



ANALISIS RISIKO OPERASIONAL DIVISI LAYANAN PURNAJUAL PADA P.T. KENINDO JAYA PERKASA INDONESIA

Tesis

Diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar
Magister Manajemen

Nama : Juan Lumbantobing

NIM : 1604190004

Universitas Kristen Indonesia

Program Pascasarjana Magister Manajemen

Jakarta 2018



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (MM)

Lembar Persetujuan dan Pengarsipan
Perpustakaan Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Poerwaningsih S. Legowo, M.STr.



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (MM)

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Nama	Tanggal	Tanda Tangan
1 Ir. T. Sunaryo, MA., Ph.D Pembimbing I	14.8.'18	
2 Dr. Sidik Budiono, ME. Pembimbing II	20.8.'18	

PERSETUJUAN KOMISI TIM PENGUJI

Nama	Tanggal	Tanda Tangan
1 Ir. T. Sunaryo, MA., Ph.D	14.8.'18	
2 Dr. Sidik Budiono, ME.	
3 Dr. Poerwaningsih S.L, M.Str.	14/8.'18	

Tanggal Lulus : 05 Juli 2018

Nama : Juan Lumbantobing

NIM : 1604190004

ABSTRAK

Analisis Risiko Operasional dan Mitigasinya di Divisi Layanan Purnajual

P.T. Kenindo Jaya Perkasa Indonesia

Manajemen risiko merupakan aktivitas manajemen di dalam mempersiapkan strategi untuk mengantisipasi kejadian yang tidak diinginkan muncul. Layanan Purnajual, salah satu divisi di dalam P.T. Kenindo Jaya Perkasa Indonesia menghadapi risiko pada saat melakukan kegiatan usahanya. Risiko yang ditimbulkan berdampak sangat besar bagi perusahaan, yaitu penumpukan unit yang *unready sale*. Risiko ini timbul karena proses layanan purnajual internal tidak berjalan dengan baik. Penelitian ini menggunakan tahapan manajemen risiko sebagai metode analisisnya. Diawali dengan identifikasi risiko, kemudian mengukur risiko dengan menghitung peluang dan dampak dari risiko tersebut. Dari penelitian ini didapatkan ada lima kejadian yang tidak diinginkan yang menjadi penyebab menumpuknya barang yang *unready sale*. Lima kejadian yang tidak diinginkan itu adalah klaim di luar garansi, proses *loading* yang tidak *safety*, kesalahan tujuan pengiriman oleh ekspedisi, kerusakan di gudang pada saat penyimpanan, identifikasi servis yang salah. Skala bobot risiko ada pada angka 1-25, di mana kejadian klaim garansi di luar garansi menjadi kejadian yang tidak diinginkan dengan bobot risiko paling tinggi, yaitu 20-25. Untuk memitigasi kejadian yang tidak diinginkan, digunakan kebijakan manajemen risiko yaitu *transfer risk* pada kejadian klaim garansi di luar garansi, *avoid risk* pada kejadian kesalahan tujuan pengiriman oleh ekspedisi, *reduce risk* pada kejadian salah identifikasi servis, dan *retain risk* pada kejadian kerusakan barang saat pemeriksaan di pelabuhan.

Kata kunci : Risiko Operasional Layanan Purnajual, Manajemen Risiko, Kebijakan Manajemen Risiko.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Penelitian yang Relevan.....	22
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Bisnis P.T. KJPI.....	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4 Rumus Menghitung Risiko.....	25
3.5 Mengukur Peluang dan Dampak'.....	25
3.6 Metode Analisis Heat Map.....	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	28

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1	Deskripsi Data Perusahaan.....	29
4.2	Proses Kegiatan Pelayanan Purnajual.....	33
4.3	Kejadian Yang Tidak Dikehendaki dan Dampaknya.....	39
	1. Klaim Garansi di Luar Garansi.....	39
	2. Proses Loading Yang Tidak Safety.....	44
	3. Kesalahan Tujuan Pengiriman Oleh Ekspedisi.....	47
	4. Kerusakan di Gudang pada saat Penyimpanan.....	51
	5. Proses Identifikasi Servis Yang Salah.....	54
4.4	Tabel Analisis Kejadian Yang Tidak Dikehendaki.....	56
4.5	Kebijakan Manajemen Risiko.....	57
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1.	Simpulan.....	60
5.2.	Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar Model Analisis <i>Heat Map</i>	27
Gambar Struktur Organisasi.....	30
Gambar <i>Flow Chart</i>	37
Gambar <i>Heat Map</i> dari Kejadian Klaim Garansi Di Luar Garansi.....	44
Gambar <i>Heat Map</i> dari Kejadian Proses Loadin yang Tidak Safety.....	47
Gambar <i>Heat Map</i> dari Kejadian Kesalahan Tujuan Pengiriman oleh Ekspedisi.....	51
Gambar <i>Heat Map</i> dari Kejadian Kerusakan di Gudang saat penyimpanan.....	53
Gambar <i>Heat Map</i> dari Kejadian Proses Identifikasi Servis yang Salah.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel Probabilitas Kejadian yang Tidak Dikehendaki.....	26
Tabel Dampak yang Ditimbulkan.....	26
Tabel Bobot Risiko.....	27
Tabel Rincian Besaran Kerugian dari Kejadian Klaim Garansi Di Luar Garansi 1.....	42
Tabel Rincian Besaran Kerugian dari Kejadian Klaim Garansi Di Luar Garansi 2.....	42
Tabel Total Kerugian dari Kejadian Klaim Garansi Di Luar Garansi.....	43
Tabel Probabilitas Kejadian Klaim Garansi Di Luar Garansi.....	43
Tabel Rincian Besaran Kerugian dari Kejadian Proses Loading yang Tidak <i>Safety</i>	45
Tabel Probabilitas dari Kejadian Proses Loading yang Tidak <i>Safety</i>	45
Tabel Rincian Besaran Kerugian dari Kejadian Kesalahan Tujuan Pengiriman oleh Ekspedisi.....	48
Tabel Probabilitas dari Kejadian Kesalahan Tujuan Pengiriman oleh Ekspedisi.....	49
Tabel Rincian Besaran Mitigasi dari Kejadian Kesalahan Tujuan Pengiriman oleh Ekspedisi (1)	50
Tabel Rincian Besaran Mitigasi dari Kejadian Kesalahan Tujuan Pengiriman oleh Ekspedisi (2).....	50
Tabel Rincian Besaran Kerugian dari Kejadian Kerusakan di Gudang saat penyimpanan.....	52
Tabel Probabilitas dari Kejadian Kerusakan di Gudang saat penyimpanan.....	52
Tabel Rincian Besaran Kerugian dari Kejadian Proses Identifikasi Servis yang Salah	55
Tabel Probabilitas dari Kejadian Proses Identifikasi Servis yang Salah.....	55
Tabel Analisis Kejadian yang Tidak Dikehendaki.....	56
Tabel Rincian Besaran <i>Transfer Risk</i>	59