentransfer risiko ini pada pihak asuransi.

2. High

Pada level moderate, peristiwa risiko yang terjadi dan mungkin akan terjadi pada ekspedisi JNE Depok ada 3 (tiga) yaitu risiko kerusakan barang pelanggan, kebakaran gedung, kesalahan pengiriman barang, keterlambatan pengiriman barang. Maka cara untuk merespon 3 (tiga) risiko pada level ini yaitu menghindari dan melakukan manajemen risiko dengan efektif agar peluang dan dampak risiko 54 dapat dikontrol sehingga pihak perusahaan tidak mengalami kerugian yang signifikan.

3. Medium

Pada level medium, resiko yang akan terjadi dan mungkin akan terjadi pada perusahaan ini (JNE Depok ada 2 kemungkinan yaitu keterlambatan pengiriman barang serta kurangnya pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selanjutnya untuk mengidentifikasi serta mencegah terjadinya resiko tersebut dengan cara meningkatkan kualitas layanan, serta optimalisasi proses internal mulai dari menerima paket hingga pengiriman, berjalan dengan efisien dan terstruktur.

4. Low

Pada level low, ada 2 (dua) peristiwa risiko yang terjadi dan mungkin akan terjadi pada ekspedisi JNE Depok yaitu kesalahan mengentri data dan kesalahan resi. Maka tindakan yang perlu dilakukan untuk merespon ke-2 (dua) risiko ini adalah menerima karena risiko ini tergolong kecil. Alasannya, peristiwa kejadiannya jarang terjadi dan tidak memberikan dampak kerugian financial bagi pihak JNE Depok. Atau cara di perlukan dalam merespon pada ke-2 (dua) risiko ini adalah melakukan pengendalian cukup pada internal perusahaan. Supaya peluang dan dampak risiko ini, tidak merugikan pihak JNE Depok

5. Very Low

Pada level very low, risiko terjadi dan mungkin akan terjadi pada Ekpedisi JNE

Depok yaitu risiko penumpukkan barang. Maka cara yang perlu dilakukan untuk merespon risiko ini yaitu dengan menerima dan melakukan pengendalian yang secukupnya karena peristiwa risiko ini tidak memberikan dampak kerugian financial bagi pihak JNE Depok alasannya kejadiannya sangat jarang terjadi sehingga dampak potensi kejadiannya tidak merugikan pihak JNE Depok.

3.7 Evaluasi Risiko

Evaluasi risiko adalah tindakan yang penting dalam mengutamakan kontrol pada tingkat risiko Medium, High dan Extreme. Oleh karena itu, rekomendasi pengendalian yang dihasilkan dalam penelitian ini ditujukan kepada pihak JNE Depok untuk melaksanakan pengendalian pada tingkat risiko Medium, High, dan Extreme. Alasannya adalah bahwa jika peristiwa risiko yang dialami oleh JNE Depok terkategori dalam salah satu dari tiga tingkat ini, konsekuensinya akan sangat merugikan, seperti kerugian finansial, material, kematian, dan risiko kebangkrutan perusahaan. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat risiko ini merupakan yang paling krusial untuk dikelola. Rincian pengendalian risiko dalam penelitian ini dapat ditemukan dalam Tabel 2.7 berikut ini :

Tabel 8 Aktivitas Mitigasi Risiko

No	Penyebab Risiko	Mitigasi Risiko	Level
1	Kerusakan Barang Pelanggan	Mengsortir barang sesuai volume dan jenis pada kategori umum, elektronik, dan perishable agar barang mendapat penanganan yang sesuai dengan diberi label atau simbol.	High
2	Keterbatasan Storage Gudang	Merotasi gudang dan pengoptimalan gudang dengan akses yang lebih mudah, mempertimbangkan gudang eksternal.	Medium

3	Kebakaran Gudang	Menyediakan alat mitigasi kebakaran, menjauhkan barang yang mudah terbakar, dan menghimbau karyawan membawa pemantik api ke area gudang	Medium
4	Pencurian Barang	Pada proses bongkar muat tetap patuh dan tidak menyimpang, Memberikan penanganan khusus kepada barang mahal (<i>luxury product</i>) dan tidak mencampurkannya dengan barang umum.	Medium
5	Kesalahan mengentri data	Menciptakan lingkungan kerja yang ergonomis	Medium
6	Kurir mengalami kecelakaan	Pengecekan dari segi kelayakan kendaraan secara berkala dan memastikan barang yang dibawa tidak overload	Medium

Setelah hasil dari aktivitas mitigasi diperoleh, langkah berikutnya yang harus diambil oleh pihak JNE Depok adalah melakukan tindakan dalam hal informasi dan komunikasi. Hal ini penting karena melalui saluran informasi dan komunikasi, pemimpin dan anggota tim dapat berinteraksi dan berbagi informasi mengenai hasil atau masalah yang berkaitan dengan operasional perusahaan. Dalam konteks penelitian ini, tahap informasi dan komunikasi melibatkan penyampaian informasi mengenai risiko-risiko yang telah diidentifikasi oleh pihak JNE Depok. Oleh karena itu, kami merekomendasikan kepada pimpinan perusahaan untuk mengkomunikasikan informasi ini kepada seluruh karyawan perusahaan, yang mencakup staf di tingkat bawah.

Sebaliknya, jika karyawan menemui atau menemukan masalah di lapangan, mereka juga perlu berkomunikasi dengan manajemen perusahaan. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa risiko-risiko, termasuk potensi kerugian, yang mungkin terjadi saat ini maupun di masa yang akan datang, dapat dikelola secara efektif, direspons,

diperkecil dampaknya, atau bahkan dihilangkan sepenuhnya. Semua upaya ini dilakukan untuk menjaga kesinambungan operasional dan bisnis perusahaan.

Kemudian, apabila perusahaan telah menerapkan aktivitas komunikasi dan informasi, langkah terakhir yang harus dilakukan oleh JNE Depok adalah monitoring. Monitoring merupakan tahap yang dilakukan dengan cara mengawasi seluruh aspek operasional perusahaan melalui laporan kinerja. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, direkomendasikan kepada pimpinan cabang ekspedisi JNE Depok untuk memantau semua kegiatan karyawan, baik internal maupun eksternal perusahaan, melalui laporan hasil kerja karyawan. Laporan kinerja karyawan ini mencakup hal seperti mencatat jumlah hari kerja, biaya pelaksanaan pekerjaan, pencapaian target, kondisi peralatan, volume barang yang terpengaruh (termasuk barang keluar, barang masuk, barang rusak, status barang yang telah diterima atau belum oleh pelanggan), dan elemen-elemen lain yang relevan terhadap operasional perusahaan. Semua gambar dan tabel yang disertakan di dalam naskah harus dirujuk di dalam tulisan. Gambar diketik centre dan tidak dibingkai (border), sedangkan tabel dibuat tanpa gridlines atau garis vertikal (seperti contoh).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya terkait manajemen resiko di perusahaan JNE Depok, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Ditemukan nya 11 penyebab resiko pada resiko operasional yang bersumber dari kegagalan proses manusia atau *Human Error*.
2. Dari hasil penelitian ini ditemukan 1 kejadian resiko dengan tingkatan tinggi (high), yaitu kerusakan barang pelanggan. Dan 5 kejadian resiko dengan tingkatan menengah (medium) , yaitu keterbatasan storage gudang, kebakaran gudang, pencurian barang, kesalahan mengentri data, kurir mengalami kecelakaan.
3. Dari penilaian resiko maka dilakukan evaluasi resiko dengan menentukan mitigasi resiko agar tidak merugikan Perusahaan JNE seperti kerugian finansial , material , kematian, dan resiko kebangkrutan Perusahaan.
4. Mitigasi resiko dapat dilihat pada tabel 2.7 , yang berisi :

- a. Kerusakan pada barang mitigasi yang dilakukan adalah Mengsortir barang sesuai volume dan jenis pada kategori umum, elektronik, dan perishable agar barang mendapat penanganan yang sesuai dengan diberi label atau simbol.
- b. Keterbatasan Storage Gudang mitigasi yang dilakukan adalah Merotasi gudang dan pengoptimalan gudang dengan akses yang lebih mudah, mempertimbangkan gudang eksternal.
- c. Kebakaran Gudang mitigasi yang dilakukan adalah Menyediakan alat mitigasi kebakaran, menjauhkan barang yang mudah terbakar, dan menghimbau karyawan membawa pemantik api ke area gudang
- d. Pencurian Barang mitigasi yang dilakukan adalah Pada proses bongkar muat tetap patuh dan tidak menyimpang, Memberikan penanganan khusus kepada barang mahal (*luxury product*) dan tidak mencampurnya dengan barang umum.
- e. Kesalahan mengentri data mitigasi yang dilakukan adalah Menciptakan lingkungan kerja yang ergonomis
- f. Kurir mengalami kecelakaan mitigasi yang dilakukan adalah Pengecekan dari segi kelayakan kendaraan secara berkala dan memastikan barang yang dibawa tidak overload.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, G. C., Ukasyah, M., Ramadhan, N. D., Iswanto, T. N., Putri, T., & Maesaroh, S. (2023). Analisis Manajemen Risiko terhadap Jasa Pengiriman Barang JNE Cabang Tasikmalaya. *Jurnal Bina Manajemen*, 11(2), 93–105. <https://doi.org/10.52859/jbm.v11i2.321>
- Daya, S., Fau, S., & Damanik, T. P. (2019). Analisis Risiko Operasional Dengan Pendekatan Metode Erm Pada Jne Telukdalam. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 42–51.
- Farzana, Y. S. D., Saragih, N. A. P., Oxtaviyani, W. T., Sahala, M. M., Maulani, S. F., & Tsani, R. R. (2022, December). Risk Management pada Aktivitas Perusahaan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Banten dengan ISO 31000: 2018. In Indonesian Conference of Maritime (Vol. 1, No. 1, pp. 227-242).
- Jelita, W. R. S., & Shofawati, A. (2019). Manajemen Risiko Operasional Pada PT Bank

- Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Jabal Nur Tebuireng di Surabaya. *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 69. <https://doi.org/10.22219/jes.v4i1.8733>
- Kurniawati, S. Y. (2020). *Tanggung Jawab Hukum Antara Sicepat Ekspres Dan Pengirim Dalam Pengiriman Barang*. 15.
- Lysion, O., Zai, I., Rivano Wirawan, J., & Indra Adiningtyas, R. (2022). Jurnal Mirai Management Analisis Penerapan Manajemen Risiko Dan Mitigasinya (Studi Kasus Kebakaran Gudang Jne Depok). *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 543–550. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i3.2492>
- Retna Maharani, A. (2018). Perancangan Manajemen Risiko Operasional Di Pt . X Dengan Menggunakan Metode House of Risk. In *Thesis Program pascasarjana Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya*.
- Sefty, I. D., Rizqi, A. W., & Hidayat, H. (2022). Diseminasi Analisis Risiko Operasional Di Area Produksi PT. XYZ Dengan Metode Enterprise Risk Management (ERM). ... *EMAS (Jurnal Aplikasi Teknik Dan ...*, 6(2), 65–68. <https://www.journal.fdi.or.id/index.php/jatiemas/article/view/613%0Ahttps://www.journal.fdi.or.id/index.php/jatiemas/article/download/613/377>