

RETAIL RISK MANAGEMENT IN DETAIL

Oleh: Agung MSG

Copyright © 2010 by Agung MSG

Penerbit

IMan

www.IndonesiaAman.com

AgungMSG1@IndonesiaAman.com

Diterbitkan melalui:

www.nulisbuku.com

TESTIMONI BUKU INI

Buku ini mengulas cukup detail mengenai roh Retail Risk Management di Indonesia. Buku ini termasuk buku pertama di Indonesia yang membahas Risk Management di industri retail. Luar biasa, bagus dan cukup lengkap. Persis seperti moto penulisnya : “Pikirkan Apa yang Tak Terpikirkan!”. Buku ini akan sangat bermanfaat bagi para praktisi Risk Management di industri ritel di Indonesia, dan boleh jadi justru akan juga bermanfaat dan memberikan inspirasi bagi mereka yang berkecimpung dalam Risk Management di industri non ritel, serta para praktisi dan pemerhati di dunia Safety & Security.

Prof. Roy Sembel, Ph.D.,

Dekan Business School dan Direktur Program Pascasarjana,
UPH
Chairman, CAPITAL PRICE

Kehadiran buku ”Retail Risk Management” yang ditulis Saudara Agung MSG dapat menjadi referensi para pelaku bisnis ritel dalam menghadapi dinamika pasar dan konsumen.

Dengan materi yang berdimensi luas, ditulis secara runtut dan mencerahkan dengan gaya penulisan yang ringan namun tetap dalam koridor empiris, buku ini tidak kehilangan pijakan Standar Internasional penerapan manajemen risiko. Adopsi dan adaptasi Standar Manajemen Risiko yang lazim diterapkan diantaranya AS-NZS 4360:2004, COSO, Sarbanes Oxley dan ISO 31000, tampaknya dipahami secara mendalam dan telah dijalankan oleh penulis dalam kapasitasnya sebagai Head of Crisis Management Response Team - Risk Managemet, di sebuah perusahaan jaringan ritel nasional.

Originalitas buku ini terletak pada kemampuannya menjabarkan termonologi – terminologi rumit manajemen risiko khususnya

untuk industri ritel dalam bahasa yang lugas, sederhana dan enak dibaca.

Atantya H Mulyanto,SE.,M.Si.
Risk Management Consultant & Practitionaire
Head of MBD Division, Chief Management System PT
SUCOFINDO Advisory Utama.

Saya salut dengan bahan-bahan yang begitu banyak, dan sangat kaya dengan berbagai kaitan topik (alias komprehensif *risk management* retail). Bahasanya sederhana dan bisa dipahami pembaca umum. Sangat bermanfaat bagi pebisnis *retail* dan penggiat *risk management* retail. Salam sukses!!

Sigit Triyono, MM,
Managing Director PT. Sukses Holistik Indonesia

Dengan materi yang berlimpah dan mencerahkan, buku ini akan menggerakkan pikiran kita. Buku ini juga memberikan inspirasi dan kesadaran yang mendalam tentang pentingnya memahami Risk Management, yang pada akhirnya pembaca diajak untuk memahami, memaknai, memperluas wawasan dan memperkaya perspektif dan kecintaan "belajar" kembali.... Karenanya, memahami Retail Risk Management bisa juga dilakukan sambil *ngemil* – tidak sekaligus, tetapi sedikit demi sedikit.

– **Dickdick Sodikin,**
Managing Director Tridaya Consulting Group.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

- ❖ **Prof. Roy Sembel, Ph.D** – Direktur Bursa Berjangka Jakarta, & Chairman CAPITAL PRICE – xii
- ❖ **Atantya H Mulyanto, SE, MSi.** – Risk Management Consultant & Practitionaire, & Head of MBD Division, Chief Management System PT SUCOFINDO Advisory Utama – xvii

Dari Penulis – 1

Testimonial & Komentar Untuk Buku Ini – 20

Pendahuluan – 24

BAB I : Mindset

1. Paradigma Baru Pengelolaan “Risiko” – 34
2. 7 Pikiran Nyata yang Menyesatkan – 36
3. *How Safe is Safe Enough ?* – 38
4. Esensi Profesi “Retail Risk Management” – 41
5. 7 Tahapan Mengantisipasi Potensi Risiko Operasional – 43
6. 10 Pola Pikir Utama Risk-Taker – 46
7. Profil Pimpinan Crisis Management – 48
8. Risiko, Pemenang dan Pecundang – 51
9. Laki-laki Lebih Baik Saat Menangani Krisis ? – 54
10. Kata Siapa Menulis itu Beresiko ? – 56

BAB II : Unit Kerja Risk Management

11. 6 Faktor Terpenting Pencegahan Angka Kehilangan – 64
12. High Modus & Shringkage – 68
13. 21 Kelemahan Umum Risk-Management – 78
14. 7 Aspek Penting Risk Management di Industri Retail – 82
15. Crisis Management Apa Sih Kerjanya ? – 85
16. Tantangan Crisis Management di Dunia Retail – 92
17. 7 Alasan Penting Eksistensi Crisis Management – 95
18. 4 Strategi Kunci Pengamanan Outlet – 102
19. Minimalisasi Risiko dengan Matrikulasi Risiko – 106
20. Loss Incident Tracking, *Cape Dech...* – 109
21. Virtual Business & Risk Management – 111
22. Special Agent di Crisis Management – 114
23. Ketelitian Penggeledahan Sangat Penting dalam Penyelidikan – 116
24. Risk Management Manager & Rebranding – 119
25. Retail Risk Management & Mind Mapping – 123
26. Perlindungan Saksi & Kejahatan Kerah Putih – 127
27. RCT Monthly Risk Assesment – 130
28. 7 Aspek Penting Membangun Akuntabilitas – 132
29. Seberani Apa Manager Risk-Management ? – 136
30. Dibutuhkan Segera : Kamus Risk-Management Indonesia ! – 138
31. Report Risk Management koq Masih Membingungkan ? – 145
32. Tips Membuat Resume Kasus yang Lebih Meyakinkan – 150
33. Social Network Manager – 155

BAB III : Deteksi Dini & Fungsi Kontrol

34. Empat Lapis Sistem Pengawasan Tindak Lanjut Atas Temuan di Lapangan – 158
35. Mengapa Nilai Pertanggungjawaban Sengaja Diperkecil ? - 161
36. Cakupan Kerja Risk Control Manager – 165
37. Enam Tujuan Pengembangan Deteksi Dini – 172
38. Bagaimana Sistem Peringatan Dini Dibuat ? – 175
39. Deteksi Dini Crisis-Management di Unit Bisnis – 178
40. Sumber-Sumber Informasi Peringatan Dini – 191
41. Peraturan Perusahaan dan Risk Management – 195
42. Koordinasi Fungsi Kontrol & Risk Management – 198
43. Tujuh Aspek Penting Pengawasan Internal – 201
44. Agar fungsi kontrol lebih bergigi... – 204
45. Controller Temporer Itu Sebenarnya Tak Perlu? – 207
46. E-Office untuk Efisiensi, Efektivitas & Transparansi – 212

BAB IV : ERM, GCG & CSR

47. Enterprise Risk Management & GCG – 216
48. Manfaat Manajemen Risiko & GCG – 219
49. Jangan Kecilkan CSR dengan Community Development – 222
50. CSR : Kewajiban untuk Berpikir Melingkar – 226

Daftar Pustaka – 229

Profil Penulis – 231

Paradigma Baru Pengelolaan “Risiko”



Dulu, mendengar kata risiko, seringkali berkonotasi dengan hal-hal yang berbau negatif, kerugian, ancaman, kelemahan dan yang sebangsa dengan itu.

Namun dengan perubahan zaman, sekarang risiko itu sudah ditempatkan pada proporsi yang lebih baik, dimana risiko harus benar-benar dapat dikelola sedemikian rupa sebelum dan selama aktivitas bisnis berdenyut. Dan tentu saja harus di-*review* kemudian secara terukur.

Berguru langsung dari Bapak Roy Sembel, saya mendapat beberapa paradigma baru mengenai *risk management*. Manfaatnya, dalam aplikasi di lapangan, saya selalu mengkaitkan solusi atas masalah dalam *risk management* dengan beberapa paradigma baru ini.

Sesuai tuntutan jaman, kini *risk management* telah dan akan terus bertransformasi. Perkembangan dari “evolusi” *risk management* ini bercirikan dari pengukuran subyektif beralih pada kuantifikasi risiko, semacam **risiko yang terukur**. Yaitu seberapa besar batas toleransi risiko dapat terjadi, diterima akal sehat, dan terantisipasi.

Dengan kata lain, kini terus berkembang semacam Evolusi Pandangan Manajemen terhadap Risiko. Pengelola dan pemerhati manajemen risiko kini, kian tercerahkan.

Dari paradigma lama “From back room” beralih pada paradigma baru **“to Board Room”**. Yang dulu pemantauan risiko menjadi salah satu fungsi internal audit di level “rendahan”, **kini pemantauan risiko sudah menjadi pekerjaan seorang CEO**. Hingga tak heran, ada jabatan Direktur Kepatutan, *Risk Management Director* hingga *Chief Risk Officer* (CRO).

Risiko, dalam pandangan modern juga bukan lagi faktor negatif yang harus dikontrol, namun **lebih dipandang sebagai sebuah peluang**. Bukan juga risiko yang dikelola secara terpisah dalam sebuah organisasi, namun **risiko harus dikelola secara terintegrasi secara utuh, menyeluruh, sistematis dan terprogram** dalam Enterprise Risk Management (ERM).

Tanggungjawabnya, bila dulu didelegasikan pada level yang lebih rendah, sekarang ini manajemen risiko sudah menjadi tanggungjawan Direktur Risk Management, atau *senior / line management*.

Hal lain, bila dulu masih tidak terstruktur dan terpecah pada berbagai fungsi yang berbeda, maka sekarang ini *risk management* harus **dibangun kedalam seluruh corporate management system**.

Jadi, cukup bergensi bukan peran, kedudukan dan nilai strategis dari *risk management division* sekarang ini ?

7 Pikiran Nyata yang Menyesatkan



Bahaya kebakaran, kerusakan, banjir, shrinkage, matinya aliran listrik, ancaman bom, atau pun gangguan operasional lainnya (dengan segala potensi dan dampaknya) adalah sebuah risiko.

Bila dilihat dari konteks Retail Risk Management, sebuah risiko akan sangat berkait erat dengan paradigma seperti apa yang kita anut atau kita yakini. Tidak jarang, tanpa kita sadari bisa saja paradigma yang kita temukan atau paradigma yang kita anut adalah paradigma yang “useless”.

Lalu, paradigma seperti apa yang sebenarnya lebih “usefull” ? Berikut mari kita lihat beberapa paradigma baru dalam menangani risiko, yang pada akhirnya diharapkan juga akan mempengaruhi bagaimana kita bertindak, dan kontribusi apa yang bisa kita berikan dalam upaya mencegah atau meminimalisasi risiko tersebut.

1. Jangan tanyakan, “Apakah ada jaminannya, bahwa itu akan berhasil dan sukses ?”, namun tanyakan dengan tegas dan penuh percaya diri : *“Apakah saya yakin sepenuhnya, bahwa itu akan berhasil baik ?”*.

2. Jangan berhenti bila rugi, tapi tentu saja *“Dengan kecerdasan, harus kita ketahui kapan harus berhenti dan bagaimana saran para pakar dan staf ahli ?”*.
3. Jangan saat merasa takut lantas kita berpikir, *“Cari aman. Jangan ambil risiko !”*, namun berpikirlah sebaliknya, *”Pakai otak. Pelajari cara menangani risiko !”*
4. Jangan merasa atau menilai, *”Kerugian dan kekalahan itu memalukan”* namun bersikaplah ksatria (akui, terima & perbaiki) dan tentu saja jangan malu untuk mengatakan, *“Kali ini, saya merasa rugi/keliru/salah”*.
5. Jangan mau membayar untuk menanggung risiko, tapi cobalah untuk *”lebih bergengsi” : Dibayar untuk menanggung risiko!*
6. Jangan menganggap dengan *”Risiko terburuk saya jatuh miskin untuk selamanya”*. Tapi *”Mungkin saja saya jadi bangkrut untuk sementara”*.
7. Jangan, jangan sama sekali untuk berpikir, *”Kadang perlu bersikap sebagai penjudi”*, tapi *”Untuk maju, kita harus senantiasa dan siap bersedia mengambil risiko yang telah diperhitungkan”*.