

<sup>1</sup>Suci Indah Sari <sup>2</sup>Maulia Pratidina <sup>3</sup>Abdu Rahman Hakim <sup>4</sup>Arsyadona

Program Studi Manajemen

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: <sup>1</sup>suciii1503@gmail.com <sup>2</sup>mauliapratidina@gmail.com <sup>3</sup>rahmanhakimabdu@gmail.com  
<sup>4</sup>arsyadona1100000174@uinsu.ac.id

### Abstrak

Bisnis jasa titip internasional, seperti allshop Bangkok, menghadapi berbagai risiko operasional yang dapat memengaruhi kelancaran dan keberlanjutan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen risiko operasional dalam bisnis jasa titip, dengan fokus pada risiko pengiriman, manajemen karyawan, keuangan, dan hubungan dengan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui wawancara dengan pemilik toko, Ibu Jihan Safira.

**Kata kunci:** manajemen risiko, jasa titip, risiko operasional, bisnis internasional

### Article History

Received: Desember 2024

Reviewed: Desember 2024

Published: Desember 2024

Plagiarism Checker No  
223.8

DOI : Prefix DOI :  
10.8734/Musytari.v1i2.365

**Copyright : Author**  
**Publish by : Departemen**  
**Ekonomi dan Manajemen**  
**Cahaya Ilmu Bangsa**  
**Musytari**



This work is licensed under  
a [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)  
[Attribution-](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)  
[NonCommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)  
[International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

ISSN 3025-9495



9 773025 949005

### A. PENDAHULUAN

Manajemen risiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu risiko menerepakan ukuran dalam memetakan pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis. Dalam bisnis jasa titip internasional, penerapan manajemen risiko menjadi krusial mengingat potensi risiko operasional yang tinggi termasuk risiko pengiriman, keuangan, dan kepuasan pelanggan. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa risiko operasional merupakan tantangan umum dalam bisnis kecil maupun sektor logistic. Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) terbukti efektif untuk mengidentifikasi dan memitigasi risiko operasional di Perusahaan ekspor-impor, terutama yang melibatkan fluktuasi kurs, kesalahan dokumen, dan gangguan sistem (Harahap & Siregar, 2020). Studi lainnya pada bisnis jasa ekspidisi laut juga menyoroti pentingnya pengelolaan risiko pengiriman untuk menjaga kepuasan dan hubungan pelanggan melalui pemantauan operasioanal secara rutin (PT Nagah Berlian, 2015). Sementara itu, penelitian pada sektor kuliner seperti Seoul Café menunjukkan

ISSN : 3025-9495

bahwa risiko operasional dan penurunan reputasi, dapat diminimalkan melalui kebijakan yang fokus pada proses dan hubungan pelanggan (Seoul Café, 2022).

Perkembangan bisnis jasa titip telah mengalami peningkatan pesat dalam beberapa tahun terakhir, terutama dengan maraknya akses belanja online dari luar negeri. Salah satu layanan yang banyak diminati adalah jasa titip Bangkok, Dimana produk-produk khas Thailand seperti komestik, pakaian, dan aksesoris sering menjadi incaran konsumen di Indonesia. Sebagai usaha skala kecil dengan 3 karyawan, Allshop Bangkok merupakan salah satu jasa titip yang beroperasi dengan berbagai proses operasional yang sederhana namun memiliki potensi risiko tinggi. Risiko-risiko ini, seperti keterlambatan atau kehilangan barang, kerusakan dalam pengiriman, serta kendala administrasi, dapat berdampak negatif pada kepercayaan pelanggan dan kelangsungan bisnis. Oleh karena itu, manajemen risiko menjadi elemen penting untuk memastikan operasional bisnis berjalan lancar dan pelanggan tetap puas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami bagaimana Allshop Bangkok menerapkan manajemen risiko operasional untuk menghadapi tantangan tantangan yang muncul dalam bisnis jasa titip. Melalui studi ini diharapkan dapat diperoleh Gambaran mengenai strategi dan Langkah yang dilakukan oleh pemilik toko dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko yang ada. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang pentingnya manajemen risiko dalam bisnis jasa titip serta memberikan saran bagi bisnis serupa dalam menghadapi risiko operasional.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai manajemen risiko operasional pada jasa titip Allshop Bangkok. Metode kualitatif dipilih karena untuk menggali lebih jauh tentang pengalaman, pandangan, strategi pemilik toko dalam menghadapi risiko yang muncul dalam operasional sehari-hari. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan pemilik toko, Jihan Safira. Wawancara ini bertujuan untuk memahami bagaimana ibu Jihan mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola berbagai risiko operasional, seperti risiko pengiriman barang, manajemen karyawan, serta risiko terkait kepuasan pelanggan. Pertanyaan wawancara disusun untuk mengeksplorasi secara mendalam pendekatan dan Langkah Langkah yang diterapkan oleh pemilik toko dalam mengelola usaha jasa titipnya.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara dengan pemilik allshop Bangkok, Jihan safira, ditemukan beberapa strategi manajemen risiko operasional yang diterapkan dalam menjalankan bisnis jasa titip ini. Strategi ini mencakup aspek pengiriman barang, manajemen karyawan, risiko keuangan, serta hubungan dengan pelanggan.

### 1. Risiko pengiriman barang

Untuk memastikan barang yang dibawa dari Bangkok tiba dalam kondisi baik dan tepat waktu, pemilik memilih layanan cargo yang terpercaya dan bertanggung jawab penuh atas keamanan barang. Jika terjadi keterlambatan atau kerusakan, pelanggan akan segera diberi tahu, dengan opsi pengembalian dana diberikan jika pesanan dibatalkan. Kehilangan dan keterlambatan pengiriman merupakan risiko yang kerap dihadapi, namun pemilik mengandalkan pihak cargo untuk menanggung tanggung jawab penuh atas risiko ini. Hal ini mencerminkan penerapan mitigasi risiko dengan berbagai tanggung jawab, yang dalam konteks ini terletak pada pihak cargo.

### 2. Risiko manajemen karyawan

Pengelolaan tugas karyawan melibatkan 3 staff yang menangani administrasi, pembungkusan, dan pencatatan pesanan. Tantangan terbesar muncul saat salah satu karyawan tidak hadir, yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang. Selain itu, kesalahan karyawan dalam pengiriman dan perhitungan barang dapat berdampak pada kepercayaan pelanggan. Pemilik berusaha meminimalkan risiko dengan melakukan pemantauan rutin dan memberikan bimbingan kepada karyawan

untuk memastikan mereka bekerja sesuai dengan prosedur dan standar yang ditetapkan.

### 3. Risiko keuangan dan operasional

Fluktuasi kurs valuta asing menjadi tantangan utama karena barang dibeli dari luar negeri. Untuk mengatasi hal ini, pemilik menetapkan harga jual yang fleksibel, dengan tambahan margin tertentu untuk menyesuaikan dengan perubahan kurs. Selain itu, pencatatan pemasukan dan pengeluaran dilakukan secara rutin untuk memantau arus kas dan modal. Hal ini menunjukkan Upaya pengelolaan risiko keuangan melalui penyesuaian harga dan pembukuan yang ketat guna menjaga stabilitas bisnis

### 4. Kepercayaan dan hubungan dengan pelanggan

Kepercayaan pelanggan merupakan factor penting dalam kelangsungan bisnis jasa titip. Pemilik menjaga kepercayaan ini dengan memberikan respon yang baik terhadap setiap pertanyaan dan keluhan pelanggan baru tentang keamanan layanan jasa titip. Jika ada keluhan, karyawan akan berusaha mencari Solusi yang dapat memuaskan pelanggan. Hal ini mencerminkan pentingnya manajemen hubungan pelanggan dalam mengelola risiko yang dapat mempengaruhi citra dan keberlanjutan bisnis.

### 5. Pengelolaan risiko secara keseluruhan

Risiko terbesar yang dihadapi allshop Bangkok meliputi kenaikan harga tiket dan cargo, kehilangan barang, serta ketidakpastian pembayaran dari pelanggan yang melakukan sistem pembayaran bertahap. Untuk mengatasi hal ini, pemilik proaktif dalam mengidentifikasi risiko potensial, membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, memantau operasional secara keseluruhan. Langkah Langkah ini menunjukkan upaya pemilik dalam menciptakan lingkungan bisnis yang stabil melalui pemantauan dan antisipasi risiko yang terus menerus.

Dari hasil penelitian ini, terlihat bahwa manajemen risiko operasinal yang diterapkan pada bisnis jasa titip seperti Allshop Bangkok melibatkan strategi yang adaptif dan responsif terhadap risiko yang terus berkembang. Mitigasi risiko pengiriman dengan melibatkan pihak cargo yang Amanah serta strategi pengaturan harga untuk mengatasi fluktuasi kurs menunjukkan upaya mitigasi berbasis Kerjasama dengan pihak ketiga dan fleksibilitas harga. Pendekatan proaktif dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan juga terbukti efektif dalam mengelola kepercayaan pelanggan yang merupakan aset penting dalam bisnis jasa titip. Dengan demikian, studi ini memperlihatkan bahwa meskipun merupakan bisnis skala kecil, penerapan manajemen risiko yang tepat dapat memberikan stabilitas dan keberlanjutan bagi bisnis jasa titip internasional.

## D. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Allshop Bangkok, sebagai bisnis jasa titip internasional, menghadapi berbagai risiko operasional yang meliputi risiko pengiriman, manajemen karyawan, keuangan, dan hubungan dengan pelanggan. Untuk mengatasi risiko pengiriman, pemilik memilih layanan cargo yang terpercaya dan bertanggung jawab, serta menjaga komunikasi dengan pelanggan jika terjadi keterlambatan atau kerusakan barang. Dalam manajemen karyawan, pemilik memastikan pembagian tugas yang jelas dan melakukan pemantauan rutin untuk menjaga kualitas layanan. Risiko keuangan, khususnya yang berkaitan dengan fluktuasi kurs, dikelola melalui penyesuaian harga yang fleksibel dan pencatatan keuangan yang teratur. Selain itu, kepercayaan pelanggan dibangun melalui layanan responsif terhadap pertanyaan dan keluhan, yang menunjukkan pentingnya manajemen hubungan pelanggan dalam menjaga citra bisnis.

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah rekomendasi bagi pelaku usaha serupa untuk meningkatkan stabilitas dan keberlanjutan bisnis mereka.

ISSN : 3025-9495

1. Mitigasi risiko pengiriman barang. Gunakan penyedia jasa pengiriman yang memiliki reputasi baik dan asuransi untuk barang yang dikirim. Pastikan adanya sistem pelacakan untuk memantau barang secara realtime.
2. Manajemen keuangan. Terapkan pencatatan keuangan secara sistematis, sesuaikan harga dengan perubahan kurs, dan gunakan layanan escrow untuk mengurangi risiko pembayaran.
3. Pengelolaan karyawan. Tetapkan prosedur kerja standar (SOP), latih karyawan secara rutin, dan buat sistem cadangan untukantisipasi ketidakhadiran karyawan
4. Manajemen hubungan pelanggan. Tingkatkan kepercayaan pelanggan melalui layanan pelanggan yang responsif, kebijakan refund yang jelas, dan program loyalitas.
5. Evaluasi risiko secara berkala. Identifikasi dan evaluasi risiko secara berkala untuk mengembangkan strategi mitigasi baru berdasarkan pengalaman operasional.

Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut, pelaku usaha dapat meminimalkan risiko operasional sekaligus menjaga kepercayaan pelanggan dan stabilitas usaha. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu bisnis serupa dalam menghadapi tantangan di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Harahap, M., & Siregar, A (2020) Implementasi Enterprise Risk Management (ERM) dalam Analisis Risiko Operasional pada Perusahaan Ekspor-Import. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol 15. No 2. Hal 120-132
- Nurapiyah, Dewi (2019) Manajemen Risiko Operasional Perbankan Syariah. EKSISBANK Vol 3. No 1. Hal 66-73
- PT Nagah Berlian (2015) Pengelolaan Risiko Operasional pada Bisnis Jasa Ekspedisi laut. Jurnal FISIP . Vol 2. No 1. Hal 5-10
- Seoul Café (2022) Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Bisnis Kuliner. Jurnal Mirai Management. Vol 7. No 3. Hal 231-240
- Sholihin, M. (2010). Manajemen Risiko: Perspektif Teori dan Implementasi. Jurnal Akuntansi dan Manajemen Risiko. Vol 5 no 1. Hal 102-115
- Sugi Arta, I Putu (2021) Manajemen Risiko. Bandung. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Zhang, L, & Wong, T (2021) The Role Of Digital Transformation in Risk Management. International Journal Of Risk studies. Vol 19. No 3. Hal 102-115