

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di JNE Agen Campurejo diperoleh kesimpulan di bawah ini:

1. Didapat 8 peristiwa risiko yang terjadi pada operasional perusahaan yang terdiri dari kecelakaan kerja, kerusakan barang pelanggan, kesalahan mengentri data, penumpukan barang, kesalahan pengiriman barang, kurangnya pelayanan pelanggan, hilangnya barang pelanggan dan pencurian barang. Berdasarkan risiko tersebut peneliti telah mendapatkan hasil bahwa risiko dengan *risk scoring* terbesar terjadi pada kesalahan entri data dengan *score* 12,16. *Risk* matriks pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada 4 level risiko yang terjadi di JNE Agen Campurejo yaitu *high*, *moderate*, *low* dan *very low*. Perbedaan pada level risiko didasari oleh nilai *occurance* dan *severity* pada setiap risiko.
2. Hasil analisis risiko operasional pada JNE Agen Campurejo didapatkan hasil bahwa dalam melakukan analisis risiko operasional perusahaan menggunakan langkah-langkah yang telah diterapkan pada metode ERM. 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. Menurut hasil yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa

JNE Agen Campurejo telah menerapkan aspek-aspek tersebut dalam menganalisis risiko operasional.

3. 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.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, oleh sebab itu peneliti memberi saran yang akan dipaparkan di bawah ini:

1. Sebaiknya perusahaan memantau operasi perusahaan lebih dekat, melihat kejadian-kejadian yang ada di industri dan mencari informasi tentang keterbatasan dan solusi dari permasalahan yang muncul.
2. Perusahaan wajib lebih cermat dalam operasional yang berhubungan pada risiko kegagalan manusia (*human error*) agar tidak memberikan dampak yang negatif bagi perusahaan.
3. Pada peneliti selanjutnya dapat dijadikan bahan referensi dan sebaiknya menambah rumusan masalah pada topik yang sama agar penelitian lebih menghasilkan hasil yang maksimal.