

**ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA PROSES PENGIRIMAN
BARANG MELALUI PENERAPAN
ENTERPRISE RISK MANAGEMENT (ERM)
(STUDI KASUS PT. POS INDONESIA (PERSERO)
KANTOR POS CIANJUR)**

Ditulis Oleh:
Irman Ramdhan Fauzi

Pembimbing:
Dr. Hj. N. Ayi Tejaningrum, SE., MT

ABSTRAK

PT. POS Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan pos dan kurir. PT. POS Indonesia menyediakan beberapa jenis produk layanan pengiriman barang beserta Standar Waktu Pengiriman. PT. POS Indonesia mempunyai permasalahan dalam melaksanakan proses kegiatan pengiriman barang yakni pada tahun 2018 terjadinya kejadian tidak terduga, yaitu terjadinya kiriman rusak, selisih kurang *item* kiriman, salah salur, dan salah tempel resi yang mengakibatkan tidak tercapainya standar waktu pengiriman sebesar 97.92% dan kejadian tidak terduga tersebut dapat menyebabkan timbulnya sebuah risiko pada perusahaan. Sampai saat ini salah satu potensi risiko yang terjadi pada perusahaan yaitu risiko operasional.

Tujuan dari penelitian ini adalah identifikasi risiko-risiko operasional dan membuat matriks risiko untuk mengetahui risiko terparah untuk diprioritaskan dalam penanganan risiko. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

Hasil dari identifikasi risiko yang dilakukan menunjukkan terdapat 8 risiko operasional, risiko tersebut berasal dari risiko sumber daya manusia, risiko sistem, dan risiko proses. Dari perhitungan yang dilakukan dalam penelitian, dapat diketahui bahwa risiko yang harus dilakukan penanganan adalah risiko yang termasuk kedalam kategori *high risk* yakni keterlambatan pengiriman, salah salur, kiriman rusak, dan risiko yang termasuk kedalam kategori *medium risk* yakni selisih kurang *item* kiriman, salah tempel resi, dan ketidaksesuaian antara proses dengan sistem. Setelah melakukan penanganan risiko menunjukkan bahwa tingkat tidak tercapainya standar waktu pengiriman menjadi sebesar 91.66%. Perusahaan disarankan untuk tetap melakukan perbaikan dalam melaksanakan kegiatan pengiriman barang.

Kata Kunci: Risiko Operasional, Proses Pengiriman Barang, *Enterprise Risk Management (ERM)*.

**ANALYSIS OPERATIONAL RISK OF GOODS DELIVERY PROCESS
THROUGH APPLICATION ENTERPRISE RISK MANAGEMENT (ERM)
(CASE STUDY OF PT POS INDONESIA (PERSERO) POS CIANJUR OFFICE)**

Written By:

Irman Ramdhan Fauzi

Preceptor:

Dr. Hj. N. Ayi Tejaningrum, SE., MT

ABSTRACT

PT. POS Indonesia is a company engaged in the field of postal and courier services. PT. POS Indonesia provides several types of product shipping services along with the Standard Delivery Time. PT. POS Indonesia has a problem in carrying out the process of sending goods which is in 2018 an unexpected event, namely the occurrence of damaged shipments, the difference in the lack of item shipments, wrong delivery, and wrong receipt of receipt resulting in not achieving the standard delivery time of 97.92% and unexpected events This can cause a risk to the company. Until now, one of the potential risks that occur in the company is operational risk.

The purpose of this study is to identify operational risks and create a risk matrix to determine the worst risks to be prioritized in managing risks. This research method is descriptive qualitative.

The results of the identification of risks carried out indicate there are 8 operational risks, these risks come from the risk of human resources, system risks, and process risks. From the calculations carried out in this research, it can be seen that the risks that must be handled are risks that are included in the high risk category, which are delays in delivery, wrong delivery, damaged shipments, and risks that fall into the medium risk category, which is the difference in the items under shipment, wrong receipt receipt, and discrepancies between processes and systems. After handling the risk, it shows that the level of not achieving the standard delivery time is 91.66%. Companies are advised to continue to make improvements in carrying out goods shipping activities.

Keywords: Operational Risk, Goods Delivery Process, Enterprise Risk Management (ERM).