

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* DENGAN SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD) EKSPEDISI J&T EXPRESS KEC. BENGKALIS

Nama : Junaidi
Nim : 5103211560
Pembimbing : Nazrantika Sunarto, S.E., M.M

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses manajemen risiko dalam transaksi e-commerce dengan metode pembayaran *Cash on delivery* (COD) pada ekspedisi J&T Express Kecamatan Bengkalis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian, proses manajemen risiko dijalankan dalam empat tahap utama, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, serta pengawasan dan pengendalian. Pada tahap perencanaan, perusahaan mengidentifikasi potensi risiko seperti penolakan barang, pembatalan sepihak, dan risiko keamanan kurir. Tahap pengorganisasian dilakukan dengan pembagian tugas antar tim operasional secara terstruktur. Tahap penggerakan melibatkan pengarahan dan pelatihan kurir serta pemanfaatan sistem pelacakan. Sementara itu, tahap pengawasan dan pengendalian dilakukan dengan pencocokan laporan harian, penyelesaian kendala di lapangan, dan audit internal. Risiko-risiko yang ditemukan diklasifikasikan menjadi enam jenis, yaitu operasional, keuangan, keamanan, reputasi, administratif, dan hukum. Strategi pengendalian risiko yang digunakan antara lain penghindaran risiko, pencegahan kerugian, dan duplikasi. Meskipun pengelolaan risiko telah diterapkan secara aktif, sistem pencatatan masih dilakukan secara manual. Oleh karena itu, perlu dilakukan digitalisasi sistem manajemen risiko agar lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, E-commerce, COD, J&T Express, Strategi Pengendalian Risiko

Risk Management Analysis in E-commerce Transactions Using the Cash on delivery (COD) System at J&T Express Courier Service in Bengkalis District

Name : Junaidi
Nim : 5103211560
Supervisor : Nazrantika Sunarto, S.E., M.M

Abstract

This study aims to analyze the risk management process in e-commerce transactions using the Cash on delivery (COD) payment method at J&T Express in Bengkalis Subdistrict. A descriptive qualitative method was employed, utilizing interviews, observations, and documentation for data collection. The risk management process is implemented through four main stages: planning, organizing, actuating, and controlling. In the planning stage, the company identifies potential risks such as product rejection, unilateral cancellations, and courier safety threats. The organizing stage involves a structured division of operational tasks. The actuating stage includes staff training, courier briefing, and the use of tracking systems. Meanwhile, the controlling stage is carried out through daily report reconciliation, on-site problem resolution, and internal audits. Identified risks are categorized into six types: operational, financial, security, reputational, administrative, and legal. Risk control strategies include risk avoidance, loss prevention, and duplication. Although risk management is actively applied, the documentation system remains manual. Therefore, digitalization of the risk management system is necessary to enhance its effectiveness and efficiency.

Keywords: Risk Management, E-commerce, COD, J&T Express, Risk Control Strategies