

**ANALISIS DAN PEMBAHASAN PENERAPAN RISK MANAGEMENT
UNTUK MEMINIMALISIR KERUGIAN KEGIATAN PENGIRIMAN
PADA PT DIVA SEMESTA TRANSINDO DI BIDANG JASA EKSPEDISI
DI SURABAYA**

Devina Agustin Febriana, Ria Sandra Alimbudiono

Jurusan Akuntansi / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

devinafebriana12@gmail.com

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui risiko apa saja yang terdapat di perusahaan ini dan bagaimana penilaian atas risiko tersebut, apakah termasuk ke dalam *low risk*, *medium risk*, atau *high risk*. Dengan demikian hal ini dapat membantu manajemen dalam mengambil tindakan penanganan risiko yang tepat untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko dan dampak negatif dari risiko yang ada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat *explanatory research* dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian yang diperoleh penulis adalah 2 risiko yang termasuk kategori *low risk*, 2 risiko yang termasuk kategori *medium risk* dan 2 risiko termasuk kategori *high risk*, dimana semua risiko itu perlu dikelola dengan menggunakan konsep *Risk Management* sehingga dapat meminimalisir kerugian pada kegiatan pengiriman serta mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

Kata Kunci : *Risk Management, Penilaian Risiko, Respon Risiko*

Abstract – This study aims to be aware of the risk of anything contained in the company and how the risk assessment is included into low risk, medium risk, or high risk. Thus it can assist management in making appropriate risk management actions to reduce the likelihood of risks and negative impact of the existing risks. This research uses qualitative approach that is explanatory research by using interview method, observation, and document analysis. The results obtained are 2 risk that the author included into low risk, 2 risk included into medium risk and 2 risk included into high risk, where all of the risks that need to be managed by using the concept of Risk Management so it can reduce the loss of the freight activities and support the goals of the business.

Keywords : *Risk Management, Risk Assessment, Risk Responses*

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis jasa pengiriman barang di Indonesia pada saat ini semakin meningkat, seiring dengan banyaknya perusahaan sejenis yang bergerak dalam bidang yang sama. Untuk menghadapi persaingan tersebut, setiap perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Dalam hal pengiriman barang baik ke dalam negeri maupun luar negeri perusahaan penyedia jasa pengiriman barang memegang peranan yang sangat penting. Masyarakat dapat mengirimkan barang dengan mudah baik ke luar negeri maupun dalam negeri dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Banyak perusahaan besar yang menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang mereka, baik dalam jumlah yang kecil maupun besar. Persaingan yang timbul menyebabkan setiap perusahaan lebih meningkatkan pelayanan mereka terhadap para pelanggan (Ojiako, 2012; Ebert & Ronald, 2013).

Ketua Asosiasi Logistik Indonesia (ALI) Zaldy Ilham Masita mengatakan, akibat e

sektor *e-commerce* dan infrastruktur pada tahun 2016, sehingga masih bisa berkembang sebesar 10% sampai 12%. Hal ini didorong oleh pasar *e-commerce* yang juga berkembang kian pesat. Pertumbuhan *e-commerce* ini menjadi pangsa pasar yang besar bagi perusahaan jasa pengiriman dan logistik. Seiring dengan membaiknya kondisi ekonomi di Indonesia tahun 2017 maka bisnis logistik diharapkan dapat tumbuh dengan lebih baik apabila salah satunya pemerintah harus konsisten dalam mengembangkan infrastruktur pendukung sistem logistik. Tantangan di tahun 2017 adalah konsistensi pemerintah dalam mengembangkan infrastruktur logistik termasuk BUMN. Seringnya perubahan dalam rencana pengembangan logistik nasional menyebabkan pelaku usaha menjadi kesusahan dan justru tidak menurunkan biaya logistik.

Pada era bisnis seperti saat ini, manajemen risiko mulai diperhitungkan sebagai alat bagi manajemen dalam melindungi seluruh entitas bisnisnya. Awalnya, manajemen risiko hanya digeluti oleh industri keuangan seperti bank

dan asuransi, namun saat ini, perusahaan berusaha menerapkan fungsi manajemen risiko di seluruh entitas bisnisnya. Hasil observasi Deloitte & Touche (2012) terhadap beberapa perusahaan yang melakukan implementasi *risk management* sebanyak 45% tidak mempunyai program ERM, 49% sedang memprogram pengembangan ERM, dan 6% yang telah melakukan implementasi secara penuh. Setiap perusahaan membutuhkan penerapan *Risk Management* untuk mengurangi dan mencegah risiko yang akan timbul pada setiap peluang yang ada sehingga menghambat perusahaan mencapai tujuan. Manfaat dari penerapan *Risk Management* berdampak positif karena adanya koordinasi yang lebih baik antara beberapa fungsi pengelolaan risiko yaitu meningkatkan ruang lingkup pengelolaan risiko serta meningkatkan efisiensi proses pengelolaan risiko secara terintegrasi yaitu mencakup semua bisnis dan organisasi serta mencakup semua jenis risiko yang dihadapi. Pengelolaan risiko secara terintegrasi ini akan memperbesar peluang pencapaian tujuan perusahaan yang pada akhirnya akan meningkatkan *value* perusahaan (Sax & Torp, 2015).

Dalam bidang jasa pengiriman barang, banyak penyebab yang dapat menjadi halangan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Penyebab halangan perusahaan berasal dari pihak internal maupun pihak eksternal yang dapat menimbulkan kerugian pada masing – masing kegiatan yang ada di dalam perusahaan itu sendiri. Dengan adanya manfaat yang didapatkan dari penerapan *Risk Management* memberikan dampak yang positif untuk meminimalkan kerugian atau risiko yang akan muncul sehingga perusahaan tetap bertahan dan tujuan perusahaan akan tercapai.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini termasuk *applied research* karena penelitian ini dilakukan untuk memberikan rekomendasi atas masalah yang ada pada perusahaan terkait dalam mengelola risiko dan memonitor risiko secara efektif dan tepat berdasarkan konsep *Risk Management* agar kegiatan pengiriman berjalan dengan baik serta meningkatkan tujuan yang ingin dicapai. Penelitian ini termasuk *explanatory research*, dengan melalui wawancara pemilik dan kepala pekerja lapangan,

observasi dan analisis dokumen. Objek penelitian adalah PT Diva Semesta Transindo di bidang jasa ekspedisi di Surabaya. Untuk memenuhi tujuan studi ini maka peneliti menggunakan *research question* untuk mempermudah pembahasan yang akan dilakukan. *Research question* terdiri dari *main research question* yaitu bagaimana penerapan *Risk Management* untuk meminimalisir kerugian kegiatan pengiriman pada PT Diva Semesta Transindo di bidang jasa ekspedisi di Surabaya? Selanjutnya *main research question* dijabarkan ke dalam beberapa *mini research question* antara lain :

- a. Bagaimana penerapan *Risk Management* yang sudah terjadi pada PT Diva Semesta Transindo?
- b. Bagaimana evaluasi kegiatan pengiriman yang terjadi pada PT Diva Semesta Transindo?
- c. Apa permasalahan yang terjadi pada PT Diva Semesta Transindo terkait dengan kegiatan pengiriman?
- d. Bagaimana perbaikan kegiatan pengiriman dengan penerapan *Risk Management* untuk meminimalisir kerugian pada PT Diva Semesta Transindo?

Wawancara yang dilakukan menggunakan metode semi structured selama kurang lebih dua jam dalam dua kali pertemuan. Wawancara dilakukan terhadap pemilik dan kepala pekerja lapangan PT Diva Semesta Transindo. Observasi ini menggunakan metode *non-participant observation* selama lima hari yang berfokus pada proses kegiatan pengiriman. Analisis dokumen dilakukan pada dokumen – dokumen yang terkait dengan kegiatan pengiriman seperti faktur tagihan PT Diva Semesta Transindo. Peneliti menggunakan ketiga metode tersebut bertujuan agar data yang diperoleh saling berhubungan dan saling melengkapi dengan informasi yang telah didapatkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikas Risiko

Pada tahap yang pertama, perusahaan akan mengidentifikasi terlebih dahulu risiko apa saja yang terjadi di kegiatan pengiriman yang selama ini sudah terjadi. Jadi akan dibuat *checklist* terlebih dahulu pada semua kerugian yang dapat

terjadi di perusahaan sehingga dapat menganalisis risiko apa saja yang dapat dihadapi oleh perusahaan.

Tabel 1. Identifikasi Risiko Pada Kegiatan Pengiriman

Jenis Risiko	Masalah
Risiko Operasional	Kesalahan pengisian dokumen.
	Terjadi kecelakaan pada saat perjalanan.
	Dokumen ekspor dari Bali yang terlambat dikirim.
	Kondisi kontainer yang tidak dalam keadaan baik.
Risiko Kredit	<i>Customer</i> tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan karena mengalami kebangkrutan.
	<i>Customer</i> tidak tepat waktu atau terlambat dalam melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan karena terjadi kendala keuangan.

Dengan perusahaan membuat *checklist* akan membantu mempermudah mengetahui kerugian potensial yang mungkin secara tidak langsung perusahaan tidak menyadarinya serta memudahkan dalam menentukan risiko mana yang memiliki dampak kecil atau besar ke perusahaan. Menentukan risiko tersebut dengan mengukur dan menilai risiko yang sudah diidentifikasi sebelumnya.

Penilaian Risiko

Setelah melakukan pengukuran risiko berdasarkan frekuensi terjadinya dan dampak keuangan, maka risiko tersebut akan dinilai manakah yang merupakan *high risk*, *medium risk*, dan *low risk*. Di bawah ini akan disediakan tabel 5.3 untuk menggolongkan risiko – risiko yang telah diidentifikasi sebelumnya berdasarkan *likelihood* dan *consequences*.

Tabel 2. Penilaian Risiko Pada PT Diva Semesta Transindo

Risiko	Berdasarkan Frekuensi			Berdasarkan Dampak			Penilaian Risiko
	<i>Low</i>	<i>Medium</i>	<i>High</i>	<i>Low</i>	<i>Medium</i>	<i>High</i>	
Kesalahan pengisian dokumen.	√			√			<i>Low</i>
Terjadi kecelakaan pada saat perjalanan.	√					√	<i>Medium</i>
Dokumen ekspor dari Bali yang terlambat dikirim.	√					√	<i>Medium</i>
Kondisi kontainer yang tidak dalam keadaan baik.	√				√		<i>Low</i>
<i>Customer</i> tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan karena mengalami kebangkrutan.		√				√	<i>High</i>
<i>Customer</i> tidak tepat waktu atau terlambat dalam melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan karena terjadi kendala keuangan.		√				√	<i>High</i>

Penilaian Risiko Kesalahan Pengisian Dokumen

Risiko kesalahan pengisian dokumen di PT Diva Semesta Transindo biasanya terjadi pada bagian input faktur tagihan pengiriman karena karyawan kurang teliti dan terjadi kesalahan pada dokumen nota pelayanan ekspor yang di buat oleh jasa edi sehingga akan menghambat proses pengiriman. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan *owner*, diketahui risiko ini tidak sering terjadi hanya terjadi maksimal dua kali dalam setahun sehingga dapat dikategorikan rendah / *low*. Sementara dampak keuangan yang ditimbulkan, risiko kesalahan pengisian dokumen dikategorikan rendah / *low* karena biaya yang ditanggung perusahaan sekitar Rp 1.000.000 sehingga untuk risiko ini kurang dari lima juta rupiah. Apabila total nilai pengiriman yang tertera di faktur pengiriman

salah atau lebih dari yang seharusnya, maka *customer* dapat segera memberitahukan pihak perusahaan atau melakukan komplain. Setelah diketahui bahwa frekuensi keterjadian risiko ini adalah rendah / *low* serta dampak yang ditimbulkan risiko ini termasuk rendah / *low* maka berdasarkan tabel penilaian risiko (tabel 2), risiko ini dinilai sebagai *low risk*.

Penilaian Risiko Terjadi Kecelakaan Pada Saat Perjalanan

Terkadang risiko yang diluar kendali perusahaan dapat terjadi sewaktu waktu seperti terjadi kecelakaan pada saat perjalanan dimana kontainer yang dibawa dari Surabaya ke Bali atau Bali ke Surabaya mengalami kecelakaan pada saat perjalanan. Hal ini tentu akan memberikan pengaruh negatif bagi pencapaian tujuan perusahaan karena risiko ini akan meningkatkan biaya dan menurunkan laba PT Diva Semesta Transindo. Tetapi risiko ini dalam setahun hanya terjadi maksimal satu kali karena perusahaan selalu bekerja dengan hati – hati jadi dikategorikan rendah / *low* sementara dampak keuangan yang terjadi untuk mengatasi risiko ini perusahaan harus mengeluarkan biaya lebih dari Rp 10.000.000 karena harus membayar biaya ganti rugi, biaya asuransi dan biaya perbaikan kontainer dan truk, pada tahun ini perusahaan harus mengeluarkan biaya sebesar Rp 15.000.000 sehingga dikategorikan tinggi / *high*. Oleh karena frekuensi keterjadian risiko ini adalah rendah / *low* serta dampak yang ditimbulkan risiko ini termasuk tinggi / *high* maka berdasarkan tabel penilaian risiko (tabel 2), risiko ini dinilai sebagai *medium risk*.

Penilaian Risiko Dokumen Ekspor dari Bali Terlambat Dikirim

Pada saat kegiatan pengiriman dapat terjadi kerugian yang disebabkan dari dokumen ekspor dari Bali yang terlambat dikirim sehingga kontainer yang sudah siap dari pagi akan terlambat masuk ke pelabuhan maka menyebabkan perusahaan harus membayar biaya *closing* Cargo karena adanya pelimpahan kapal. Jika di dalam kapal tersebut sudah ditentukan ada tiga kontainer yang akan diangkut tetapi satu kontainer belum datang sedangkan dua kontainer lainnya sudah berada di dalam kapal maka dua kontainer tersebut akan ditunda keberangkatannya jadi dilimpahkan ke kapal yang lain untuk menunggu satu kontainer yang belum datang, hal ini menyebabkan perusahaan harus menanggung kerugian yang telah

ditimbulkan karena dokumen ekspor yang terlambat dikirim. Frekuensi terjadinya risiko menggolongkan risiko ini sebagai rendah / *low* karena terkait dengan dokumen ekspor yang terlambat dikirim dari Bali dalam setahun terjadi maksimal satu kali tetapi risiko tersebut menimbulkan dampak keuangan yang digolongkan sebagai tinggi / *high* karena biaya untuk pelimpahan kapal yang terjadi pada tahun ini sebesar Rp 20.000.000 jadi nilainya diatas sepuluh juta rupiah. Oleh karena frekuensi keterjadian risiko ini adalah rendah / *low* serta dampak yang ditimbulkan risiko ini termasuk tinggi / *high* maka berdasarkan tabel penilaian risiko (tabel 2), risiko ini dinilai sebagai *medium risk*.

Penilaian Risiko Kondisi Kontainer Yang Tidak Dalam Keadaan Baik

Kondisi kontainer yang tidak dalam keadaan baik meliputi kontainer yang berlubang dan kontainer yang memiliki bau tidak sedap maka *customer* pun mengharuskan kontainer tersebut diganti dengan kontainer yang kondisinya dalam keadaan baik sehingga timbul biaya angkut karena perjalanan kontainer yang pulang pergi, jadi perusahaan harus menanggung lagi kerugian dari risiko tersebut. Frekuensi terjadinya risiko menggolongkan risiko ini sebagai rendah / *low* karena terkait dengan kondisi kontainer yang tidak dalam keadaan baik dalam setahun maksimal terjadi satu kali. Risiko tersebut menimbulkan dampak keuangan yang digolongkan sebagai sedang / *medium* karena biaya untuk biaya angkut kontainer yang harus pulang pergi jumlah nilainya tergantung ada berapa kontainer yang digunakan jadi sekitar Rp 5.000.000 sampai dengan Rp 10.000.000, dalam tahun ini perusahaan membayar sebesar Rp 5.700.000 karena hanya satu kontainer saja. Setelah diketahui bahwa frekuensi keterjadian risiko ini adalah rendah / *low* serta dampak yang ditimbulkan risiko ini sedang / *medium* maka berdasarkan tabel penilaian risiko (tabel 3), risiko ini dinilai sebagai *low risk*.

Penilaian Risiko Customer Tidak Dapat Melunasi Atas Jasa Pengiriman yang Telah Dilakukan

Kegiatan pengiriman pada PT Diva Semesta Transindo menggunakan sistem pembayaran tidak secara tunai tetapi pembayarannya secara transfer karena perusahaan akan menagih kepada *customer* atas jasa pengiriman yang telah

dilakukan satu bulan setelahnya. Namun dikarenakan pembayaran yang dilakukan secara transfer ini perusahaan masih mengalami kerugian dari adanya *customer* yang secara tiba – tiba mengalami kebangkrutan atau tidak mampu melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan. Frekuensi terjadinya *customer* yang tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan menggolongkan risiko ini sebagai sedang / *medium* karena risiko ini maksimal terjadi tiga kali dalam setahun tetapi dampak keuangannya digolongkan sebagai tinggi / *high* karena jumlah nilai dari *customer* yang tidak dapat melunasi jasa pengiriman yang sudah dilakukan lebih dari Rp 10.000.000. Kerugian yang dicapai oleh perusahaan jika *customer* tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan bisa mencapai Rp 25.000.000. Maka dari itu frekuensi keterjadian risiko ini adalah sedang / *medium* serta dampak yang ditimbulkan risiko ini termasuk tinggi / *high* jadi sesuai dengan tabel penilaian risiko (tabel 2), risiko ini dinilai sebagai *high risk*.

Penilaian Risiko *Customer* Terlambat Dalam Melunasi Atas Jasa Pengiriman yang Telah Dilakukan

Pada saat *customer* mengalami kendala atau masalah dalam keadaan keuangan maka akan timbul keterlambatan dalam melunasi jasa pengiriman yang sudah dilakukan, meskipun pada akhirnya dibayar tetapi akan mengganggu likuiditas perusahaan dana kegiatan keuangan perusahaan dan akan menurunkan laba perusahaan. Dalam setahun terjadi maksimal empat kali, jasa pengiriman yang telah dilakukan mengalami keterlambatan dalam pembayaran dan keterlambatan tersebut mencapai satu hingga empat bulan atau bahkan sampai setahun dari tanggal jatuh tempo maka risiko ini tergolong sedang / *medium*. Keterlambatan utang yang dibayar menimbulkan dampak keuangan dari risiko ini yang tergolong tinggi / *high* karena pada tahun ini perusahaan mengalami kerugian sebesar Rp 35.000.000. Setelah diketahui bahwa frekuensi terjadinya risiko ini adalah sedang / *medium* dan dampak keuangan terjadinya risiko adalah tinggi / *high*, maka sesuai dengan tabel penilaian risiko (tabel 2), risiko ini dinilai sebagai *high risk*.

REKOMENDASI

Tindakan penanganan yang dapat dilakukan perusahaan pada risiko operasional yang terjadi pada kegiatan pengiriman di PT Diva Semesta Transindo meliputi kesalahan pengisian dokumen sebaiknya perusahaan memberikan training dan mengawasi karyawan yang diberi tugas untuk menginput faktur tagihan pengiriman dan nota pelayanan ekspor bukan hanya diberi teguran saja karena apabila perusahaan melakukan kesalahan pengisian dokumen berkali – kali apalagi dengan *customer* yang sama maka hal ini dapat mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan. Untuk risiko operasional yang kedua yaitu terjadi kecelakaan pada saat perjalanan, perusahaan tidak cukup hanya dengan memberikan peringatan kepada karyawannya terutama supir tetapi akan lebih baik jika perusahaan membuat standar kerja tertulis untuk para supir. Salah satunya dengan cara memberikan arahan bahwa ketika akan berangkat ke pelabuhan, kontainer harus diisi dengan dua supir tujuannya adalah agar apabila ada salah satu supir yang mengantuk maka supir yang lain dapat menggantikan supir yang mengantuk tersebut, selain itu standar ini juga berguna agar kedua supir tersebut saling memberikan arahan terkait dengan keadaan perjalanan yang akan dilalui. Tindakan yang selanjutnya yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan *maintenance* kontainer dan perawatan sistem rem kendaraan secara periodik. Hal ini diperlukan untuk mencegah terjadinya kegagalan fungsi rem ketika kendaraan kontainer sedang beroperasi di jalan, khususnya pada kondisi jalan menurun dan tanjakan. Keadaan ini sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya kecelakaan baik kecelakaan tunggal maupun kecelakaan yang melibatkan kendaraan lain atau pengguna jalan lainnya. Sehingga risiko ini dapat diminimalisir dan tidak menimbulkan kerugian yang besar.

Risiko operasional selanjutnya adalah dokumen ekspor dari Bali yang terlambat dikirim menurut penulis jika *customer* terlambat mengirim dokumen ekspor dan *customer* memilih untuk tidak membayar biaya *closing* Cargo sehingga kontainer yang akan mengangkut barang untuk dikirim ke tempat tujuan ditunda keberangkatannya maka perusahaan dapat mengambil tindakan dengan

memberlakukan denda sebesar 15% apabila *customer* tidak mau membayar biaya *closing Cargo*. Tujuannya agar *customer* tidak bertindak sesukanya dan operasional perusahaan dapat berjalan lancar. Risiko operasional yang terakhir yaitu kondisi kontainer tidak dalam keadaan baik, menurut penulis tindakan yang dilakukan perusahaan sudah tepat karena perusahaan sudah tahu bagaimana mengatasi risiko yang muncul akibat kondisi kontainer yang tidak dalam keadaan baik seperti bau yang tidak sedap dan terdapat lubang sehingga risiko ini dapat diminimalisir dan kegiatan pengiriman tidak terhambat.

Risiko kredit yang pertama pada kegiatan pengiriman PT Diva Semesta Transindo yaitu *customer* tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan sebaiknya tindakan yang hanya dengan melihat latar belakang perusahaan *customer* dan menghindari menerima *customer* yang ingin mengirim barang dalam nilai jumlah yang besar tentu tidak akan menghilangkan risiko tersebut justru perusahaan akan tetap mengalami kerugian terus – menerus maka akan lebih tepat jika perusahaan dapat melakukan tindakan seperti selektif dalam memberikan kredit dengan memperhatikan *track record* dari pelanggan tersebut dalam melakukan pembayaran atas jasa pengiriman yang telah dilakukan sebelumnya. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat mengambil keputusan yang tepat dalam memilih *customer* yang tidak bermasalah dan memiliki kemampuan untuk melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan. Setelah itu perusahaan dapat membuat kontrak perjanjian terlebih dahulu dengan *customer* pada saat *customer* ingin menggunakan jasa perusahaan sehingga *customer* tahu konsekuensi yang diberlakukan apabila tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan jadi *customer* dalam keadaan apapun harus melunasi kewajibannya sesuai yang tertera di kontrak perjanjian. Maka dengan cara pengelolaan risiko yang telah disebutkan maka kerugian pada kegiatan pengiriman akibat *customer* yang tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan dapat diminimalisir dan berdampak positif bagi pendapatan perusahaan.

Risiko kredit yang kedua terjadi pada kegiatan pengiriman PT Diva Semesta Transindo yaitu *customer* terlambat atau tidak disiplin dalam melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan digolongkan sebagai *high risk* karena

perusahaan tidak melakukan tindakan atau membuat kebijakan apapun untuk mengatasi risiko ini tetapi perusahaan hanya menunggu sampai *customer* melunasinya meskipun dengan cara bertahap atau dicicil oleh *customer* apabila *customer* sedang mengalami kendala keuangan. Oleh karena itu, alternatif tindakan yang sebaiknya dilakukan perusahaan adalah dengan memberikan denda keterlambatan pelunasan bagi *customer* sebesar 5% serta perusahaan dapat memberikan potongan bagi *customer* yang melakukan pelunasan dengan lebih cepat sebesar 5%. Dengan adanya kebijakan tersebut, diharapkan *customer* akan cenderung melakukan pelunasannya lebih untuk memperoleh potongan dan menghindari denda tersebut. Apabila kebijakan yang diberlakukan ini masih tidak dihiraukan oleh *customer* maka disarankan perusahaan untuk mengirimkan *debt collector* dengan tujuan agar *customer* membayar utangnya. Maka kerugian yang dialami perusahaan terkait risiko *customer* terlambat atau tidak disiplin dalam melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan dapat diminimalisir dan pendapatan perusahaan tidak mengalami penurunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aebi, V., Sabato, G., & Schmid, M. 2012. Risk management, corporate governance, and bank performance in the financial crisis. *Journal of Banking & Finance*, 36, 3213-3226.
- Calvin, B., & Stacey, C. 2013. Risk information source preferences in construction workers. *Employee Relations*, 36, 70-81.
- Cheese, P. 2016. Managing risk and building resilient organisations in a riskier world. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 3(3), 323-331.
- Ebert, R. G., & Ronald, J. 2013. Business. *Prentice Hall International Editions*, 752.
- Eckert, C. 2017. Corporate reputation and reputation risk: Definition and measurement from a (risk) management perspective. *The Journal of Risk Finance*, 18, 145-158.
- Elena, B. A., & Richard, C. 2013. From initial risk assessments to system risk management. *Journal of Modelling in Management*, 8, 262-289.
- Gatzert, N., & Schmit, J. 2016. Supporting strategic success through enterprise-wide reputation risk management. *The Journal of Risk Finance*, 17, 26-45.
- Jennex, M. E. 2014. A proposed method for assessing knowledge loss risk with departing personnel. *The journal of information and knowledge management systems*, 44, 185-209.

- Krause, T. A., & Tse, Y. 2016. Risk management and firm value: recent theory and evidence. *International Journal of Accounting and Information Management*, 24, 56-81.
- Moerman, L. C., & Van der Laan, S. L. 2012. Risky business: socializing asbestos risk and the hybridization of accounting. *Critical Perspectives on Accounting*, 23, 107-116.
- Ojiako, U. 2012. Examining thematic elements in strategic business risk. *Management Research Review*, 35, 90-105.
- Prorokowski, L. 2015. Operational risk capital charges (Basel II): factoring in external loss data to the internal datasets. *The Journal of Risk Finance*, 16, 519-535.
- Rebelo, M. F., Silva, R., & Santos, G. 2017. The integration of standardized management systems: managing business risk. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34, 395-405.
- Sax, J., & Torp, S. S. (2015). Speak up! Enhancing risk performance with enterprise risk management, leadership style and employee voice. *Management Decision*, 53, 1452-1468.
- Spekman, R. E., & Davis, E. W. 2012. Risky business: expanding the discussion on risk and the extended enterprise. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 34, 414-433.