

MANAJEMEN RISIKO PADA PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG (JNE)

Zakiyatul Miskiyah¹, Bekti Widyaningsih²

Universitas KH. Abdul Wahab Hasbullah, Jombang

zakiyatul1441@gmail.com , bektiwidya@gmail.com

Abstrak: JNE merupakan perusahaan bidang industri pelayanan jasa pengiriman barang atau paket, yang kerap dibutuhkan masyarakat, organisasi atau perusahaan dan pemerintah karena JNE mampu melakukan pengiriman dengan cepat dan efisien. Walaupun demikian dalam upaya menjalankan kegiatan usaha atau bisnisnya, JNE tidak luput dari peristiwa risiko seperti risiko operasional, pasar, lingkungan, likuiditas, hukum dan lain sebagainya. Adapun risiko-risiko yang dialami oleh perusahaan pengiriman barang JNE seperti, terjadinya keterlambatan dalam proses pengiriman barang, hilang atau cacatnya barang saat sampai ketangan penerima. Adapun tujuan pembahasan ini yaitu untuk mengetahui bagaimana bentuk manajemen risiko terhadap pengiriman barang pada JNE. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan.

Kata kunci: manajemen risiko, pengiriman barang

Abstract: JNE is a company in the field of goods or package delivery service industry, which is often needed by the community, organizations or companies and the government because JNE is able to make deliveries quickly and efficiently. operational, market, environmental, liquidity, legal and so on. As for the risks experienced by JNE goods delivery companies, such as delays in the process of sending goods, lost or defective goods when they reach the recipient. The purpose of this discussion is to find out how the form of risk management is for the delivery of goods at JNE. This study uses library research methods.

Keywords: risk management, delivery of goods

Pendahuluan

Seiring perkembangan zaman dan semakin banyaknya kebutuhan masyarakat terhadap suatu barang dan keterbatasan waktu karena kesibukan dilain tempat,namun kebutuhan atau kewajiban seseorang tetap harus dipenuhi sehingga *cargo* menjadi solusi yang efisien dan penjaminan pengiriman barang secara resmi seperti JNE, JNT, TiKi, dan perusahaan jasa pengiriman barang lainnya yang selama ini familiar kita kenal sebagai pengiriman barang yang unggul dimata konsumennya sehingga beberapa tahun kebelakang *cargo* jenis tersebut mendapat kepercayaan dimata masyarakat.

Indonesia banyak memiliki perusahaan *cargo* yang sebelumnya lebih terkenal pos sebagai tempat pengiriman surat dan barang namun perkembangn zaman membuat pos sudah sedikit terhimpit oleh perusahaan – perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa seperti JNE atau perusahaan jasa pengiriman barang lainnya, dikarenakan kurangnya sarana promosi, pelayanan terkadang kurang cepat dan tepat waktu jika dibandingkan dengan perusahaan pengiriman barang lainnya. Sehingga masyarakat lebih memilih untuk melakukan proses pengiriman barang melalui JNE atau perusahaan jasa pengiriman barang lainnya sehingga dapat lebih mudah memantau barang yang dikirim tersebut. Dengan demikian seluruh perusahaan baik itu perusahaan dagang ataupun perusahaan jasa harus memiliki manajemen yang baik demi kelancaran perusahaan tersebut baik internal maupun eksternalnya .

Pengiriman barang merupakan salah satu kegiatan vital dalam perekonomian. Kegiatan pengiriman tidak dapat berjalan lancar tanpa adanya jasa angkutan yang bertugas membantu pelaksanaan kegiatan tersebut. Dalam kegiatan pengiriman banyak sekali rangkaian proses yang dilakukan mulai barang muat sampai diterima di lokasi tujuan. Proses-proses tersebut antara lain pencatatan order, perhitungan biaya, pemilihan armada yang sesuai, pembuatan surat jalan, penerbitan invoice dan pelaporan. Dalam proses pengiriman, hal yang tidak boleh sampai dilupakan yaitu dokumen kelengkapan berupa surat jalan.

Metode

Penelitian ini diarahkan pada studi penulisan dengan referensi nukuh harian yang berbeda dan beberapa artikel. Penelitian kepustakaan adalah eksplorasi khusus yang diselesaikan dengan mengumpulkan informasi dan pendirian hipotesis dengan berkonsentrasi pada buku, karya logis, konsekuensi dari pemeriksaan masalalu, buku harian terkait artikel terkait dan sumber yang terkait dengan penelitian sesuai eksplorasi yang sedang dipertimbangkan.

Hasil dan Pembahasan

Risiko pada dasarnya tidak terlepas dari kehidupan manusia, adapun risiko artinya yaitu suatu ketidakpastian yang membahayakan dan mengandung unsur kerugian pada suatu kejadian. Maka, manusia sebagai makhluk sosial yang melakukan berbagai kegiatan didalam kehidupan sehari-harinya akan selalu berhadapan dengan berbagai macam ketidakpastian dari risiko itu sendiri, dan manusia dituntut harus bisa memanajemen berbagai risiko yang akan terjadi dalam aktivitasnya. Termasuk juga risiko yang akan terjadi dalam bidang pelayanan jasa.

Risiko terhadap pengiriman barang yang dialami oleh JNE

Risiko terhadap pengiriman barang yang dialami oleh JNE dapat dilihat dari beberapa faktor, diantaranya yaitu:

a) Faktor alam dan non-alam.

Faktor alam merupakan faktor yang disebabkan oleh fenomena alam dan tidak disebabkan oleh campur tangan manusia. Faktor alam tidak jarang menjadi permasalahan tersendiri bagi organisasi. Faktor alam yang dimaksud diantaranya berupa hujan, angin, gelombang laut, longsor perjalanan. Dari faktor alam tersebut perusahaan harus memperhatikan kemungkinan-kemungkinan tersebut akan terjadi pada saat proses pengiriman barang. Sedangkan faktor non-alam adalah bencana yang diakibatkan oleh rangkaian peristiwa non-alam, yang

antara lain berupa gagal teknologi, gagal modernisasi, epidemi dan wabah penyakit.

Pengiriman barang yang dilakukan saat sekarang ini dimasa pandemi covid 19 membuat barang yang dikirim menjadi lama sampai ke tujuan, hal ini membuat kurang nyaman nya dalam melakukan proses pengiriman barang. Seringnya terjadi keterlambatan pengiriman barang yaitu disebabkan oleh faktor alam, adapun contoh faktor alam seperti jalanan ambruk atau longsong, hujan badai diperjalanan (pengiriman jalur laut atau udara), angin kencang dan faktor-faktor alam lainnya. Dalam periode sekarang ini semenjak terjangkitnya pandemi covid 19 mengakibatkan proses dalam pengiriman terhambat, yang sangat fatalnya yaitu dengan truck, yang mana truck yang berlajan dari satu kota ke kota lain terjadi banyak pemeriksaan pengangkut dijalan dan jalanan yang dibuka secara ganjil genap mengakibatkan truck atau barang kiriman terlambat sampai kealamat yang dituju. Seringnya terjadi keterlambatan dalam proses pengiriman disebabkan oleh faktor alam dan pandemi yang tidak dapat diprediksi atau diperkirakan kapan akan terjadi.

b) Faktor pelanggan atau konsumen

Pelanggan merupakan konsumen pengguna jasa yang melakukan kegiatan pembelian ataupun pengguna jasa secara berulang-ulang dikarenakan kepuasan yang diterimanya dari penjual ataupun penyedia jasa. Pentingnya seorang pelanggan bagi kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Tujuan utama dari setiap bisnis untuk membuat keuntungan dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan merupakan sumber dari suatu organisasi dan alasan keberadaannya. Setiap organisasi memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, kesejahteraan, gaji dan pekerjaan tergantung pada mereka.

Walaupun pernah terjadi kendala dalam proses pengiriman barang namun banyak orang tetap berlangganan dalam melakukan pengiriman barang pada JNE dibandingkan tempat-tempat pengiriman barang yang lain. Hal itu disebabkan karena tidak pernah melakukan pengiriman barang pada tempat lain

selain pengiriman pada JNE. Ada beberapa customer JNE disaat melakukan pengiriman barang juga pernah terjadi keterlambatan penerimaan barang yang disebabkan karena barang tersebut mengalami salah dalam pengiriman atau salah alamat. Namun untuk pengiriman selanjutnya ia tetap melakukan pengiriman melalui JNE dengan alasan tidak mempermendasalakan lagi kejadian yang sebelumnya.

Dari beberapa penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan tetap berlangganan pada pengiriman barang JNE, meskipun pernah sedikit kecewa dengan keterlambatan proses pengiriman yang dilakukan oleh JNE.

c) Faktor persaingan

Pesaing merupakan perusahaan yang menghasilkan atau menjual barang atau jasa yang sama atau mirip dengan produk yang ditawarkan. Pesaing suatu perusahaan dapat dikategorikan pesaing yang kuat dan pesaing yang lemah atau ada pesaing yang dekat yang memiliki produk sama. Persaingan mengacu pada perjuangan untuk berkompetensi antara perusahaan-perusahaan dalam sebuah industri guna untuk mendapatkan atau memperluas pangsa pasar masing-masing. Usaha tersebut dapat dilakukan melalui desain produk, periklanan, promosi serta dukungan dari berbagai pihak yang telah menggunakan jasa pengiriman barang khususnya pada JNE. Dengan demikian persaingan tersebut merupakan ancaman yang kuat terhadap tingkat keuntungan perusahaan.

Berdasarkan penuturan salah seorang karyawan JNE menjelaskan bahwa: "dalam usaha yang mereka lakukan tidak terlalu memikirkan dengan bagaimana persaingan yang ada dalam melakukan jasa pengiriman barang, karena mereka yakin dengan rezeki yang telah diberikan oleh Allah SWT, dan juga mereka hanya menjalankan peforma kerja dengan baik dan benar.

Dari penuturan tersebut dapat diketahui bahwa dalam menjalankan bisnisnya, JNE tidak terlalu memikirkan masalah persaingan karena mereka yakin dengan peforma kerja menentukan kualitas pelayanan dan juga yakin akan rezeki sudah ditetapkan oleh Allah SWT.

Kendala yang dihadapi oleh JNE.

Didalam proses pengiriman barang yang dilakukan oleh JNE sering terjadinya kendala yang tidak terduga dan membuat terjadinya ketidak nyamanan pengirim atau penerima barang. Adapun kendala yang sering terjadi dalam proses pengiriman barang tersebut diantaranya yaitu:

a) Keterlambatan

Keterlambatan merupakan merupakan hal yang sering terjadi dalam proses pengiriman barang, terutama keterlambatan akibat faktor alam karena faktor alam sangat susah untuk diprediksi kapan terjadinya. Selanjutnya keterlambatan juga tidak selalu terjadi karena kelalaian dari pihak JNE itu sendiri, terkadang keterlambatan pengiriman terjadi karena pihak ketiga seperti penundaan keberangkatan pesawat. Contohnya pengiriman barang yang dilakukan dari Jombang menuju Jakarta, dalam pengiriman terdapat pihak ketiga yaitu pesawat terbang, dan disaat itu terjadi penundaan jam keberangkatan yang mengakibatkan barang juga terlambat sampai menuju Jakarta. Untuk masalah keterlambatan sampainya barang kepada penerima, pihak JNE akan memberikan penjelasan kepada konsumen atau pelanggan yang complain terhadap keterlambatan pengiriman tersebut.

b) Salah alamat

Salah alamat merupakan salah satu kendala yang juga dihadapi dalam proses pengiriman barang, hal ini terjadi karena kesalahan dalam operasional manajemen yang dilakukan oleh pihak JNE, ketika terjadinya salah alamat maka barang tersebut akan dikembalikan kepada pengirim dan akan dilakukan kembali pengiriman kepada penerima yang semestinya tanpa melakukan pembayaran lagi.

c) Cacat atau hilang barang

Cacat atau barang hilang juga merupakan suatu kendala yang terjadi dalam proses pengiriman barang. JNE hanya bertanggung jawab untuk

mengganti kerugian yang dialami pelanggan akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.

Berdasarkan berbagai faktor dan kendala diatas serta teori dari para ahli, maka risiko tersebut termasuk kepada risiko operasional. Risiko operasional merupakan risiko yang timbul karena tidak berfungsinya sistem internal yang berlaku, kesalahan manusia atau karyawan, kegagalan sistem dan faktor eksternal seperti bencana alam, demonstrasi besar dan lainnya. Sumber terjadinya risiko operasional paling luas dibandingkan risiko lainnya yakni selain bersumber dari kegiatan operasional dan jasa, akuntansi, sistem teknologi informasi manajemen atau sistem pengelolaan sumber daya manusia. Adapun contoh dari risiko operasional yang terjadi pada JNE ini yaitu:

- a. Keterlambatan dalam pengiriman barang sering terjadi karena faktor alam, yaitu cuaca yang kurang baik, jalanan longsor.
- b. Kesalahan sistem informasi juga menyebabkan terjadinya masalah dalam proses pengiriman barang, yaitu bergantungnya pada jaringan internet yang digunakan.
- c. Kesalahan manusia, kesalahan yang terjadi dalam proses pengiriman barang di JNE bukan selalu sepenuhnya menjadi salah karyawan atau pihak JNE, dalam proses pengiriman barang terdapat pihak ketiga untuk sampainya barang ke alamat yang dituju.

Jumlah pengiriman barang pada JNE

Jumlah kiriman barang pada JNE rata-rata dalam satu bulan mencapai ± 500 paket yang dikirim ke seluruh Indonesia, berbeda dengan suasana hari raya, baik idul fitri atau idul adha dapat mencapai kiriman barang ± 1000 paket yang dikirim ke seluruh Indonesia. Namun semenjak perhitungan bulan Maret sampai

September sering terjadi kendala berupa keterlambatan barang sampai ke alamat yang dituju disebabkan oleh dampak dari pandemi covid19 yang menyebabkan lamanya barang sampai ke alamat tujuan pengirim.

Manajemen risiko terhadap pengiriman barang pada JNE

Manajemen risiko adalah suatu proses mengidentifikasi, mengukur risiko, serta membentuk strategi untuk mencegah terjadinya risiko. Tindakan manajemen risiko diambil perusahaan untuk merespon bermacam-macam risiko. Dalam melakukan respon risiko yang dilakukan oleh manajemen risiko adalah dengan cara mencegah dan memperbaiki. Tindakan mencegah digunakan untuk mengurangi, menghindari, atau mentransfer risiko pada tahap awal proyek kontruksi.

Seorang karyawan JNE, mengatakan bahwa manajemen risiko merupakan pelaksanaan fungsi manajemen dalam menanggulangi risiko, baik dalam kehidupan masyarakat ataupun dalam usaha yang bertujuan untuk melihat kemungkinan peristiwa yang bersifat mengancam terhadap pencapaian target atau tujuan perusahaan.

JNE tidak menjalankan semua fungsi - fungsi manajemen risiko dalam melakukan aktivitas kegiatannya, hanya saja sebagian dari fungsi manajemen yang terlaksanakan. Seperti halnya *planning*, perencanaan yang dilakukan berupa pembuatan Syarat Standar Pengiriman (SSP), pada *organizing* di JNE karyawan dibagi menjadi beberapa devisi, yang mana tugas masing-masing devisi dilaksanakan sesuai peforma kerja yang ditetapkan, selanjutnya *actuating* atau pelaksanaannya pada proses pengiriman barang tidak diperhatikan apa saja kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi selama pengiriman tersebut. Dan terakhir yaitu *controlling* dimana pihak JNE hanya mengontrol karyawan jika terjadi *complain* dari pengirim atau penerima barang.

Adapun manajemen risiko pada JNE yang perlu perhatikan dalam memanajemen risiko-risiko yang terjadi untuk mencegah atau meminimalisir terjadinya risiko, JNE mengeluarkan Syarat Standar Pengiriman (SSP). Disaat

pelanggan menyerahkan barang atau dokumen untuk dikirim atau ditransportasikan oleh JNE, para pelanggan dianggap telah menerima dan setuju dengan syarat-syarat dan kondisi yang menjadi syarat standar pengiriman JNE.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya tentang “Manajemen Risiko Terhadap Pengiriman Barang pada perusahaan JNE”, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penyebab risiko dalam pengiriman barang pada JNE Cabang Batusangkar memiliki tiga faktor, yaitu faktor alam dan non alam, faktor pelanggan atau konsumen dan faktor persaingan. Sedangkan kendala dalam proses pengiriman barang pada JNE Cabang Batusangkar terdapat tiga hal yaitu keterlambatan pengiriman, salah alamat, dan rusak atau cacatnya barang.

Untuk mencegah atau meminimalisir terjadinya risiko JNE mengeluarkan Syarat Standar Pengiriman (SSP). Disaat pelanggan menyerahkan barang atau dokumen untuk dikirim atau ditransportasikan oleh JNE, para pelanggan dianggap telah menerima dan setuju dengan syarat-syarat dan kondisi yang menjadi syarat standar pengiriman JNE.

DAFTAR PUSTAKA

- Marya,M. 2016. *Rancang Bangun Sistem Administrasi Pengiriman Barang Berbasis Web di PT. Graha Prima Surabaya*
- Putra, Michael. *Pengertian Manajemen Risiko, Tujuan, Fungsi dan Jenis.* <http://www.sayanda.com>. 02 Maret 2020
- Velawati Vebi. 2020 “Manajemen Risiko Terhadap Pengiriman Barang Pada Jne Cabang Batusangkar” Volume 4 No.2
- Vikaliana,R. 2017. “Faktor-Faktor Risiko Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman” Volume 01, Nomor 01

- Anisa, Windi Gessy. 2012. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Risiko. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang
- Daya Sepintas. 2019. Analisis Risiko Operasional Dengan Pendekatan Metode Erm Pada Jne Telukdalam. Skripsi Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nias Selatan Telukdalam.
- Safitri Aini. 2021. Analisis Manajemen Risiko Terhadap Pengiriman Barang Pada Jasa Jne Cabang Duri Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah. Skripsi Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau