

JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar

Volume 2, Nomor 4, January 2025, Halaman 155-159

Licensed by CC BY-SA 4.0

ISSN: [2302-6219](https://doi.org/10.5281/zenodo.14726453)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14726453>

## Pengaruh Penerapan ISO 31000 Dalam Meningkatkan Efektivitas Manajemen Risiko Pada Perusahaan J&T Express

Riskha Setianingsih<sup>1</sup>, Zahrani Fatni Hapsah<sup>2</sup>, Umi Nur Habibah<sup>3</sup>, Diva Viola Natasya Hasibuan<sup>4</sup>, Arsyadona<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Islam Sumatera Utara

Email: <sup>1</sup>[meddysetiady1978@gmail.com](mailto:meddysetiady1978@gmail.com), <sup>2</sup>[zahraniFatni@gmail.com](mailto:zahraniFatni@gmail.com), <sup>3</sup>[uminrhbb10@gmail.com](mailto:uminrhbb10@gmail.com), <sup>4</sup>[divaviolanatasya@gmail.com](mailto:divaviolanatasya@gmail.com), <sup>5</sup>[arsyadona1100000174@uinsu.ac.id.com](mailto:arsyadona1100000174@uinsu.ac.id.com)

### Abstrak

Penerapan ISO 31000 di PT. J&T Express Indonesia memberikan dampak positif dalam peningkatan efektivitas manajemen risiko yang signifikan, khususnya dalam mengelola risiko operasional, teknologi informasi, dan sumber daya manusia. Dengan mengintegrasikan manajemen risiko ke dalam tata kelola perusahaan, J&T Express mampu merespons risiko secara lebih sistematis dan terstruktur, yang berperan penting dalam menghadapi cakupan geografis yang luas serta dinamika pasar e-commerce yang cepat berkembang. Penerapan ISO 31000 tidak hanya meningkatkan konsistensi layanan, tetapi juga memperkuat reputasi perusahaan sebagai penyedia jasa titipan yang andal. Namun, tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis masih perlu diatasi untuk memaksimalkan penerapan standar ini. Rekomendasi strategi jangka pendek dan panjang diusulkan untuk meningkatkan efektivitas manajemen risiko guna mendukung visi perusahaan menjadi perusahaan jasa titipan yang terpercaya di Indonesia.

**Kata Kunci:** ISO 31000, manajemen risiko, PT. J&T Express Indonesia

### Abstract

The implementation of ISO 31000 at PT. J&T Express Indonesia has a positive impact in significantly increasing the effectiveness of risk management, especially in managing operational risks, information technology, and human resources. By integrating risk management into corporate governance, J&T Express is able to respond to risks in a more systematic and structured manner, which plays an important role in facing the wide geographical coverage and dynamics of the rapidly growing e-commerce market. The implementation of ISO 31000 not only improves service consistency, but also strengthens the company's reputation as a reliable consignment service provider. However, challenges in the form of limited human resources, budget, and adaptation to changes in the business environment still need to be overcome to maximize the implementation of this standard. Recommendations for short-term and long-term strategies are proposed to improve the effectiveness of risk management to support the company's vision of becoming a trusted consignment service company in Indonesia.

**Keywords:** ISO 31000, risk management, PT. J&T Express Indonesia

---

### Article Info

Received date: 29 December 2024

Revised date: 30 December 2024

Accepted date: 15 January 2025

### PENDAHULUAN

Saat ini perusahaan start-up menghadapi tantangan besar dalam mengelola risiko yang tidak dapat diprediksi yang muncul seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan persaingan di pasar. Sebagai salah satu perusahaan start-up di sektor logistik PT. J&T Express Indonesia, dengan nilai valuasi tertinggi yang berada di angka \$20 di sektor logistik yang menempati posisi utama start-up berdasarkan data *start-up unicorn* tahun 2022. Hal ini tentu saja disebabkan J&T Express merupakan ekspedisi dengan volume pengiriman paling besar dan paling banyak digunakan di Indonesia.

Meskipun begitu PT. J&T Express Indonesia juga tetap menghadapi berbagai tantangan, termasuk risiko operasional, risiko pasar dan risiko teknologi. Tetapi perusahaan J&T berupaya meningkatkan efektivitas manajemen risiko dan kinerja keuangannya melalui penerapan ISO 31000. Standar ini memberikan kerangka kerja bagi perusahaan untuk mengidentifikasi, menilai, dan menangani risiko secara efektif sehingga dapat meminimalkan dampak negative dan memanfaatkan peluang secara optimal. ISO 31000 adalah standar internasional yang memberikan panduan untuk menerapkan

kerangka kerja manajemen risiko yang sistematis dan terstruktur. Penerapan ISO 31000 diharapkan dapat membantu perusahaan mengidentifikasi, menilai, dan menangani risiko secara proaktif. Bagi perusahaan strat-up yang bergerak cepat, seperti J&T Express, penerapan ISO 31000 dapat meningkatkan efektivitas manajemen risiko, yang ada pada akhirnya turut mendukung peningkatan kinerja keuangan melalui pengurangan biaya operasional terkait risiko, perbaikan efisiensi dan peningkatan kualitas layanan.

Penelitian yang saya ambil ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan ISO 31000 dalam meningkatkan efektivitas manajemen risiko dan kinerja keuangan di PT. J&T Express Indonesia. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini akan mendalami persepsi dan pengalaman manajerial dalam mengimplementasikan ISO 31000, serta dampaknya terhadap stabilitas finansial dan kepuasan konsumen perusahaan. Hasil yang didapat dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya manajemen risiko yang efektif dalam memperkuat daya saing perusahaan start-up di Tengah dinamika pasar yang kompetitif.

## KAJIAN TEORI

### PT. J&T Express Indonesia

PT. J&T Express Indonesia adalah perusahaan jasa pengiriman yang berkembang pesat sejak didirikan pada 20 Agustus 2015. Perusahaan yang berkantor pusat di Pluit, Jakarta Utara ini mengutamakan layanan pengiriman barang/paket kilat di seluruh Indonesia. Berbasis inovasi teknologi, J&T Express berkomitmen untuk menyediakan layanan yang cepat, nyaman, dan terpercaya bagi pelanggannya. Sejak awal beroperasi pada September 2015, perusahaan ini telah memiliki jaringan yang cukup luas, dengan 1.025 cabang, 10.000 kurir (disebut sprinter), dan 1.000 unit mobil operasional yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Visi perusahaan adalah menjadi perusahaan jasa titipan dan kargo terkemuka yang dapat diandalkan dan memiliki manajemen risiko yang efektif. Penerapan ISO 31000 sebagai standar internasional untuk manajemen risiko diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengurangi risiko secara terstruktur.

### ISO 31000 Dalam Manajemen Risiko

ISO 31000 adalah standar internasional yang diterbitkan oleh International Organization for Standardization (ISO) untuk manajemen risiko, yang bertujuan untuk menyediakan panduan tentang bagaimana organisasi dapat mengintegrasikan manajemen risiko ke dalam semua aspek operasional dan proses bisnis mereka. Standar ini menekankan pentingnya pendekatan yang terkoordinasi dan sistematis dalam mengarahkan dan mengendalikan kegiatan perusahaan terhadap potensi risiko yang mungkin timbul. Dalam konteks ini, manajemen risiko didefinisikan sebagai seperangkat arsitektur yang meliputi prinsip-prinsip, kerangka kerja, dan proses yang saling terkait, yang dirancang untuk mengelola risiko secara efektif. ISO 31000 menyoroti bahwa manajemen risiko bukanlah sekadar fungsi yang terpisah, tetapi harus menjadi bagian integral dari semua aktivitas organisasi, dari perencanaan strategis hingga pelaksanaan operasional.

Dengan demikian, penerapan ISO 31000 memungkinkan organisasi untuk tidak hanya mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko, tetapi juga untuk merumuskan strategi mitigasi yang tepat, yang dapat membantu dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Dengan memiliki kerangka kerja yang jelas dan terstandarisasi, organisasi dapat meningkatkan ketahanan mereka terhadap ketidakpastian dan membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan pemahaman yang lebih mendalam tentang risiko yang dihadapi. Melalui implementasi manajemen risiko yang efektif, organisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kemungkinan terjadinya kerugian, dan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan terhadap kemampuan mereka untuk mengelola risiko yang ada. ISO 31000, dengan demikian, menjadi alat penting bagi organisasi dalam menciptakan nilai jangka panjang dan mencapai keberlanjutan di tengah lingkungan bisnis yang kompleks dan dinamis.

## METODE

Penelitian yang diteliti penulis ini menggunakan metode Kualitatif dimana dalam pengertiannya Creswell (1994) menjelaskan bahwa Penelitian kualitatif adalah proses investigasi yang berusaha untuk memahami masalah sosial atau manusia berdasarkan penggambaran yang kompleks dan holistik, dengan melibatkan pandangan dari informan dan dilakukan dalam latar alami. Penekanan

pada pengumpulan data secara mendalam dalam konteks alami dengan berfokus pada bagaimana individu menginterpretasikan pengalaman mereka. Dalam penelitian yang dilakukan kali ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang dimana dalam penelitian ini digunakan untuk dapat pemahaman yang mendalam tentang bagaimana teknologi blockchain berperan dalam meningkatkan keamanan dan privasi data di sektor keuangan. Pendekatan ini melibatkan tinjauan literatur yang cermat dan analisis dokumen dengan para ahli di bidang teknologi blockchain dan keuangan.

Pada penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data secara dokumentasi melalui pengumpulan data yang terkait, seperti laporan tahunan, dokumen kebijakan risiko dan catatan audit internal yang dapat memberikan Gambaran lebih jelas mengenai proses dan hasil dari penerapan ISO 31000. Maka dari itu penelitian kualitatif ini dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang pengaruh penerapan ISO 31000 dalam meningkatkan efektifitas manajemen risiko dan kinerja keuangan di PT. J&T Express Indonesia, serta dapat membantu dalam memberikan rekomendasi untuk penganbangan lebih lanjut dalam praktik manajemen risiko di sebuah perusahaan yang ada saat ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan ISO 31000 pada manajemen risiko di PT J&T Express Indonesia telah menunjukkan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek operasional dan organisasi. Dengan menggunakan ISO 31000, J&T Express dapat mengintegrasikan manajemen risiko ke dalam struktur tata kelola perusahaan, mendorong pendekatan pengambilan keputusan berbasis risiko di seluruh level operasional, dan meningkatkan akuntabilitas serta transparansi dalam penanganan risiko. Standar ini memungkinkan perusahaan untuk menyelaraskan strategi manajemen risiko dengan konteks bisnis logistik dan kurir di Indonesia, yang memiliki kompleksitas tinggi karena luasnya cakupan geografis dan dinamika pasar e-commerce yang terus berkembang. Dalam desain kerangka kerja ini, J&T Express menetapkan kebijakan yang relevan dengan skala operasionalnya, mengalokasikan sumber daya secara efisien, serta menentukan tanggung jawab yang jelas bagi tim terkait, sehingga tercipta struktur pengelolaan risiko yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Dampak penerapan ISO 31000 pada proses bisnis utama terlihat nyata dalam pengelolaan rantai pengiriman. Identifikasi risiko yang lebih baik membantu perusahaan memitigasi risiko keterlambatan dan kerusakan barang, serta mengembangkan prosedur untuk menangani situasi darurat secara efisien. Di bidang teknologi informasi, penerapan manajemen risiko mendukung pengelolaan risiko keamanan data pelanggan, menjaga ketersediaan layanan digital, serta mengatasi potensi gangguan sistem tracking yang krusial bagi bisnis logistik. Adapun di aspek sumber daya manusia, penerapan ISO 31000 mendorong pengembangan budaya sadar risiko di seluruh organisasi melalui pelatihan khusus. Standarisasi kompetensi personel yang terkait dengan manajemen risiko juga memberikan kontribusi besar dalam menjaga konsistensi kualitas layanan J&T Express di seluruh cabangnya.

Dari segi efektivitas, manfaat penerapan ISO 31000 dapat diukur melalui penurunan tingkat klaim dan komplain pelanggan, peningkatan ketepatan waktu pengiriman, serta optimalisasi biaya operasional yang signifikan. Selain itu, penerapan ini juga memberikan manfaat tidak terukur, seperti peningkatan kepercayaan pelanggan, penguatan reputasi perusahaan di industri logistik, dan peningkatan moral serta motivasi karyawan. Tantangan implementasi yang muncul, baik dari kendala internal seperti resistensi terhadap perubahan dan kebutuhan investasi sumber daya, maupun kendala eksternal seperti perubahan regulasi dan kondisi geografis Indonesia, diatasi dengan strategi jangka pendek dan jangka panjang. Misalnya, melalui evaluasi berkala efektivitas kontrol risiko dan pengembangan sistem prediksi risiko yang lebih maju. Dalam jangka panjang, integrasi teknologi kecerdasan buatan dalam manajemen risiko dan kolaborasi dengan mitra bisnis menjadi rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan solusi berkelanjutan dan memperkuat posisi J&T Express di pasar.

Secara keseluruhan, penerapan ISO 31000 telah membantu J&T Express menciptakan peningkatan sistematis dalam pengelolaan risiko operasional, standarisasi proses yang memperkuat konsistensi layanan, serta membangun kepercayaan dari para pemangku kepentingan. Dalam menerapkan ISO 31000, PT. J&T Express menghadapi sejumlah tantangan dan hambatan yang dapat mengganggu efektivitas pengelolaan risiko di perusahaan.

1. Kurangnya Pemahaman dan Kesadaran: Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman dan kesadaran di kalangan karyawan mengenai pentingnya manajemen risiko. Tanpa pemahaman yang memadai, proses implementasi ISO 31000 bisa terhambat, karena karyawan mungkin tidak menganggap manajemen risiko sebagai prioritas. Pendidikan dan pelatihan yang terbatas membuat mereka kurang siap untuk mendukung inisiatif ini.
2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia: J&T Express juga menghadapi tantangan dalam hal ketersediaan sumber daya manusia yang berpengetahuan tentang ISO 31000. Proses manajemen risiko yang efektif memerlukan keahlian khusus untuk melakukan identifikasi, analisis, evaluasi, dan penanganan risiko. Tanpa tenaga ahli yang terlatih, implementasi standar ini bisa menjadi tidak efektif, berisiko mengabaikan aspek-aspek kritis dalam manajemen risiko.
3. Kompleksitas Ruang Lingkup Operasional: Ruang lingkup operasional J&T Express yang luas, dengan cabang dan layanan di seluruh Indonesia, menambah kompleksitas dalam proses identifikasi dan pengelolaan risiko. Perusahaan harus mampu mengatasi risiko yang bervariasi di berbagai lokasi geografis, serta mempertimbangkan faktor-faktor lokal yang mungkin mempengaruhi operasi. Hal ini menuntut pendekatan yang lebih terstruktur dan sistematis dalam manajemen risiko.
4. Risiko Teknologi Informasi: J&T Express menggunakan berbagai aset teknologi informasi untuk mendukung operasional bisnis, yang juga membawa risiko signifikan, seperti gangguan sistem, keamanan data, dan kerusakan infrastruktur. Manajemen risiko di bidang TI memerlukan analisis yang mendalam untuk mengidentifikasi potensi gangguan dan merumuskan langkah mitigasi yang sesuai, sehingga meningkatkan beban kerja bagi tim manajemen risiko.
5. Keterbatasan Anggaran: Keterbatasan anggaran menjadi hambatan penting lainnya dalam penerapan ISO 31000. Pelaksanaan sosialisasi, implementasi, dan audit terkait manajemen risiko membutuhkan biaya yang cukup besar. Tanpa dukungan anggaran yang memadai, pelaksanaan ISO 31000 mungkin tidak dapat dilakukan secara optimal, mengakibatkan kurangnya komitmen terhadap pemeliharaan standar ini dalam jangka panjang.
6. Dinamika Lingkungan Bisnis: Perubahan cepat dalam lingkungan bisnis, khususnya di era teknologi yang terus berkembang, menambah tantangan bagi pengelolaan risiko. Risiko yang dihadapi perusahaan dapat berubah seiring dengan perkembangan teknologi dan dinamika pasar, sehingga perusahaan harus selalu siap untuk beradaptasi dan mengelola risiko yang muncul secara dinamis.

Secara keseluruhan, tantangan utama yang dihadapi PT. J&T Express dalam penerapan ISO 31000 berfokus pada kesiapan sumber daya manusia, kompleksitas ruang lingkup operasi, dan keterbatasan anggaran. Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan perlu merencanakan strategi yang komprehensif dan berkelanjutan agar penerapan ISO 31000 dapat memberikan manfaat maksimal dalam pengelolaan risiko.

Implementasi ISO 31000 di PT. J&T Express Indonesia memiliki peran krusial dalam mendukung visi perusahaan untuk menjadi penyedia jasa titipan yang terpercaya dengan manajemen risiko yang andal. Dengan mengadopsi standar internasional ini, J&T Express dapat mengintegrasikan manajemen risiko ke dalam setiap aspek operasionalnya, mulai dari proses pengiriman hingga pengelolaan sumber daya manusia. Pendekatan sistematis dalam identifikasi dan mitigasi risiko yang diatur oleh ISO 31000 memungkinkan perusahaan untuk mengatasi berbagai tantangan, seperti risiko keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, dan risiko yang terkait dengan keamanan data pelanggan. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya meningkatkan ketepatan waktu dan kualitas layanan, tetapi juga membangun kepercayaan yang lebih besar di kalangan pelanggan dan mitra bisnis.

Selain itu, penerapan ISO 31000 mendorong budaya sadar risiko di seluruh organisasi, di mana setiap karyawan berperan aktif dalam pengelolaan risiko, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih responsif terhadap perubahan dan tantangan yang ada. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi terkait manajemen risiko, staf menjadi lebih siap untuk menghadapi situasi tak terduga dan beradaptasi dengan cepat terhadap kondisi pasar yang dinamis. Oleh karena itu, penerapan ISO 31000 tidak hanya membantu J&T Express dalam mengurangi potensi kerugian, tetapi juga memperkuat reputasi perusahaan sebagai layanan yang dapat diandalkan, yang pada

akhirnya akan mendukung tujuan jangka panjangnya untuk menjadi pemimpin di industri jasa pengiriman.

Secara keseluruhan, komitmen J&T Express terhadap standar ISO 31000 menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya fokus pada pertumbuhan bisnis, tetapi juga pada pengelolaan risiko yang proaktif dan berkelanjutan, yang sangat penting dalam menghadapi tantangan di era kompetisi yang semakin ketat di sektor logistik dan e-commerce. Dengan demikian, implementasi ISO 31000 sangat mendukung visi J&T Express untuk menjadi perusahaan yang tidak hanya dipercaya, tetapi juga dihormati dalam pengelolaan risiko.

## SIMPULAN

Penerapan ISO 31000 pada PT. J&T Express Indonesia telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam mengelola risiko, meningkatkan konsistensi operasional, dan memperkuat kepercayaan para pemangku kepentingan. Dengan integrasi manajemen risiko ke dalam tata kelola perusahaan, J&T Express dapat lebih responsif dalam mengidentifikasi dan mengelola berbagai risiko, baik dari aspek operasional, teknologi informasi, maupun sumber daya manusia. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk menghadapi tantangan kompleks, seperti cakupan geografis yang luas dan dinamika pasar e-commerce, dengan pendekatan yang sistematis dan terstruktur.

Selain manfaat operasional, penerapan standar ini juga berkontribusi terhadap penguatan reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan yang andal dan berkomitmen terhadap manajemen risiko. Kendati demikian, perusahaan masih menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan kebutuhan adaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Namun, dengan strategi jangka pendek dan jangka panjang yang tepat, J&T Express dapat terus meningkatkan efektivitas penerapan ISO 31000 untuk mendukung visinya menjadi perusahaan jasa titipan yang terpercaya di Indonesia.

## REFERENSI

- DailySosial.id, Masuk 2023, Berikut Valuasi dan Performa J&T Express, Penguasa Pasar Logistik Sepanjang 2022
- Dharma Wahyu E., & Fitri L., (2023), Implementasi Manajemen Risiko Terintegrasi Sesuai Iso 31000 Di Rumah Sakit Umum Pusat Dokter Kariadi Semarang, *Abdi Makarti*, Vol. 2, No. 1
- Anindhita Ari P., & Deva Istifadhah I., Analisis Risiko Teknologi Informasi Menggunakan Iso 31000 (Studi Kasus: Aplikasi J&T Express Indonesia), *Aisyah Journal of Informatics and Electrical Engineering*, Vol. 4, No. 1
- Purwanto, A., & Sudarmaji, (2019), Implementasi Manajemen Risiko ISO 31000 pada Perusahaan Jasa Pengiriman, *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, Vol. 3, No.2.
- Rahman, F., & Wibowo, S., (2020), Analisis Penerapan ISO 31000 dalam Manajemen Risiko Logistik, *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol. 4, No.1.
- Susilo, L.J., & Kaho, V.R., (2018), Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000:2018, *Jakarta: PT Grasindo*.
- Wijaya, A., (2021), Evaluasi Penerapan Manajemen Risiko pada Perusahaan Ekspedisi di Indonesia, *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, Vol. 4, No.1.
- Terry George A., N. Nurhadi, (2023), Manajemen Risiko Pada Bandara Soekarno Hatta Berbasis ISO 31000, *Jurnal Teknik Industri*, Vol. 14, No.2.