

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS MANAJEMEN RISIKO DALAM PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN JNE

Fhakhir Nur Al Fidha¹, Arsyadona²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: fidafhakhir@gmail.com¹, arsyadona1100000174@uinsu.ac.id²

Abstrak: Dalam era digital, industri jasa pengiriman barang mengalami pertumbuhan pesat yang diiringi dengan peningkatan risiko perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas manajemen risiko di perusahaan jasa pengiriman, dengan fokus pada JNE. Metode penelitian dalam artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data sekunder dari berbagai sumber. Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia, persaingan di sektor pengiriman, kesalahan dalam pengiriman alamat, kerusakan barang, serta risiko pencurian dan kebakaran di gudang merupakan faktor-faktor penting yang harus dikelola.

Kata Kunci: Manajemen Risiko; Pengiriman Barang; JNE; Efektivitas.

Abstract: *In the digital era, the freight forwarding industry is experiencing rapid growth accompanied by an increase in company risk. The purpose of this study is to analyze the factors that influence the effectiveness of risk management in delivery service companies, with a focus on JNE. The research method in this article uses a qualitative approach with secondary data from various sources. The results in the study show that human resource management, competition in the delivery sector, errors in address delivery, damage to goods, as well as the risk of theft and fire in the warehouse are important factors that must be managed.*

Keywords: *Risk Management; Freight Forwarding; JNE; ffectiveness.*

Article history

Received: Januari 2025

Reviewed: Januari 2025

Published: Januari 2025

Plagiarism checker no
871.874.783

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.365

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under
a [creative commons
attribution-noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Era digital telah merubah lanskap bisnis secara global, pola perilaku konsumen dan cara perusahaan beroperasi pun mengalami transformasi yang besar. Kemajuan teknologi yang pesat ini, ditambah dengan semakin meluasnya akses internet, merevolusi dunia perdagangan dan mempercepat peralihan dari transaksi fisik ke transaksi digital. Dampak dari perubahan ini juga terlihat pada pesatnya perkembangan *e-commerce*, di mana platform online kini menjadi pilihan utama bagi konsumen untuk berbelanja (Sudiantini et al., 2023). Fenomena ini memberikan dampak signifikan bagi perusahaan jasa pengiriman barang dalam beberapa tahun terakhir. Tantangan dan peluang yang muncul semakin nyata, terutama dengan melonjaknya permintaan masyarakat terhadap pengiriman, baik dari segi volume, ukuran, maupun variasi barang. Layanan pengiriman barang kini berperan sebagai jembatan antara penjual dan pembeli dalam proses distribusi. Saat ini, banyak perusahaan jasa pengiriman yang telah berdiri, termasuk di antaranya perusahaan-perusahaan yang sudah lama beroperasi maupun yang baru, seperti JNE, Tiki, Pos Indonesia, RPX, Sicepat, Wahana, Pahala Express, Lion Parcel, First Logistics, dan berbagai nama

lainnya (Irani Prima & Sumarsono, 2018).



Gambar 1. Logo Jasa Pengiriman Barang

Sumber: Website Gambar KibrisPDR

Sektor jasa pengiriman mengalami pertumbuhan yang konsisten setiap tahun (Nabila Nugraheni, 2021). Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya jumlah pelaku usaha di bidang ini serta kenaikan pendapatan yang dihasilkan, terutama sejak pandemi dimulai pada tahun 2020. Menurut data survei BPS (2020) terkait Produk Domestik Bruto Indonesia untuk periode 2016-2019, sektor jasa seperti penunjang angkutan, layanan pos, dan jasa pengiriman menunjukkan angka peningkatan yang konsisten setiap tahunnya. Pada tahun 2017, sektor ini mencatat peningkatan sebesar 14,35 persen dibandingkan tahun sebelumnya, kemudian diikuti oleh kenaikan sebesar 9,61 persen pada tahun 2018 dan 16,7 persen pada tahun 2019. Tren pertumbuhan ini terus berlanjut, seperti yang terlihat dalam survei Databoks mengenai frekuensi pengiriman jasa oleh konsumen di Indonesia pada tahun 2023.

Tabel 1. Intensitas Pengiriman Barang Belanja Online Oleh Konsumen Indonesia (Juni 2023)



Sumber: Databoks

Menurut laporan survei Populix yang berjudul *Indonesia Outlook on the Logistic Delivery Services*, mayoritas responden yaitu 38%, melaporkan mengaplikasikan layanan pengiriman saat berbelanja online sekitar 2-3 kali dalam sebulan. Sementara itu, sebanyak 18% responden lainnya menyatakan hanya menggunakan jasa pengiriman barang sekali dalam sebulan. Kemudian pada 15% responden lain menyatakan bahwa mereka menggunakan layanan pengiriman barang 2-3 kali dalam seminggu, sedangkan 6% lainnya melaporkan menggunakan

jasa pengiriman 4-6 kali dalam seminggu. Hanya 1% responden yang mengandalkan jasa pengiriman barang di setiap harinya. Di sisi lain, 12% responden menggunakan jasa pengiriman logistik kurang dari sekali sebulan, dan 11% responden lainnya menyatakan menggunakan layanan tersebut satu kali dalam seminggu.

Seiring dengan pertumbuhan yang signifikan dalam industri jasa pengiriman barang, penting untuk mengidentifikasi perusahaan-perusahaan jasa pengiriman menjadi pilihan utama bagi konsumen di Indonesia. Hal ini dapat terlihat pada survei yang dilakukan oleh databoks pada tahun 2023.

Tabel 2. Layanan ekspedisi yang digunakan di Indonesia (Juni 2023)



Sumber: Databoks

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Populix, J&T Express menjadi salah satu layanan pengiriman yang paling diminati di kalangan penjual *e-commerce* lokal, dengan 58% responden memilihnya. Laporan *Indonesia Outlook* mengenai Layanan Pengiriman Logistik edisi Juni 2023 mengungkapkan bahwa J&T Express dipilih karena reputasinya yang solid dalam menyediakan layanan pengiriman paket yang cepat. Di posisi kedua, JNE diakui oleh 45% penjual *e-commerce* sebagai pilihan mereka yang mengutamakan kecepatan pengiriman dan jangkauan layanannya sebagai nilai lebih. Sementara itu, Shopee Xpress dipilih oleh 28% responden, dan Sicepat memperoleh dukungan dari 27% responden. Meskipun Tiki merupakan perusahaan yang telah beroperasi di sektor ekspedisi sejak tahun 1970, hanya 7% responden yang memilih layanan mereka. Data ini mencerminkan preferensi penjual *e-commerce* dalam memilih jasa pengiriman berdasarkan kecepatan dan jangkauan layanan.

Namun, dengan meningkatnya permintaan, muncul pula potensi risiko dalam proses pengiriman yang dihadapi oleh perusahaan jasa pengiriman barang. Risiko-risiko ini dapat timbul akibat kelalaian dari pihak pengirim maupun dari perusahaan ekspedisi itu sendiri (Malfliet, 2011). Dengan banyaknya barang yang dikirim, baik dalam jumlah maupun variasi, risiko seperti kerusakan barang, keterlambatan, dan masalah dalam manajemen logistik menjadi semakin umum (Choi et al., 2016). Sehingga, penelitian ini sangat penting untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas manajemen risiko dalam perusahaan jasa pengiriman khususnya dalam konteks ekspedisi JNE. Tanpa manajemen risiko yang baik,

perusahaan dapat menghadapi konsekuensi finansial yang serius dan kehilangan kepercayaan pelanggan (Prayudi, 2023).

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa efektivitas manajemen risiko tidak hanya penting untuk menjaga kepuasan pelanggan tetapi juga untuk mempertahankan keberlangsungan bisnis di tengah ketatnya persaingan. Penelitian Nuriah et al. (2019), menunjukkan bahwa pentingnya manajemen risiko terletak pada kemampuannya untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko yang dapat mengancam stabilitas perusahaan. Perusahaan harus memperkirakan risiko yang mungkin terjadi untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Dengan mengelola risiko secara efektif, perusahaan dapat meminimalkan potensi kerugian dan memastikan operasi berjalan dengan lancar, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Tujuan dalam penelitian ini, untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas manajemen risiko dalam perusahaan jasa pengiriman barang JNE. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang tantangan dan solusi dalam manajemen risiko, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan pelayanan dan kinerjanya dalam menghadapi tantangan industri yang terus berkembang.

KAJIAN PUSTAKA

Risiko

Menurut Bank Indonesia, risiko merujuk pada kemungkinan terjadinya kerugian sebagai akibat dari suatu peristiwa. Risiko dapat berdampak pada pelayanan, performa, dan citra perusahaan tersebut. Berbagai faktor dapat menyebabkan terjadinya risiko tersebut, antara lain peristiwa alam, aspek operasional, faktor manusia, kondisi politik, perkembangan teknologi, sumber daya manusia, masalah keuangan, aspek hukum, dan manajemen organisasi (Vikaliana, 2017).

Risiko seringkali diartikan sebagai ketidakpastian, yang merujuk pada situasi di mana terdapat berbagai kemungkinan terjadinya peristiwa dan setiap peristiwa tersebut dapat menghasilkan hasil yang berbeda. Vaughan (1978) menyatakan bahwa risiko memiliki berbagai pengertian dan definisi, seperti risiko merupakan kesempatan terjadinya kerugian, yang menunjukkan situasi di mana terdapat kemungkinan terjadinya kerugian. Risiko merupakan kemungkinan terjadinya kerugian, yang menunjukkan bahwa kerugian dapat terjadi jika tidak segera ditangani. Serta risiko merupakan ketidakpastian. Secara umum, risiko dapat dipahami sebagai potensi atau peluang terjadinya kerugian, yang meliputi kemungkinan munculnya kerugian ataupun ketidakpastian. Risiko juga mencerminkan perbedaan antara hasil yang diinginkan dan hasil yang tercapai. Oleh karena itu, pengelolaan risiko menjadi hal yang sangat penting (Dewi et al., 2023).

Manajemen Risiko

Menurut Darmawi (2016), manajemen risiko adalah serangkaian langkah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola potensi risiko yang dapat muncul dalam berbagai aktivitas perusahaan, dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam operasional. Sementara itu, Dorfman (2008) mengemukakan bahwa manajemen risiko adalah proses yang berkelanjutan, yang mengharuskan organisasi untuk menentukan tingkat risiko yang ingin mereka pertahankan, mengidentifikasi risiko yang saat ini sedang mereka hadapi, serta mengatur asuransi dan solusi keuangan lainnya agar tingkat risiko yang diinginkan sesuai dengan tingkat risiko yang sebenarnya.

Rejda (2008) menjelaskan bahwa proses manajemen risiko terdiri dari beberapa Langkah, meliputi:

1. Mengidentifikasi potensi risiko
2. Menganalisis nilai dari risiko yang ada
3. Memilih metode yang tepat untuk menangani risiko tersebut.
4. Menerapkan dan memantau pelaksanaan manajemen risiko.

Herman Darmawi (2006) menyatakan bahwa manajemen risiko adalah suatu proses untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko yang terdapat dalam berbagai kegiatan perusahaan, dengan tujuan untuk meningkatkan tingkat efektivitas dan efisiensi. Tujuan utama manajemen risiko di perusahaan adalah untuk menekan biaya (*least cost*) serta mempermudah perhitungan biaya yang mungkin timbul akibat risiko yang terjadi dalam operasional perusahaan.

METODE

Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang dikumpulkan berasal dari referensi sekunder, seperti jurnal, artikel berita, dan sumber informasi terkait lainnya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh dan menganalisis informasi yang lebih mendalam serta kontekstual. Dengan mengandalkan berbagai artikel sebagai sumber data, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh terkait topik yang diteliti, sehingga membantu pemahaman yang lebih baik terhadap fenomena yang sedang dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jasa pengiriman barang merupakan bisnis yang menawarkan layanan untuk mengantar barang dari satu lokasi ke lokasi lain sesuai dengan permintaan konsumen. Sebagai perusahaan yang berfokus pada jasa, memberikan pelayanan yang baik merupakan kunci utama kesuksesan dalam perusahaan jasa pengiriman ini. Meskipun tampak sederhana, bisnis pengiriman barang juga menghadapi berbagai risiko yang harus dikelola dengan baik dalam operasionalnya, termasuk di dalamnya perusahaan pengiriman seperti JNE.



Gambar 2. Logo Jasa Pengiriman JNE

Sumber: Wikipedia

PT Jalur Nugraha Ekakurir, yang sering disingkat JNE, atau lebih dikenal dengan nama resmi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir adalah salah satu perusahaan pengiriman barang terbesar di Indonesia dengan jaringan yang sangat luas (Wahyuni & Pramitasari, 2022). JNE merupakan perusahaan ekspedisi terkemuka di Indonesia yang menawarkan Layanan pengiriman barang dan dokumen ke seluruh wilayah. Dengan lebih dari 8.000 lokasi layanan yang tersebar di

berbagai lokasi, JNE memastikan proses pengiriman, mulai dari pengambilan barang hingga pengantaran, berjalan lancar. Industri jasa pengiriman ini sangat populer di kalangan konsumen Indonesia karena memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pengiriman online. Layanan ini dianggap praktis, mudah diakses, serta cepat dan terjangkau (Halawa et al., 2024).

Berdasarkan survei dari Databoks yang tercantum dalam Tabel 2, JNE menduduki posisi kedua sebagai layanan ekspedisi yang paling sering digunakan di Indonesia pada tahun 2023. Hal ini berarti bahwa JNE berhasil mempertahankan kepercayaan konsumen dan menunjukkan daya saing yang kuat di pasar jasa pengiriman, serta mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik. JNE juga diakui sebagai jasa pengiriman unggul dalam ajang penghargaan "*1st Millennial's Choice Brand in Logistics & Courier Services Category*" (Wartaekonomi, 2020).

Meskipun JNE telah diakui sebagai perusahaan profesional di bidangnya, risiko bisnis tetap tidak dapat terhindar, oleh karena itu sangat penting untuk melakukan pengelolaan risiko yang sering muncul dalam layanan pengiriman barang. Faktor-faktor risiko yang dihadapi JNE meliputi:

1. Pengelolaan sumber daya manusia (SDM)

Risiko terkait sumber daya manusia (SDM) dapat mencakup aspek seperti perancangan struktur organisasi, analisis pekerjaan, penjelasan mengenai tugas dan tanggung jawab, serta prosedur rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan. Dalam hal ini, JNE harus memastikan bahwa setiap karyawan ditempatkan sesuai dengan keterampilan dan kompetensi yang dimiliki untuk mendukung kinerja perusahaan. Praktik manajemen sumber daya manusia, seperti pelatihan dan pengembangan, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, pemberian penghargaan, serta kesesuaian antara individu dan pekerjaannya, memiliki pengaruh besar terhadap perilaku proaktif dan kecenderungan mengambil risiko di dalam organisasi. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya pengelolaan SDM yang efektif untuk mendorong inovasi dan keberanian dalam menghadapi tantangan (Mathafena et al., 2020).

Dalam mengatasi risiko terkait SDM, perusahaan seringkali meningkatkan program pelatihan dan pengembangan karyawan. Dengan meningkatnya keterampilan karyawan, mereka akan lebih efektif dalam menangani tugas-tugas yang kompleks, sehingga dapat mengurangi beban kerja secara keseluruhan (Boska Logistik Indonesia, 2023). Selain itu, untuk mengelola risiko yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia dalam organisasi, umumnya dilakukan perancangan struktur organisasi, menganalisis peran dan posisi, serta menyusun deskripsi pekerjaan dan tanggung jawab masing-masing. Dalam proses rekrutmen, Perusahaan harus memastikan bahwa prosesnya dilakukan dengan selektif dengan menilai keterampilan, serta pengalaman untuk meminimalisir terjadinya kesalahan operasional seperti kesalahan dalam pengiriman barang ke konsumen.

2. Persaingan antara Perusahaan-perusahaan jasa pengiriman

Persaingan di sektor jasa pengiriman semakin ketat karena prospeknya yang menjanjikan, menyebabkan banyak perusahaan baru bermunculan. Untuk tetap unggul dalam kompetisi, JNE perlu melakukan berbagai perbaikan pada layanan yang ditawarkan. Jika JNE tidak mampu merespons persaingan ini dengan baik, kemungkinan besar jumlah pelanggannya akan berkurang. Mengingat prospek bisnis jasa pengiriman yang sangat menjanjikan, maka akan semakin banyak perusahaan jasa pengiriman baru yang hadir di berbagai wilayah. Agar tetap dapat bersaing, JNE perlu terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan mereka dengan meningkatkan efisiensi operasional, seperti mempercepat waktu pengiriman dan memastikan akurasi dalam pengantaran barang, serta memperluas jaringan distribusi mereka ke wilayah-wilayah strategis.

3. Kesalahan dalam pengiriman alamat tujuan

Kesalahan dalam menentukan tujuan pengiriman merupakan risiko umum yang sering dihadapi oleh perusahaan jasa pengiriman, termasuk JNE. Pengiriman ke lokasi terpencil atau alamat yang tidak jelas dapat mengakibatkan kesalahan dalam pengiriman barang, yang berdampak pada keterlambatan, kerugian finansial, dan kerusakan reputasi perusahaan (Vaidya & Yogi, 2022). Untuk mengatasi risiko ini, JNE perlu melakukan langkah-langkah strategis guna menjaga keakuratan pengiriman. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas alamat dan data pengiriman. Perusahaan dapat memanfaatkan teknologi seperti sistem verifikasi alamat otomatis atau aplikasi berbasis GPS untuk memastikan akurasi data pengiriman dan mempermudah kurir dalam menemukan lokasi yang tepat. Selain itu, pelatihan bagi kurir sangat penting untuk memastikan mereka memahami cara membaca dan memverifikasi alamat dengan baik, serta memiliki keterampilan navigasi yang memadai. Sistem pelacakan juga dapat diterapkan untuk memantau status pengiriman secara langsung dan segera mendeteksi kesalahan atau keterlambatan, sehingga tindakan korektif dapat segera diambil.

4. Kerusakan barang

Kerusakan pada barang yang dikirim sering kali disebabkan oleh kondisi jalan yang tidak dapat diprediksi antara lokasi pengiriman dan tujuan. Risiko kerusakan ini dapat membuat konsumen merasa tidak puas, yang pada gilirannya dapat mendorong mereka untuk beralih ke jasa pengiriman lain. Oleh karena itu, penetapan prosedur operasional standar (SOP) yang lebih ketat untuk penanganan dan pengemasan barang, serta memastikan pengemasan dilakukan sesuai dengan jenis barang yang dikirim perlu dilakukan. Selain itu, penyediaan asuransi untuk melindungi barang yang dikirim juga perlu dilakukan sehingga konsumen merasa lebih aman jika barang yang dikirim mengalami kerusakan.

5. Tindak pencurian dan insiden kebakaran di fasilitas gudang

Volume barang yang disimpan di gudang yang besar, apabila tidak dikelola dengan baik, dapat meningkatkan risiko terjadinya pencurian dan kebakaran. Pengawasan yang kurang intensif sering kali menjadi faktor pemicu bagi terjadinya tindak kejahatan, seperti pencurian, yang dapat merugikan perusahaan dalam jumlah yang signifikan. Selain itu, keberadaan barang-barang yang mudah terbakar di gudang, ditambah dengan potensi kelalaian dalam penanganan dan pengawasan, meningkatkan kemungkinan terjadinya kebakaran yang dapat menghancurkan seluruh inventaris barang yang ada.

Untuk mengatasi permasalahan ini, beberapa langkah pencegahan dan tindakan mitigasi risiko perlu diterapkan, seperti:

- a. Memperkuat sistem keamanan gudang, yang menjadi hal paling penting dalam mencegah pencurian. Salah satunya adalah dengan meningkatkan jumlah petugas keamanan di area gudang, serta memastikan bahwa mereka terlatih dengan baik untuk menangani situasi darurat. Selain itu, penggunaan CCTV yang dipasang di seluruh area gudang dapat memantau dengan jelas setiap aktivitas yang terjadi. Dengan begitu, setiap tindak kecurangan atau kejahatan dapat segera terdeteksi dan ditindaklanjuti.
- b. Pemasangan alarm keamanan, yang terhubung dengan sistem pengawasan otomatis dapat memberikan peringatan dini ketika terdapat aktivitas mencurigakan atau pelanggaran yang terjadi di dalam gudang. Alarm ini akan secara langsung menginformasikan pihak keamanan jika terdapat upaya pencurian atau gangguan lain yang terjadi, sehingga tindakan cepat dapat diambil.
- c. Mencegah penggunaan api di area penyimpanan barang, hal ini untuk mencegah risiko terjadinya kebakaran. Selain itu, penetapan aturan yang ketat mengenai larangan

merokok atau penggunaan alat yang dapat menimbulkan api di area penyimpanan barang sangat perlu dilakukan. Hal ini juga termasuk dengan pemeriksaan rutin terhadap instalasi listrik dan peralatan lainnya yang berpotensi memicu terjadinya kebakaran.

- d. Memberikan pelatihan dan sosialisasi keamanan bagi karyawan, terutama yang bekerja di area gudang, hal ini akan membantu karyawan memahami prosedur yang harus diikuti untuk mencegah pencurian dan kebakaran. Pelatihan ini dapat meliputi bagaimana cara melaporkan kejadian yang mencurigakan, prosedur evakuasi darurat saat terjadi kebakaran, serta cara merawat dan memeriksa peralatan keamanan yang tersedia di gudang.
- e. Penggunaan sistem asuransi, yang melindungi barang-barang yang tersimpan di gudang. Asuransi dapat menjadi perlindungan finansial yang sangat berguna untuk mengantisipasi kerugian akibat peristiwa yang tidak terduga, seperti kebakaran atau bencana lainnya.
- f. Penerapan sistem pengawasan yang lebih ketat, selain pemasangan CCTV dan alarm, mengimplementasikan sistem pengawasan yang lebih ketat juga diperlukan yang mencakup pengawasan terhadap akses masuk dan keluar gudang, termasuk siapa saja yang memiliki hak untuk mengakses area tersebut.

KESIMPULAN

Industri pengiriman barang di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan, seiring dengan meningkatnya permintaan dari sektor *e-commerce*. Jasa pengiriman JNE sebagai salah satu penyedia jasa pengiriman terbesar di Indonesia telah berhasil mempertahankan kepercayaan pelanggan dan menunjukkan daya saing yang kuat. Namun, seiring dengan pertumbuhan tersebut, risiko yang dihadapi oleh JNE juga meningkat. Faktor-faktor risiko yang perlu dikelola dengan baik meliputi pengelolaan sumber daya manusia, persaingan antar perusahaan, kesalahan dalam pengiriman alamat, kerusakan barang, serta risiko pencurian dan kebakaran di gudang. Efektivitas manajemen risiko menjadi krusial untuk memastikan kelangsungan operasional perusahaan dan menjaga kepuasan pelanggan. Melalui pemahaman yang lebih baik mengenai tantangan dan solusi dalam manajemen risiko, JNE dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki proses operasional, dan mengoptimalkan pengelolaan risiko. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya dapat meminimalkan potensi kerugian, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelanggan dan keberlangsungan bisnis di tengah persaingan yang semakin ketat.

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, M. C. (2023). *Seberapa Sering Konsumen RI Gunakan Jasa Pengiriman Saat Belanja Online?*. Diakses pada 29 Oktober 2023 dari <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/638aebf9f5a2f88/seberapa-sering-konsumen-ri-gunakan-jasa-pengiriman-saat-belanja-online>
- BPS. (2020). *PDB Indonesia Triwulanan 2016-2020*.
- Boska Logistik Indonesia. (2023). Mengatasi Kurangnya SDM dalam Pengiriman Barang. Diakses pada 2 November 2024 dari <https://www.boskalogistik.com/blog/mengatasi-kurangnya-sdm-dalam-pengiriman-barang/>

- Choi, T. M., Chiu, C. H., & Chan, H. K. (2016). *Risk management of logistics systems*. In Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review (Vol. 90, pp. 1–6). Elsevier Ltd.
<https://doi.org/10.1016/j.tre.2016.03.007>
- Irani Prima, N., & Sumarsono, H. (2018). *Pentingnya Penerapan Model Service Quality (Servqual) Dalam Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Pada Kantor Pos Ponorogo*. Manajemen Dan Akuntansi, 2(1), 50–55.
- Halawa, M. C., Batee, M. M., Baene, E., & Mendrofa, M. S. D. (2024). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli)*. Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi, 5(1), 114–126. <https://doi.org/10.37012/ileka.v5i1.2141>
- Darmawi, Herman. (2016). *Manajemen Risiko*: Edisi 2. Sinar Grafika Offset. Jakarta.
- Dewi, N. M. I. P., & Sedana, I. B. P. (2017). *Efektivitas Manajemen Risiko Dalam Mengendalikan Risiko Kredit Di PT Bank Rakyat Indonesia*. E-Jurnal Manajemen Unud, 6(8), 4298-4331.
- Dorfman, Mark S. (2008). *Introduction to Risk Management and Insurance*. Edisi ke-9. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Malfliet, J. (2011). *Incoterms 2010 And The Mode Of Transport: How To Choose The Right Term*. In Management Challenges in the 21st Century: Transport and Logistics: Opportunity for Slovakia in the Era of Knowledge Economy (pp. 163-179). City University of Seattle Bratislava.
- Mathafena, R. B., Grobler, A., & Mathafena, R. (2020). *The Effectiveness Of Human Resources Practices In Driving Proactive Experimentation And Risk-Taking Work Behaviours In Organisations*. SA Journal of Human Resource Management. 1683–7584.
<https://doi.org/10.4102/sajhrm>
- Muhammad, N. (2023). *Ini Layanan Ekspedisi yang Banyak Digunakan Penjual E-Commerce Lokal*. Diakses pada 31 Oktober 2024 dari <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/7030b821a4e64f8/ini-layanan-ekspedisi-yang-banyak-digunakan-penjual-e-commerce-lokal>
- Nuriah, S., Rois, B., & Risnaeni, U. S. (2019). Efektivitas manajemen risiko dan hasil. *Muhasabatuna: Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(2), 1-12.
- Prayudi, A. (2023). *Manajemen Resiko: Mitigasi Mengurangi Dampak Negatif Atau Potensi Kerugian Dari Risiko Yang Diidentifikasi*. Diakses pada 31 Oktober 2024 dari <http://ahmadprayudi.blog.uma.ac.id/2023/07/28/manajemen-resiko-mitigasi-mengurangi-dampak-negatif-atau-potensi-kerugian-dari-risiko-yang-diidentifikasi/>
- Rejda, George E. (2008). *Principles of Risk Management and Insurances*. Edisi ke-10. Boston: Pearson International Edition.
- Sudianti, D., Fatimah, D., Parhusip, A. S., Wa'Afin, I. A., & Umam, M. D. R. (2023). *Pengaruh Penerapan Teknologi Terhadap Peningkatan Efisiensi Jasa Pengiriman Barang Dalam Manajemen Logistik PT. JNE Express*. Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi, 1(6), 120-130.
- Vaidya, R., & Yogi, S. (2022). *Opinion on Service Performance (SERVPERF) of Online Shopping Delivery in Nepal*. ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities, 1(2), 94–102.
<https://doi.org/10.35877/soshum630>
- Vaughan, Emmett. J. (1978). *Fundamentals of Risk and Insurance*. 2nd. Santa Barbara: John Wiley & Son, Inc.
- Vikaliana, R. (2017). *Faktor-Faktor Risiko Risiko Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman*. Jurnal Logistik Indonesia, 1(1), 68-76.

- Wahyuni, I., & Prमितasari, T. D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman Jne Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shopee*. *Growth*, 20(1), 37-51.
- Wartaekonomi, R. (2020). *Millenial's Top Brand Award 2020*. *Warta Ekonomi*. <https://www.wartaekonomi.co.id/read290845/inilah-pemenang-indonesia-millennials-top-brand-award-2020>
- Wibowo, E. (2015). *Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah Di BMT Amanah Ummah*. *Al Tijarah*, 1(2), 115-133.