

**ANALISA MANAJEMEN RISIKO DENGAN PENDEKATAN
METODE *ENTERPRISE RISK MANAGEMENT* PADA JNE
AGEN CAMPUREJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis



OLEH :

MUHAMMAD BAYU ANDARESA

NPM : 19102020012

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2023

Skripsi oleh:

MUHAMMAD BAYU ANDARESA

NPM: 19102020012

Judul:

**ANALISA MANAJEMEN RISIKO DENGAN PENDEKATAN
METODE *ENTERPRISE RISK MANAGEMENT* PADA JNE
AGEN CAMPUREJO**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 11 Juli 2023

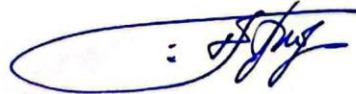
Mengetahui

Pembimbing I



Diah Ayu Septi F., M.M.
NIDN 0711098703

Pembimbing II



Hery Purnomo, M.M.
NIDN 0713076803

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh:

MUHAMMAD BAYU ANDARESA

NPM: 19102020012

Judul:

**ANALISA MANAJEMEN RISIKO DENGAN PENDEKATAN
METODE *ENTERPRISE RISK MANAGEMENT* PADA JNE
AGEN CAMPUREJO**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Pada tanggal: 17 Juli 2023

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : (Diah Ayu Septi F, M.M.)

2. Penguji I : (Hery Purnomo, M.M.)

Penguji II : (Prof. Dr. Sugiono, M.M.)



Mengetahui,
Dekan FEB,
Dr. Subagyo, M.M.
NIDN: 0717066601

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Muhammad Bayu Andaresa
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/tgl. Lahir : Kediri, 08 Desember 1998
NPM : 19102020012
Fak : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau terdapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 11 Juli 2023

Yang Menyatakan



Muhammad Bayu Andaresa

NPM: 19102020012

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Orang positif saling mendoakan, orang negatif saling menjatuhkan. Orang sukses mengerti proses, orang gagal lebih banyak protes.”

Dengan rasa syukur yang mendalam, dan telah diselesaikannya Skripsi ini. Penulis mempersembahkan kepada keluarga besar penulis yang telah senantiasa membantu menyelesaikan Skripsi ini. Segenap civitas akademika Kampus UNP Kediri, staf pengajar, karyawan dan seluruh mahasiswa UNP Kediri. Dan teman-teman penulis baik teman kuliah seangkatan, adik kelas, kakak kelas pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

ABSTRAK

Muhammad Bayu Andaresa : Analisa Manajemen Risiko Dengan Pendekatan Metode ERM Pada JNE Agen Campurejo, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2023

Kata Kunci: JNE, Manajemen Risiko, Metode ERM (Enterprise Risk Management)

Manajemen risiko merupakan suatu metode guna mengidentifikasi, mengolah, mengukur, serta mengendalikan risiko. Ketika meminimalkan risiko, perusahaan diharapkan dapat menerapkan manajemen risiko agar beberapa risiko di perusahaan bisa diminimalkan. Pada penelitian ini bertujuan guna menganalisa manajemen risiko dengan pendekatan metode *Enterprise Risk Management* JNE Agen Campurejo yang difokuskan pada manajemen risiko operasional. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis berupa metode kualitatif. Metode kualitatif ini berguna untuk memahami dan mencermati fenomena yang secara alamiah tengah terjadi dalam beberapa keadaan tersebut. Hasil analisis risiko operasional pada JNE Agen Campurejo didapatkan hasil bahwa dalam melakukan analisis risiko operasional perusahaan harus menggunakan langkah-langkah yang telah diterapkan pada metode ERM. Terdapat 8 kejadian risiko yang terjadi pada operasional perusahaan yakni kecelakaan kerja, kerusakan barang pelanggan, kesalahan mengentri data, penumpukan barang, kesalahan pengiriman barang, kurangnya pelayanan pelanggan, hilangnya barang pelanggan dan pencurian barang. Berdasarkan hasil analisis metode ERM memiliki delapan aspek yaitu lingkungan internal, penentuan tujuan, identifikasi peristiwa, penilaian risiko, respons risiko, pengendalian risiko, informasi dan komunikasi serta pengawasan. Strategi pengendalian risiko yang diterapkan JNE Agen Campurejo guna mengendalikan risiko pada kesalahan entri data pelanggan ialah dengan cara melakukan pengecekan ulang pada data yang di input. Sementara pada risiko penumpukan barang dilakukan dengan menyortir barang-barang pelanggan sesuai dengan daerah tersebut supaya tidak terjadi penumpukan barang karena barang tertinggal. Yang terakhir yaitu pengendalian pada risiko hilangnya barang pelanggan dilakukan dengan memberikan pengawasan yang ketat terhadap kinerja karyawan JNE Agen Campurejo.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tujuan perusahaan yang memproduksi barang atau jasa tentunya untuk mendapatkan keuntungan. Namun, perusahaan tidak terlepas dari beberapa risiko misalnya risiko operasional, kredit, pasar, likuiditas, lingkungan, nama baik, hukum, keuangan dan sebagainya. Namun, salah satu dari sekian banyak sumber risiko di perusahaan adalah risiko yang kerap muncul dengan sendirinya di perusahaan atau operasi perusahaan, yakni risiko operasional. Karena risiko operasional merupakan kerugian yang timbul dari aktivitas usaha suatu perusahaan atau produksi barang atau jasa (Daya *et al.*, 2019).

Risiko adalah kemungkinan yang menjadi sebab suatu penyimpangan atau sesuatu yang tidak diinginkan karena bisa menimbulkan kerugian bagi perusahaan (Addara, 2020). Selain itu, risiko juga diartikan sebagai kemungkinan terjadinya penyimpangan dari harapan yang dapat memunculkan kerugian. Risiko ialah kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyimpangan yang dapat memunculkan kerugian. Hal tersebut disebabkan kejadian risiko dapat muncul kapan pun, pada istilah lain tidak dapat diprediksi waktu terjadinya (Darmawi, 2022).

Salah satu yang paling penting dalam sebuah perusahaan adalah sumber daya manusia sebagai penggerak dalam kegiatan operasional perusahaan. Maka dari itu, secanggih apa pun teknologi serta modal yang dimiliki perusahaan, bila tidak dikelola oleh sumber daya manusia dengan baik maka

aktivitas perusahaan akan timbul sebuah risiko, sebab risiko sebagai kerugian dari suatu hal yang sudah disusun dan ditentukan namun tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, perusahaan harus menerapkan manajemen risiko supaya perusahaan tidak mendapat kerugian, misalnya nama baik, persaingan, lingkungan, keuangan, cacat produk atau kegagalan iklan (Daya *et al.*, 2019).

Maka dari itu, setiap perusahaan perlu guna mengelola risiko-risiko yang muncul. Manajemen risiko merupakan suatu teknik dalam mengidentifikasi, mengolah, mengukur, serta mengendalikan risiko. Dalam meminimalisasi risiko, perusahaan dituntut untuk menerapkan manajemen risiko agar risiko yang ada di perusahaan dapat diminimalkan (Irdawati dkk., 2021). Dalam meminimalkan risiko perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan menggunakan metode *Enterprise Risk Management* (ERM) (Daya *et al.*, 2019).

Metodologi *Enterprise Risk Management* (ERM) merupakan proses direksi, manajemen, serta karyawan lain yang digunakan dalam merumuskan rencana di seluruh organisasi (Perera & Anoma, 2019). ERM bertujuan guna mengidentifikasi kejadian potensial yang bisa mempengaruhi keseluruhan. ERM mengendalikan risiko sesuai dengan sifat risikonya, sehingga dapat memberikan keamanan yang paling tepat guna meraih target organisasi.

Manajemen penting dilakukan oleh semua perusahaan termasuk perusahaan pada bidang usaha jasa. Perusahaan JNE adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri pelayanan jasa pengiriman barang atau paket dan kerap dibutuhkan masyarakat, organisasi, perusahaan serta pemerintah, sebab

JNE sanggup menjalankan pengiriman secara cepat dan efisien. Meskipun demikian, ketika usaha melaksanakan aktivitas usaha atau bisnisnya, JNE tidak terhindar dari munculnya risiko misalnya risiko operasional, pasar, lingkungan, likuiditas, hukum dan lain sebagainya. Salah satu dari berbagai risiko tersebut, di antaranya yang sering muncul dalam perusahaan JNE yakni risiko operasional. Kejadian risiko yang terjadi dan mungkin terjadi di perusahaan atau operasional JNE, misalnya risiko personalia, sistem, internal dan eksternal. Maka dari itu, JNE harus menerapkan *Enterprise Risk Management* (ERM), supaya seluruh risiko yang terjadi dan belum terjadi di perusahaan bisa dikelola dengan efektif (Daya *et al.*, 2019).

Salah satu perusahaan JNE yang dijadikan lokasi pada penelitian ini ialah JNE Agen Campurejo yang mana pada cabang ini bisa saja muncul risiko operasional yang akan mengganggu operasional di JNE Agen Campurejo seperti kesalahan memasukkan data, kerusakan barang pelanggan, kebakaran gedung, barang dicuri, terjadi kesalahan pengiriman barang, *delay* pada pengiriman barang, adanya kecelakaan kerja, bencana alam, adanya penumpukan barang, ongkos pengiriman tidak murah, serta *service* yang belum baik dan tingkat kepuasan *customer*. Maka dari itu JNE Agen Campurejo perlu diterapkan manajemen risiko operasional supaya risiko yang mungkin akan terjadi dapat diminimalkan.

Pada sebuah perusahaan jasa pengiriman diperlukan adanya manajemen risiko operasional yang baik karena dengan adanya manajemen risiko operasional yang baik perusahaan mampu memberikan pelayanan serta

kepuasan tersendiri bagi setiap pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman JNE tersebut. Manajemen risiko operasional pada JNE Agen Campurejo juga masih belum diterapkan secara penuh, yang mana ketika risiko operasional tersebut terjadi maka JNE Agen Campurejo mendapatkan komplain atau teguran dari pelanggan yang dikarenakan oleh beberapa hal seperti barang terlambat dikirim, penumpukan barang di gudang, biaya pengiriman mahal serta pelayanan kepada pelanggan masih belum maksimal. Dengan demikian, penting adanya analisis manajemen risiko operasional bagi JNE Agen Campurejo guna meminimalkan seluruh risiko operasional yang terjadi. Pada penelitian ini penulis akan menggunakan metode ERM sebagai acuan menganalisis risiko operasional. Pentingnya metode ERM pada penelitian ini adalah guna membantu perusahaan dalam menganalisis secara lebih dalam tentang peristiwa atau kejadian risiko yang terjadi dimasa sekarang maupun di masa mendatang, membantu menambah nilai perusahaan, menambah budaya sadar risiko seperti merespons serta mengendalikan risiko dan dapat membantu mengukur atau menentukan nilai risiko berlandaskan kesempatan serta efeknya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Murtadlo (2019) dengan judul penelitian “Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Usaha Kue dan Roti CV. Jaya Bakery Dalam Perspektif Ekonomi Islam” yang memiliki tujuan guna mengetahui bagaimana manajemen risiko operasional yang dijalankan oleh CV. Jaya Bakery Royal Bandar Lampung dan guna mengetahui apakah manajemen risiko operasional yang dijalankan CV. Jaya Bakery Royal Bandar

Lampung sudah relevan dengan perspektif Ekonomi Islam. Metode analisa pada penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data observasi dan wawancara (Murtadlo, 2019). Sedangkan dalam penelitian ini cenderung mengarah kepada manajemen risiko operasional SDM yang meliputi lingkungan kerja, disiplin kerja serta kinerja karyawan. Meskipun memiliki kesamaan dalam pengambilan metode dan analisis data, namun terdapat pula perbedaan yang terletak pada lokasi penelitian, tujuan penelitian, serta objek penelitian. Yang mana juga akan mempengaruhi hasil penelitian karena pada dasarnya di setiap cabang perusahaan JNE memiliki tingkat kualitas Sumber Daya Manusia dan risiko operasional yang berbeda-beda.

Pada penelitian Saputra (2021) yang berjudul “Penerapan Manajemen Operasional Usaha Percetakan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada UMKM Sisi kertas Tulungagung” tersebut menggunakan metode kualitatif dengan tujuan guna mengetahui bagaimana pentingnya penerapan manajemen operasional suatu usaha untuk melihat seberapa besar efektivitas kepuasan konsumen terhadap produk yang diproduksi oleh usaha percetakan UMKM sisi Kertas Tulungagung. Dengan hasil penelitian bahwa pengelolaan operasional yang diterapkan pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung dengan melakukan *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Efektivitas yang digunakan pada penerapan manajemen operasional untuk menjaga kualitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal itu dibuktikan dengan menghasilkan kualitas produk yang bagus dan rampung tepat waktu sehingga pelanggan merasa puas dengan yang diperoleh

ketika membeli produk UMKM Sisi Kertas Tulungagung Sementara dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ini berfokus pada manajemen risiko operasional SDM yang meliputi lingkungan kerja, disiplin kerja serta kinerja karyawan. Meskipun memiliki kesamaan dalam pengambilan metode dan analisis data, namun terdapat pula perbedaan yang terletak pada lokasi penelitian, tujuan penelitian, objek penelitian, serta metode penelitian yang digunakan. Pada penelitian ini penulis akan menggunakan metode ERM sebagai acuan analisis manajemen risiko operasional pada JNE Agen Campurejo.

Pada penelitian (Daya dkk., 2019) telah dilakukan penelitian yang berjudul “Analisis Risiko Operasional Dengan Pendekatan Metode ERM pada JNE Telukdalam”. Pada penelitian tersebut menggunakan metode ERM dalam melakukan pengolahan risiko dengan perbandingan *score* pada masing-masing risiko berdasarkan *risk matriks*. Penelitian tersebut bertujuan guna melakukan penilaian risiko operasional pada JNE Telukdalam. Meskipun memiliki kesamaan metode pengolahan data dan kesamaan perusahaan yakni JNE tetapi dalam penelitian berikut akan meneliti di perusahaan JNE agen yang berbeda yaitu JNE agen Campurejo yang sebelumnya belum dilakukan penelitian dan analisis manajemen risiko dengan metode ERM.

Menurut pemaparan latar belakang tersebut, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “**Analisa Manajemen Risiko Dengan Pendekatan Metode *Enterprise Risk Management* Pada JNE Agen Campurejo**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini ialah mengenai analisa manajemen risiko dengan pendekatan metode *Enterprise Risk Management* yang berfokus pada manajemen risiko operasional. Adapun manajemen risiko operasional tersebut mencakup risiko sumber daya manusia (karyawan).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana risiko-risiko dan tingkatan risiko yang terjadi pada operasional di JNE Agen Campurejo?
2. Bagaimana analisis manajemen risiko operasional dengan metode *Enterprise Risk Management* di JNE Agen Campurejo?
3. Bagaimana pengendalian risiko operasional yang harus diterapkan di JNE Agen Campurejo?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis risiko-risiko dan tingkatan risiko operasional yang terjadi di JNE Agen Campurejo.
2. Untuk menganalisis analisis manajemen risiko operasional dengan metode *Enterprise Risk Management* di JNE Agen Campurejo.

3. Untuk menganalisis pengendalian risiko operasional yang harus diterapkan di JNE Agen Campurejo.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat diambil manfaatnya oleh semua pihak khususnya bagi:

a) Bagi mahasiswa

Mahasiswa dapat menggunakan metodologi *Enterprise Risk Management* (ERM) untuk menambah pengetahuan, pemahaman dan informasi tentang risiko operasional pada JNE Campurejo

b) Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi manajemen JNE Agen Campurejo untuk mengevaluasi praktik yang ada dan dapat diimplementasikan di masa mendatang.

2. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar dan dijadikan bahan perbandingan yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai Analisa Manajemen Risiko Dengan Pendekatan Metode *Enterprise Risk Management*.

DAFTAR PUSTAKA

- Addara, O. Y. (2020). *Analisis Pengendalian Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) Pada PT. Pupuk Sriwidjaja Cabang Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Ahmadi, R. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Darmawi, H. (2022). *Manajemen Risiko*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Daya, S., Fau, S., & Damanik, T. P. (2019). *Analisis Risiko Operasional Dengan Pendekatan Metode Erm Pada JNE Telukdalam*.
- Fazariliawan, M. A. (2021). *Analisis Pengendalian Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (Erm) Pada Kampung Batik Giriloyo*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Hanggraeni, D. (2010). *Pengelolaan Resiko Usaha*. Jakarta.
- Haryani, D. S., & Risnawati, R. (2018). Analisis Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (Erm) Pada Pt. Swakarya Indah Busana Tanjungpinang. *Jurnal Dimensi*, 7(2), 357–367.
- Hery. (2015). *Analisis laporan keuangan: pendekatan rasio keuangan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Irdawati, I., Mardia, M., Novela, V., Basmar, E., Krisnawati, A., Simarmata, H. M. P., ... & Kusumadewi, Y. (2021). *Pengantar Manajemen Risiko Dan Asuransi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (Edition 3). USA.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Murtadlo, A. H. (2019). *Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Usaha Kue*

Dan Roti CV. Jaya Bakery Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Lampung.

Olson, D. L., & Wu, D. D. (2010). *Enterprise risk management models* (No. 273102). Heidelberg: Springer.

Pardjo, Y. A. P. (2017). *Manajemen Risiko Perusahaan*. Growing publishing.

Perera, A. A. S. (2019). Enterprise risk management–international standards and frameworks. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 9(7), 211–217.

Pujaastawa, I. B. G. (2016). Teknik wawancara dan observasi untuk pengumpulan bahan informasi. *Universitas Udayana*, 4.

Saputra, H. O. (2021). *Penerapan Manajemen Operasional Usaha Percetakan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada UMKM Sisi kertas Tulungagung*. Tulungagung.

Siswanti, I., Sitepu, C. N. B., Butarbutar, N., Basmar, E., Saleh, R., Sudirman, S., ... & Prasasti, L. (2020). Manajemen Risiko Perusahaan. In *Yayasan Kita Menulis*.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.