

# ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA LION PARCEL BANJARMASIN

## ABSTRAK

Muhammad Riswanda<sup>1</sup> , Husnurrofiq<sup>2</sup> , Syahrani<sup>3</sup>

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 17.31.1062

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 1105036201

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 1125097401

Email : [mriswanda20@gmail.com](mailto:mriswanda20@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Mengetahui risiko operasional apa saja yang akan atau mungkin terjadi di Lion Parcel Banjarmasin, (2) Mengetahui bagaimana yang seharusnya dilakukan oleh Lion Parcel Banjarmasin dalam mengendalikan risiko operasional.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian Metode deskriptif merupakan salah satu dari jenis jenis metode penelitian. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang menggambarkan gejala yang ada, Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan cara Tanya jawab kepada pihak terkait di obyek penelitian dan juga Observasi.

Hasil Penelitian Menunjukkan (1) ada 13 risiko operasional yang terjadi atau mungkin terjadi di lion parcel Banjarmasin yaitu Kesalahan Penyortiran barang oleh karyawan, Kerusakan barang, Kehilangan barang, Kebakaran Gudang, Kecelakaan Kerja, Barang overload, Keterlambatan Pengiriman barang, Kesalahan tujuan Pengiriman, Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan, Terjadinya gangguan atau Kerusakan pada komputer Perusahaan, koneksi internet terkadang lambat dan gangguan, Pemadaman listrik oleh pln, dan banjir. (2) hal seharusnya dilakukan oleh pihak perusahaan adalah melakukan pengendalian risiko operasional dengan efektif untuk meminimalkan risiko operasional.

### **Kata Kunci : Risiko Operasional, Pengendalian Risiko Operasional**

This study aims to: (1) Knowing what operational risks will or may occur at Lion Parcel Banjarmasin, (2) Knowing how Lion Parcel Banjarmasin should do in controlling operational risk.

This research is a type of research. Descriptive method is one of the types of research methods. Descriptive research method aims to collect actual information in detail that describes the existing symptoms. The data collection method used is interviews by way of questions and answers to related parties in the research object and also observation.

The results show (1) there are 13 operational risks that occur or may occur in lion parcel Banjarmasin, namely Errors in Sorting goods by employees, Damage to goods, Loss of goods, Warehouse fires, Work accidents, Goods overload, Delay in delivery of goods, Errors in delivery destinations, Service and Customer Satisfaction, The occurrence of interruptions or damage to the Company's computers, internet connection sometimes slow and interruptions, power outages by pln, and flooding. (2) what should be done by the company is to control operational risk effectively to minimize operational risk.

Keywords: Operational Risk, Operational Risk Control

## PENDAHULUAN

Ada tiga alasan utama Mengapa sekarang ini perhatian lebih difokuskan pada risiko operasional pertama, hasil investigasi dari bencana finansial beberapa perusahaan besar di berbagai negara ternyata penyebab utamanya adalah kelemahan atau tidak melakukan manajemen operasional, kedua, demikian rumitnya risiko operasional pendekatan yang komprehensif harus dipakai, ketiga, fokus program risiko operasional seharusnya pada manajemen, bukan hanya pada karyawan .

Lion parcel Banjarmasin tidak luput dari risiko operasional yang terjadi dan mungkin akan terjadi seperti kesalahan sortir misalnya barang batulicin yang tesortir ke tanjung hal ini dapat menimbulkan keterlambatan pengiriman yang membuat pelanggan complain, kerusakan barang pelanggan misalnya dokumen yang basah, barang rusak karena tertindih barang yang berat dan packing rusak, ,Kesalahan tujuan pengiriman barang misalnya barang yang harus nya diterbangkan ke Jakarta tetapi di terbangkan ke Surabaya karena kesalahan menginput alamat tujuan hal ini dapat merugikan perusahaan karena harus mebayar biaya pengiriman dari Surabaya ke kota tujuan dan memperlambat proses pengiriman barang.

Berikutnya ada bencana alam misalnya yang terjadi di awal tahun 2021 gudang hampir kebanjiran sehingga barang barang yang biasanya diletakkan di lantai satu harus diungsikan ke lantai dua, terjadi kecelakaan kerja seperti tangan tersayat pisau saat membuka karung, kehilangan barang milik pelanggan, dan keterlambatan pengiriman barang

karena terjadinya kerusakan pada pesawat, jadwal penerbangan diundur karena faktor cuaca bisa juga terjadi karena kerusakan pada mobil sehingga menghambat proses delivery. dari permasalahan risiko operasional tersebut dapat menimbulkan permasalahan finansial ataupun keluhan dari pelanggan untuk itu perusahaan harus dapat mengendalikan atau meminimalkan risiko operasional yang terjadi di lion parcel Banjarmasin. Permasalahan ini muncul seiring dengan banyaknya complain dari konsumen.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, Yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identifikasi risiko

Proses ini dilakukan untuk mengidentifikasi kemungkinan risiko – risiko apa saja yang dihadapi suatu organisasi. Beragam jenis risiko yang dihadapi suatu organisasi mulai dari risiko penyelewengan oleh karyawan, kehilangan barang, dan risiko lainnya.

Tahap identifikasi risiko pada penelitian ini terfokus pada peristiwa atau kejadian risiko risiko operasional yang bersumber pada risiko sumber daya manusia (*human eror*), risiko system, dan risiko bencana alam di lion parcel Banjarmasin.

Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan dan hasil wawancara dengan bapak rizani, SE. selaku manajemen operasional dan bapak Rizky Ramadhan selaku kepala Gudang lion parcel Banjarmasin. Maka dapat ditentukan ada 13 risiko operasional yang terjadi atau

mungkin terjadi di lion parcel Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dalam tabel 1 identifikasi risiko operasional lion parcel

Banjarmasin antara lain sebagai berikut :

Tabel 1 Identifikasi Risiko

Jenis risiko	No	Penyebab
Risiko sumber daya manusia	1.1	Kesalahan Penyortiran barang oleh karyawan
	1.2	Kerusakan barang
	1.3	Kehilangan barang
	1.4	Kebakaran gudang
	1.5	Kecelakaan Kerja
	1.6	Barang overload
	1.7	Keterlambatan Pengiriman barang
	1.8	Kesalahan tujuan Pengiriman
	1.9	Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan
Risiko sistem	2.1	Terjadinya gangguan atau Kerusakan pada komputer Perusahaan
	2.2	koneksi internet terkadang lambat dan gangguan
	2.3	Pemadaman listrik oleh pln
Risiko bencana alam	3.1	kebanjiran

Sumber : Data diolah, 202

### Evaluasi dan Pengukuran Risiko

Evaluasi dan pengukuran risiko dapat dilakukan dengan hasil identifikasi risiko. Berdasarkan hasil identifikasi yang dilakukan peneliti terdapat 13 risiko operasional yang terjadi atau mungkin terjadi di lion parcel Banjarmasin. Pengukuran akan dilakukan dengan pedoman tingkat kemungkinan terjadinya risiko (*occorance*) dan tingkat keparahan atau dampak terjadinya risiko (*severity*).

kemungkinan, menyatakan tingkat kemungkinan suatu risiko akan terjadi. Semakin sering kemungkinan suatu risiko terjadi, semakin perlu mendapat perhatian. Sebaliknya, semakin jarang kemungkinan

suatu risiko terjadi, semakin rendah pula kepentingan dari pihak manajemen untuk memberi perhatian kepada risiko yang bersangkutan. Tahapan untuk pengukuran risiko adalah melakukan pengukuran tingkat kemungkinan terjadinya risiko (*occorance*) , melakukan pengukuran dampak terjadinya risiko (*severity*), mengkalikan *occorance* dan *severity* untuk mendapatkan nilai score risk, dan mengelompokkan atau memetakan risiko sesuai dengan level yang sudah ditentukan pada tabel matriks agar dapat mengetahui risiko mana yang harus di proiritaskan dan pengendalian apa yang tepat untuk risiko tersebut.

Tabel 2 Pengukuran Risiko

Pengukuran Risiko					
Jenis risiko	No	Penyebab	Severity	Occurance	risk scoring
Risiko sumber daya manusia	1.1	Kesalahan Penyortiran barang oleh karyawan	2	5	10
	1.2	Kerusakan barang	3	3	9
	1.3	Kehilangan barang	2	3	6
	1.4	Kebakaran gudang	5	1	5
	1.5	Kecelakaan Kerja	3	2	6
	1.6	Barang overload	1	5	5
	1.7	Keterlambatan Pengiriman barang	1	5	5
	1.8	Kesalahan tujuan Pengiriman	3	4	12
	1.9	Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	4	2	8
Risiko sistem	2.1	Terjadinya gangguan atau Kerusakan pada komputer Perusahaan	1	1	1
	2.2	koneksi internet terkadang lambat dan gangguan	1	4	4
	2.3	Pemadaman listrik oleh pln	1	4	4
Risiko bencana alam	3.1	Kebanjiran	5	1	5

Data diolah, 2021

Tabel 3 Matriks Risiko

Significance			Dampak / Severity				
			1	2	3	4	5
			Sangat Kecil	Kecil	Menengah	Besar	Sangat Besar
Occurance	5	Sangat sering	1.6, 1.7	1.1	1,8		
	4	Sering	2.2, 2.3				
	3	Normal			1.2, 1.3		
	2	Jarang			1.5	1.9	
	1	Sangat jarang	2.1				1.4, 3.1

Data diolah , 2021

Keterangan : Hijau : Very Low , Biru : Low, Kuning : Moderate, Merah : Tinggi, Ungu : Extreme

Berdasarkan Matrisk Risiko diatas Risiko dapat di Kelompokkan menjadi :

1. Very Low

Peristiwa atau Risiko yang terdapat dalam risiko ini adalah Terjadinya

gangguan atau Kerusakan pada komputer Perusahaan (2.1) dengan nilai *score risk* 1. adapun cara pengelolaan risiko pada kelompok ini menerima dan melakukan pengendalian risiko karena dampak yang diberikan tidak merugikan pihak lion parcel Banjarmasin.

## 2. Low

Pada Level Low, ada 6 peristiwa risiko yang terjadi atau mungkin akan terjadi pada lion parcel Banjarmasin yaitu Kecelakaan kerja (1.5), Barang overload (1.6), Keterlambatan Pengiriman barang (1.7), koneksi internet terkadang lambat dan gangguan (2.2), Pemadaman listrik oleh pln (2.3), maka tindakan yang perlu dilakukan untuk menangani atau mengendalikan 5 risiko diatas adalah dengan menerima karena risiko ini tergolong kecil. Alasannya, fenomena risiko ini jarang terjadi dan tidak memberikan efek kerugian keuangan bagi perusahaan lion parcel Banjarmasin. Namun dari ke 5 risiko diatas score risk terbesar pada level ini adalah kecelakaan kerja (1.5) dengan *score risk* 6, sedangkan barang overload (1.6), dan Keterlambatan pengiriman barang (1.7) sama sama mendapatkan *score risk* 5, dan yang paling kecil di level ini adalah Koneksi internet terkadang lambat dan gangguan (2.2), dan pemadaman listrik oleh pln (2.3). dengan hasil diatas maka pengendalian yang paling utama untuk dikelola dalam level ini adalah kecelakaan kerja (1.5) karena *score risk* nya paling tinggi. Pengendalian yang dilakukan dalam level ini adalah di pantau oleh pihak manajemen dan melakukan pengendalian yang cukup.

## 3. Moderate

Di level moderate ini peristiwa atau fenomena risiko yang terjadi atau mungkin akan terjadi pada lion parcel Banjarmasin ada 6 yaitu Kesalahan penyortiran barang oleh karyawan (1.1), kerusakan barang (1.2), Kehilangan barang (1.3), kebakaran Gudang (1.4), pelayanan dan kepuasan pelanggan (1.9), dan Kebanjiran (3.1). maka tindakan yang perlu dilakukan untuk menangani atau mengendalikan 6 risiko diatas adalah dengan melakukan pengendalian yang cukup oleh manajemen agar dampak dan peluang risiko dapat di minimalisir sehingga pihak lion parcel banjarmasin tidak mengalami kerugian yang signifikan. Namun dari ke 6 risiko

didas, score risk terbesar pada level ini adalah kesalahan penyortiran barang oleh karyawan (1.1) dengan Score risk 10 oleh karena itu dalam menanagani risiko ini manajemen harus malakukan perhatian lebih dan melakukan pengendalian dengan sangat baik. Selanjutnya kerusakan barang (1.2) dengan nilai score risk 9, pelayanan dan kepuasan pelanggan (1.9) dengan nilai score risk 8, Kehilangan barang (1.3) dengan nilai score risk 6, dan yang terkecil kebakaran Gudang (1.4) dan kebanjiran (3.1) dengan nilai score risk 5.

## 4. High

Pada level ini adalah level risiko tertinggi yang ada di lion parcel Banjarmasin fenomena risiko yang akan atau mungkin terjadi di level ini ada 1 risiko yaitu kesalahan tujuan pengiriman (*missroute*) (1.8), dengan nilai score risk 12 sehingga risiko ini adalah risiko utama yang harus dikelola oleh manajemen cara pengendalian dari risiko ini adalah pihak manajemen harus turun langsung untuk mengendalikan risiko ini hal yang dapat dilakukan adalah memberikan pelatihan dan evaluasi kepada karyawan agar risiko ini dapat dikelola dengan baik.

### **Pengendalian risiko**

Pengendalian risiko adalah tindakan dalam mengutamakan pengendalian (*controlling*) pada level risiko *high*, *moderat*, *low*, dan *very low*. Diharapkan hasil dari peneleitian ini dapat membantu perusahaan lion parcel Banjarmasin untuk megelola dan mengendalikan risiko. Penanganan Pengendalian yang diutamakan adalah risiko yang berada pada level *High*, karena berdampak buruk (*negative*) dan sangat berpengaruh terhadap finansial perusahaan jika tidak dikendalikan secara benar, dilanjutkan dengan pengendalian pada level *moderate* di level ini juga berdampak buruk bagi perusahaan tetapi tidak separah di level *high* tetapi di level ini peluang terjadi nya

risiko besar dari pada level *high*, untuk risiko di level *low* dan *very low* dapat

diterima oleh perusahaan karena tidak teralu merugikan perusahaan cukup dengan pengendalian oleh karyawan dengan pengawasan pihak manajemen untuk

mengurangi atau meminimalisir risiko di level ini. Berikut tabel untuk pengendalian risiko di lion parcel Banjarmasin yaitu tabel 4:

Tabel 4 Pengendalian Risiko

level	No	Penyebab	Pengendalin
High	1.8	Kesalahan tujuan Pengiriman	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengecekan secara berkala sebelum barang dikirim</li> <li>2. Melakukan evaluasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan</li> <li>3. Melakukan pengendalian dengan sangat baik oleh manajemen</li> </ol>
Moderate	1.1	Kesalahan Penyortiran barang oleh karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan pelatihan kerja agar Meminimalisir kesalahan dalam penyortiran barang</li> <li>2. Melakukan evaluasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan</li> <li>3. Melakukan pengendalian dengan sangat baik oleh manajemen</li> </ol>
	1.2	Kerusakan barang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun barang sesuai ukuran dan jenis barang</li> <li>2. Memberikan simbol pada barang yang rentan terhadap kerusakan</li> <li>3. Melakukan pelatihan simbol barang pada barang terhadap karyawan</li> </ol>
	1.9	Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat pelanggan Merasa nyaman</li> <li>2. Mendengarkan dan Memberi saran terhadap keluhan</li> <li>3. Berperilaku sopan terhadap pelanggan</li> </ol>
	1.3	Kehilangan barang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengawasan dan pengecekan secara berkala pada barang</li> </ol>
	1.4	Kebakaran gudang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melarang Menyalakan api sembarangan</li> <li>2. Menyediakan tabung apar</li> </ol>
	3.1	kebanjiran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengungsikan barang pelanggan ke tempat yang lebih tinggi</li> </ol>

Low	1.5	Kecelakaan Kerja	1. Menyediakan pelatihan kerja
	1.6	Barang overload	1. Mengutamakan barang urgent untuk diberangkatkan 2. Memberikan pemahaman terhadap konsumen
	1.7	Keterlambatan Pengiriman barang	1. Menambah jumlah kurir dan sopir freelance 2. Menambah alat transportasi darat
	2.2	koneksi internet terkadang lambat dan gangguan	1. Memanggil teknisi jaringan jika terjadi gangguan 2. Memakai paket internet yang paling cepat
	2.3	Pemadaman listrik oleh pln	1. Menyediakan Mesin genset 2. Memakai laptop untuk sementara listrik mati
Very Low	2.1	Terjadinya gangguan atau Kerusakan pada komputer Perusahaan	1. Melakukan pengecekan, service, dan perbaikan secara berkala

Sumber : Data diolah, 2021

Untuk pengendalian risiko pihak manajemen harus melakukan tindakan tepat untuk meminimalisir risiko. Risiko level *high* dan *moderate* yang harus di prioritaskan karena dampaknya dapat mengganggu finansial perusahaan. Berikut cara mengendalikan risiko di level high dan moderate :

1. Kesalahan tujuan pengiriman barang  
Kesalahan tujuan pengiriman (*missroute*) diakibatkan oleh kesalahan karyawan yang kurang teliti dalam menuliskan alamat tujuan, salah menempel stt (surat tanda terima), jadi pengendalian yang dilakukan adalah dengan Melakukan pengecekan secara berkala sebelum barang dikirim, Melakukan evaluasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan, dan Melakukan pengendalian dengan sangat baik oleh manajemen. Pengendalian di level high ini harus dilakukan oleh manajemen langsung karena risiko ini harus ditangani dengan

- pengendalian yang sangat baik karena risiko ini memiliki dampak terhadap finansial perusahaan.
2. Kesalahan Penyortiran barang oleh karyawan

Kesalahan Penyortiran barang oleh karyawan diakibatkan oleh karyawan yang kurang teliti dalam memilah barang , Pengendalian yang dapat dilakukan dalam risiko ini adalah Menyediakan pelatihan kerja agar Meminimalisir kesalahan dalam penyortiran barang, Melakukan pengecekan secara bertahap dan teliti, Melakukan evaluasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan ,Melakukan pengendalian dengan sangat baik oleh manajemen, melakukan pengecekan alamat secara berulang, risiko ini harus menjadi perhatian manajemen karena risiko ini dapat diterima hanya dengan pengendalian yang sangat baik (*excellent*).

### 3. Kerusakan barang

Kerusakan barang bisa di akibatkan oleh kerusakan saat di pesawat, kerusakan saat proses bongkar muat, kerusakan saat proses perjalanan dari bandara ke Gudang, barang tumpang tindih, barang rusak karena basah, dan karena kesalahan karyawan. . Pengendalian yang dapat dilakukan dalam risiko ini adalah Menyusun barang sesuai ukuran dan jenis, Memberikan simbol pada barang yang rentan mengalami kerusakan, Melakukan pengawasan saat proses bongkar barang, meminta berita acara ke pihak bandara jika terjadi kerusakan dari bandara atau proses penerbangan dipesawat, dan memakai asuransi. risiko ini harus menjadi perhatian manajemen karena risiko ini dapat diterima hanya dengan pengendalian yang sangat baik (*excellent*).

### 4. Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan biasanya diakibatkan oleh tidak puas nya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan misalnya karyawan memberikan informasi yang kurang terhadap pelanggan, kurangnya pelayanan ke pelanggan, dan perlakuan karyawan terhadap pelanggan. Pengendalian yang dapat dilakukan dalam risiko ini adalah Membuat pelanggan Merasa nyaman, Berperilaku sopan terhadap pelanggan, memberikan informasi yang sesuai dengan keinginan pelannngan. . risiko ini harus menjadi perhatian manajemen karena risiko ini dapat diterima hanya dengan pengendalian yang sangat baik (*excellent*).

### 5. Kehilangan barang

Kehilangan barang bisa terjadi karena pencurian oleh karyawan atau orang, barang tercecer saat proses delivery Pengendalian yang dapat dilakukan dalam risiko ini adalah Melakukan pengawasan dan pengecekan secara berkala pada barang. risiko ini harus menjadi perhatian manajemen karena risiko ini dapat diterima hanya dengan pengendalian yang sangat baik (*excellent*).

### 6. Kebakaran Gudang

Kebakaran Gudang bisa terjadi karena menyalakan api di Gudang Pengendalian yang dapat dilakukan dalam risiko ini adalah Melarang Menyalakan api sembarangan dan Menyediakan tabung apar. risiko ini harus menjadi perhatian manajemen karena risiko ini dapat diterima hanya dengan pengendalian yang sangat baik (*excellent*).

### 7. Kebanjiran

Kebanjiran diakibatkan oleh bencana alam yang tidak dapat diperkirakan oleh manusia oleh sebab itu perusahaan harus waspada seperti kejadian awal tahun 2021 banjir hampir masuk Gudang lion parcel Banjarmasin. Pengendalian yang dapat dilakukan dalam risiko ini adalah Mengungsikan barang pelanggan ke tempat yang lebih tinggi dan menggunakan asuransi. risiko ini harus menjadi perhatian manajemen karena risiko ini dapat diterima hanya dengan pengendalian yang sangat baik (*excellent*).

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian pada lion parcel Banjarmasin peneliti dapat menarik kesimpulan yang diambil melalui analisis risiko operasional sebagai berikut :



1. Dari hasil observasi dilapangan dan wawancara kepada karyawan lion parcel Banjarmasin ada 13 risiko operasional yang terjadi atau mungkin terjadi di lion parcel Banjarmasin yaitu Kesalahan Penyortiran barang oleh karyawan, Kerusakan barang, Kehilangan barang, Kebakaran Gudang, Kecelakaan Kerja, Barang overload, Keterlambatan Pengiriman barang, Kesalahan tujuan Pengiriman, Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan, Terjadinya gangguan atau Kerusakan pada komputer Perusahaan, koneksi internet terkadang lambat dan gangguan, Pemadaman listrik oleh pln, dan banjir. Untuk risiko. Urutan risiko menurut score risk adalah kesalahan tujuan pengiriman mendapat score risk tertinggi dengan score 12, Kesalahan penyortiran barang oleh karyawan dengan score 10, kerusakan barang dengan score 9, Pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan score 8, kehilangan barang dan kecelakaan kerja dengan score 6, kebakaran Gudang, barang overload, keterlambatan pengiriman barang, dan banjir dengan score 5, koneksi internet terkadang lambat dan gangguan, pemadaman listrik oleh pln dengan score 4, dan di urutan terakhir terjadinya gangguan atau kerusakan pada komputer perusahaan dengan score 1. Dan berdasarkan tabel matriks risiko di kelompokkan menjadi empat level yaitu high, moderate, low, dan very low. Dan disetiap level penanganan dan tindakan disesuaikan dengan akibat risiko yang ditimbulkan. Di tingkat level high dan moderate tindakan yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah menghindari, mengurangi, atau mentransfer risiko dan untuk pengendaliannya harus

dilakukan dengan sangat baik oleh pihak manajemen, dan di level low dan very low tindakan yang dapat dilakukan adalah diterima, atau ditransfer dan pengendalian yang cukup dapat dilakukan oleh karyawan.

2. Usaha pengendalian risiko operasional yang harusnya dilakukan oleh lion parcel Banjarmasin adalah sebagai berikut :

1. Kesalahan tujuan pengiriman barang

Pengendalian yang dilakukan adalah dengan Melakukan pengecekan secara berkala sebelum barang dikirim, Melakukan evaluasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan, dan Melakukan pengendalian dengan sangat baik oleh manajemen.

2. Kesalahan Penyortiran barang oleh karyawan

Pengendalian yang dapat dilakukan dalam risiko ini adalah Menyediakan pelatihan kerja agar Meminimalisir kesalahan dalam penyortiran barang, Melakukan pengecekan secara bertahap dan teliti, Melakukan evaluasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan, Melakukan pengendalian dengan sangat baik oleh manajemen.

3. Kerusakan barang

Pengendalian yang dapat dilakukan dalam risiko ini adalah Menyusun barang sesuai ukuran dan jenis, Memberikan simbol pada barang yang rentan mengalami kerusakan, Melakukan pengawasan saat proses bongkar barang, meminta berita acara ke

pihak bandara jika terjadi kerusakan dari bandara atau proses penerbangan dipesawat, dan memakai asuransi.

4. Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Pengendalian yang dapat dilakukan dalam risiko ini adalah Membuat pelanggan Merasa nyaman, Berperilaku sopan terhadap pelanggan, memberikan informasi yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

5. Kehilangan barang

Pengendalian yang dapat dilakukan dalam risiko ini adalah Melakukan pengawasan dan pengecekan secara berkala pada barang

6. Kebakaran Gudang

Pengendalian yang dapat dilakukan dalam risiko ini adalah Melarang Menyalakan api sembarangan dan Menyediakan tabung apar.

7. Kebanjiran

Pengendalian yang harus dilakukan dalam risiko ini adalah Mengungsikan barang pelanggan ke tempat yang lebih tinggi dan menggunakan asuransi.

## SARAN

Perusahaan harus melakukan evaluasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan secara berkala untuk mengurangi risiko karena kesalahan sumber daya manusia, melakukan pelatihan kerja sesuai divisi untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan pihak manajemen harus melakukan pengawasan dan pengendalian yang sangat baik terhadap risiko operasional di level high dan moderate.

## DAFTAR PUSTAKA

Arifudin, O., Wahrudin, U., & Rusmana, F. D. (2020). *Manajemen Risiko*. Penerbit Widina.

Darmawi, H. (2016). *Manajemen Risiko Edisi 2*. Bumi Aksara: Jakarta.

Haryani, D. S. (2018). Evaluasi Peran Enterprise Risk Management dalam Upaya Pengelolaan Risiko Operasional Pada Usaha Percetakan Kedai Digital di Tanjungpinang. *MANAJERIAL DAN BISNIS TANJUNGPINANG*, 2(01), 15-27.

Haryani, D. S., & Risnawati, R. (2018). ANALISIS RISIKO OPERASIONAL BERDASARKAN PENDEKATAN ENTERPRISE RISK MANAGEMENT (ERM) PADA PT. SWAKARYA INDAH BUSANA TANJUNGPINANG. *JURNAL DIMENSI*, 7(2), 357-367.

Maralis, R., & Triyono, A. (2019). *Manajemen resiko*. Deepublish.

Nuridja, I. M., & Suwena, K. R. (2015). Analisis Risiko Operasional Dengan Metode Generalized Pareto Distribution Pada PT. Indo Bali di Tegalbadeng Barat Kabupaten Jembrana Tahun 2014. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 5(1).

Risiko, M. 1, Modul Sertifikasi Manajemen Risiko Tingkat 1.

Rosih, A. R., Choiri, M., & Yuniarti, R. (2015). Analisis risiko operasional pada departemen logistik dengan menggunakan metode FMEA. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 3(3), p580-591.

Sirait, N. M., & Susanty, A. (2016). Analisis Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) pada Perusahaan Pembuatan Kardus di CV Mitra Dunia Palletindo. *Industrial Engineering Online Journal*, 5(4).

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas  
Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano  
Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus  
Penelitian* . Edisi Pertama. Jakarta: Indeks.