

## **Penerapan *Risk Management* Pada *Unilever* Indonesia (Studi Kasus : Penipuan Atas Nama *Unilever*)**

Yulfiswandi.<sup>1</sup>, Olivia Lysion<sup>2</sup>, Angelina<sup>3</sup>, Septriana<sup>✉ 4</sup>, Cindy<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup>*Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Internasional Batam*

### **Abstrak**

Risiko merupakan sesuatu yang dapat terjadi secara tidak terduga, oleh karena itu manajemen risiko memegang peranan yang sangat penting bagi kelangsungan suatu usaha atau kegiatan. Setiap kegiatan pasti mengandung risiko. Namun, seseorang harus mencoba meminimalkan ketidakpastian atau harus mampu mengantisipasi semua kemungkinan tersebut dengan memberikan beberapa tindakan alternatif untuk menghadapi ketidakpastian. Dengan kata lain, risikonya harus dikelola dengan baik, agar efektifitas seseorang atau perusahaan tidak terganggu. PT. *Unilever* Indonesia tentunya juga memiliki risiko-risiko yang harus diwaspadai oleh manajemen risiko. Metode penelitian pada penelitian ini ialah deskriptif kualitatif. Objek pada penelitian ini adalah Pengelolaan Manajemen Risiko Perusahaan *Unilever* Indonesia dan teknik pengumpulannya ialah studi literatur. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana PT. *Unilever* Indonesia Tbk mengelola manajemen risiko agar risiko-risiko yang kelak terjadi dapat diatasi dengan baik. Manfaat penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan dan informasi tentang bagaimana cara mengelola risiko dan mengurangi risiko seperti studi kasus yang di alami PT. *Unilever* Indonesia Tbk. Hasil penelitian ini adalah Perusahaan *Unilever* Indonesia mengelola manajemen risikonya dengan melakukan identifikasi ulang risiko-risiko dari semua bidang, kemudian mengukur tingkat risiko serta membuat strategi untuk mencegah serta mengatasi risiko-risiko tersebut.

**Kata Kunci:** Risiko, Manajemen Risiko, PT. *Unilever* Indonesia Tbk, Mengelola

### **Abstract**

*Risk is something that can happen unexpectedly, therefore management plays a very important role for a business or activity. Every activity has risk. However, one must try to deal with uncertainty or must be able to anticipate all these possibilities by providing several alternative actions to deal with uncertainty. In other words, the risk must be managed properly, so that the effectiveness of a person or company is not compromised. PT. Unilever Indonesia, of course, also has risks that risk management must be aware of. The research method in this research is descriptive qualitative. The object of this research is Unilever Indonesia Company Risk Management and the collection is a literature study. The purpose of this research is to find out how PT. Unilever Indonesia Tbk manages risk management so that future risks can be handled properly. The benefit of this research is to gain knowledge and information about how to manage risk and reduce risk, such as the case study experienced by PT. Unilever Indonesia Tbk. The results of this study are that Unilever Indonesia Company manages its risk management by updating risks from all fields, then measuring the level of risk and making strategies to prevent and overcome these risks.*

**Keywords:** Risk, Risk Management, PT. *Unilever* Indonesia Tbk, Managing

Copyright (c) 2022 Septriana

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [septriana2409@gmail.com](mailto:septriana2409@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Risiko merupakan sesuatu yang dapat terjadi secara tidak terduga, oleh karena itu manajemen risiko memegang peranan yang sangat penting bagi kelangsungan suatu usaha atau kegiatan. Setiap kegiatan pasti mengandung risiko. Secara umum, kita dapat mengatakan bahwa hidup ini penuh dengan risiko. Namun, seseorang harus mencoba meminimalkan ketidakpastian atau harus mampu mengantisipasi semua kemungkinan tersebut dengan memberikan beberapa tindakan alternatif untuk menghadapi ketidakpastian. Apa yang akan terjadi di masa depan, kita tidak bisa tahu pasti. Manajemen risiko adalah alat untuk melindungi perusahaan dari kemungkinan yang tidak baik (Ramli, 2010). Dengan kata lain, risikonya harus dikelola dengan baik, supaya efektifitas perusahaan tidak terganggu.

PT. *Unilever* Indonesia merupakan salah satu perusahaan terunggul dalam produk perawatan pribadi dan rumah serta makanan dan es krim di Indonesia. Tidak dapat dipungkiri bahwa perusahaan sebesar PT. *Unilever* Indonesia tentunya juga memiliki risiko-risiko yang harus diwaspadai oleh manajemen risiko, seperti contoh pernah ada penipuan undian yang mengatas namakan PT. *Unilever* Indonesia yang membuat orang-orang tergiur lalu diminta untuk mentransfer uang oleh oknum yang tidak bertanggung jawab tentunya bisa merugikan nama baik perusahaan. Orang-orang mencoba untuk melindungi diri mereka sendiri dari risiko, serta badan usaha seperti PT. *Unilever* Indonesia juga harus berusaha terlindungi dari risiko.

Dengan berbagai modus penipuan yang terjadi belakangan ini, dengan membagikan kupon hadiah secara langsung berupa mobil dan sebagainya yang ditaruh di salah satu paket di bawah ini yang tergabung dalam PT. *Unilever* Indonesia Tbk sudah merambah komunitas konsumen ke berbagai daerah, ternyata banyak korban penipuan. Menurut penjelasan Bagian Informasi PT. *Unilever* Indonesia Tbk di Jakarta, setelah dikonfirmasi oleh *News Room*, Rachmah menjelaskan bahwa PT. *Unilever* Indonesia Tbk dengan berbagai jenis produknya hingga saat ini belum pernah mengadakan *program* atau pemberian hadiah langsung seperti kupon dalam kemasan PT. *Unilever* Indonesia.

Rachmah mengatakan, jika PT. *Unilever* Indonesia melakukan undian promosi secara langsung atau melalui kuisioner yang berhadiah, mereka ingin mengedukasi konsumen. Rachmah menjelaskan, promo yang dilakukan akan melibatkan pejabat aktif. Selain itu, kata Rachmah, konsumen belum pernah dikenai pajak undian, dan tidak pernah menggunakan telepon untuk menelepon sebelumnya, seperti yang terjadi. Untuk itu, Rachma meminta komunitas konsumen PT. *Unilever* mewaspadai dan mewaspadai modus operandi penipuan yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dengan membagikan kupon hadiah langsung berupa mobil dan lain-lain. Upaya menghindari semua itu konsumen sebaiknya melakukan konfirmasi terlebih dahulu.

Berdasarkan data Kementerian Sosial selama tiga tahun terakhir, laporan penipuan undian berhadiah tahun 2008 sebanyak 10.847, tahun 2009 sebanyak 22.565, kemudian tahun 2010 (periode Januari-Juni) setara 3.189. Sementara data dari produsen terkait menunjukkan, pada periode yang sama jumlah laporan masuk tahun 2008 sebanyak 83.568 dan 2009 sebanyak 43.570 sedangkan 2010 dari Januari hingga Juni sebanyak 31.000 datang dari seluruh Indonesia. Mensos menjelaskan bahwa pada tahun 2008 dan 2009, Kemensos bekerja sama dengan Pos Indonesia dan Polisi berhasil mengungkap sekitar 56.990 surat lotre palsu. Untuk periode Januari sampai Juni 2010, Pos Indonesia berhasil mengumpulkan sebanyak 3.254 amplop lupa berisi undian palsu amplop itu nanti dikirim kepada pihak yang mengurus lebih lanjut.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Penerapan *Risk Management* Pada *Unilever* Indonesia" dalam upaya mengurangi risiko

penipuan yang mengatas namakan PT *Unilever* Indonesia Tbk. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana PT. *Unilever* Indonesia Tbk mengelola manajemen risiko agar risiko-risiko yang kelak terjadi dapat diatasi dengan baik. Manfaat penelitian ini adalah Untuk mendapatkan pengetahuan dan informasi tentang bagaimana cara mengelola risiko dan mengurangi risiko seperti studi kasus yang dialami PT. *Unilever* Indonesia Tbk.

### **Pengertian Risiko**

Risiko berkaitan dengan ketidakpastian. Hal ini berupa kejadian yang dikarenakan tidak cukupnya informasi tentang apa yang akan terjadi. Ketidakpastian (*uncertainty*) dapat menguntungkan dan merugikan. Semakin banyak risiko yang dihadapi, semakin tinggi pengembalian yang biasanya dihasilkan. Pola pengambilan risiko menunjukkan sikap yang berbeda terhadap pengambilan risiko.

Risiko yang dikemukakan oleh Vaughan dalam (Darmawi, 2014) adalah:

1. Risiko berupa kemungkinan kerugian, jenis risiko ini biasanya digunakan untuk menunjukkan niat untuk kalah atau kemungkinan situasi.
2. Risiko ialah suatu kemungkinan terjadinya kerugian, risiko-risiko diatas menunjukkan bahwa risiko yang menimbulkan kerugian tidak segera diatasi.
3. Risiko berupa ketidakpastian, kemudian terdapat pemahaman bahwa risiko terkait dengan ketidakpastian, dan kami memiliki wawasan bahwa keberadaan risiko disebabkan oleh ketidakpastian.

Berdasarkan interpretasi diatas dapat disimpulkan bahwa risiko secara umum dapat dipahami sebagai situasi dimana individu atau perusahaan dapat dirugikan. Sesuatu yang menimbulkan ketidakpastian tentang terjadinya suatu peristiwa untuk jangka waktu tertentu ketika peristiwa tersebut mengakibatkan kerugian. Apakah itu kerugian kecil yang tidak terlalu penting atau kerugian besar yang berdampak pada kelangsungan hidup usaha.

### **Manajemen Risiko**

Manajemen risiko atau dikenal sebagai *risk management*, adalah pendekatan terstruktur atau metodologis untuk mengelola ketidakpastian tentang ancaman serta merupakan serangkaian aktivitas manusia, termasuk penilaian risiko, pengembangan strategi, dan manajemen risiko untuk mengelolanya serta mengurangi risiko dengan menggunakan pemberdayaan sumber daya. Secara garis besar, tujuan serta fungsi utama dari *risk management* tersebut berupa untuk mencegah atau meminimalkan dampak buruk dari kontinjensi melalui penghindaran risiko atau perencanaan kontinjensi untuk risiko tersebut.

Strategi mitigasi yang dapat dilakukan antara lain:

1. Mengalihkan risiko kepada pihak lain
2. Memperhitungkan seluruh atau sebagian akibat dari beberapa risiko yang ditetapkan.
3. Mengurangi dampak negatif risiko

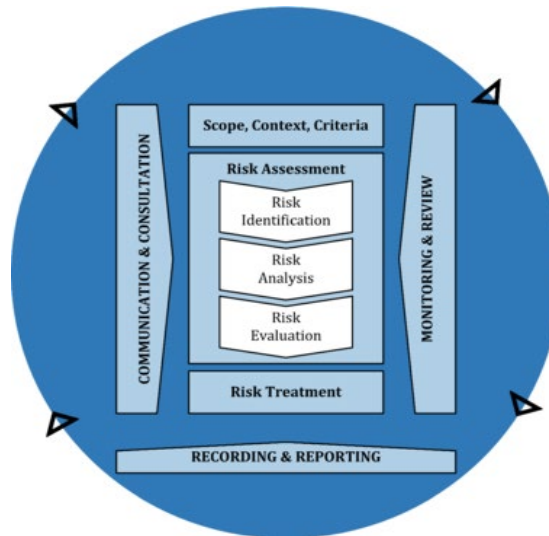
Manajemen risiko tradisional berfokus pada risiko yang muncul dari penyebab fisik atau hukum seperti bencana alam atau kebakaran, kematian, bencana alam serta tuntutan hukum.

Definisi manajemen risiko menurut (Darmawi, 2014) adalah upaya untuk melakukan identifikasi, menganalisis dan mengendalikan risiko pada semua kegiatan usaha yang bertujuan untuk mencapai keefisiensi perusahaan.

Berdasarkan pengertian diatas, bisa disimpulkan bahwa manajemen risiko adalah proses pencegahan yang dibuat untuk memastikan bahwa kemungkinan kerugian diminimalkan serta konsekuensi negatif yang dihasilkan dari kejadian tak terduga diminimalkan.

### Proses Manajemen Risiko

**Gambar 1.** *Risk Management Guideline (ISO 31000:2018)*



1. Menentukan kontekstualisasi, yang mendefinisikan serta mengungkapkan tujuan organisasi, lingkungan mana tujuan tersebut dicapai, pemangku kepentingan yang terpengaruh, serta berbagai kriteria risiko. Mereka membantu memperjelas dan menilai sifat serta kompleksitas risiko.
2. Penilaian risiko mencakup 3 tahap, yaitu:
  - a. Identifikasi risiko, yang bertujuan untuk mengidentifikasi semua potensi risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan.
  - b. Analisis risiko, dimana fungsinya untuk menganalisa probabilitas serta dampak risiko yang teridentifikasi.
  - c. Evaluasi risiko, yaitu melakukan perbandingan dari hasil analisis risiko dengan kriteria risiko yang menghasilkan penentuan bagaimana pengendalian risiko tersebut diterapkan.
3. Penanganan risiko, berupa rencana pengurangan risiko untuk memberikan alternatif agar pengelolaan risiko dapat diterapkan secara efektif serta efisien. Pilihan manajemen risiko yang diambil antara lain: mengurangi kemungkinan atau dampaknya risiko, menghindari risiko, mengalihkan risiko kepada pihak ketiga, serta menerima risiko.
4. Komunikasi & konsultasi, hal ini sangat penting dilakukan mengingat 9 prinsip manajemen risiko mensyaratkan *risk management* yang transparan serta menyeluruh, harus dilaksanakan oleh semua bagian organisasi, harus menjadi kepentingan semua

organisasi pihak terkait. Dengan adanya komunikasi serta konsultasi, diharapkan bisa mendukung dan memandu kegiatan manajemen risiko.

5. Pemantauan & peninjauan, hal tersebut diperlukan untuk memastikan bahwa penerapan manajemen risiko tetap berjalan sesuai rencana. Hasil *Monitoring & Review* ini juga dapat digunakan sebagai umpan balik untuk memperbaiki proses manajemen risiko.

## METODOLOGI

Metode pengumpulan data pada penelitian ini ialah analisis deskriptif kualitatif. Metode ini dominan melakukan pengamatan dan berfokus pada proses dan makna dari hasil yang didapatkan. Metode ini tertuju pada objek, manusia ataupun institusi dengan mengetahui interaksi antar elemennya, serta berupaya untuk memahami suatu fenomena, peristiwa ataupun perilaku. Data-data yang didapatkan dari penelitian ini akan ditampilkan dalam bentuk deskriptif sehingga akan memberikan gambaran mengenai hasil penelitian. Objek pada penelitian ini adalah Pengelolaan *Risk Management* Perusahaan *Unilever* Indonesia. Teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur seperti melalui jurnal, artikel, buku teks, dan penelusuran *internet* yang berhubungan dengan penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan yang dihadapi perusahaan *Unilever* Indonesia ialah adanya penipuan yang menggunakan nama perusahaan *Unilever* dengan meletakkan atau menyelipkan kertas undian pada produk-produk *Unilever* seperti pada produk deterjen Rinso, *shampoo Lifebuoy*, dan lain-lain. Pada kertas undian tersebut juga tertera nomor telepon oknum yang berujung, konsumen tersebut akan langsung menghubungi nomor yang tertera dan meminta untuk mentransfer uang. Dengan kasus penipuan tersebut dapat merusak merek *Unilever*.

Saat ini merek bukan hanya berperan sebagai suatu nama ataupun suatu pembeda dengan produk lain yang sejenis, namun juga sebagai faktor penentu dalam *trendsetter* di bidang industri ini. Perusahaan yang mempunyai reputasi yang baik pada produk ini dapat mengembangkan perusahaannya di berbagai kota bahkan hingga luar negeri dan menjadi perusahaan internasional. Namun untuk mencapai titik tersebut tentunya terdapat berbagai macam risiko seperti contoh kasus penipuan yang dialami perusahaan *Unilever* Indonesia ini. Maka dari itu perusahaan *Unilever* Indonesia harus lebih *aware* Manajemen risiko yang telah diterapkan apakah mampu mengontrol risiko-risiko dan melindungi asetnya atau harus ditingkatkan lagi manajemennya.

Berikut proses *Unilever* Indonesia mengelola *risk management*nya :

1. Mengidentifikasi risiko utama atau risiko besar yang akan dihadapi perusahaan.
  - a. Keuangan, terjadinya inflasi ataupun fluktuasi mata uang akan berdampak pada biaya bahan baku dan harga jual
  - b. Merek, perubahan selera konsumen yang cepat beralih, maka dari itu perusahaan harus mampu menciptakan keunggulan kompetitif sehingga dapat bersaing dengan produk lain sejenis.
  - c. Rantai Pasok, terjadinya kecelakaan, bencana alam atau kerugian dalam proses rantai pasok dapat berdampak terhadap kualitas produk yang dihasilkan.
  - d. Produk yang mengalami cacat, hal ini terjadi karena adanya kerusakan pada mesin/alat atau kesalahan sumber daya manusianya.



- e. Sistem informasi, terjadinya gangguan pada sistem teknologinya dapat berdampak terhadap operasi bisnis seperti proses produksi, penjualan, dan siklus arus kas perusahaan. Akses informasi yang salah juga dapat terjadinya kecurangan.
  - f. Hubungan dengan Pelanggan, kegagalan dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan akan membuat pelanggan yang awalnya loyal menjadi pindah ke produk lain.
  - g. Eksternal, terjadi naik turunnya permintaan produk karena kondisi ekonomi yang selalu berubah-ubah. Selain itu, perpajakan, kebijakan fiskal, dan pengontrolan harga yang ditetapkan pemerintah juga mempengaruhi profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan.
  - h. Hukum, jika perusahaan tidak menjalankan regulasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan sesuai aturan yang diberlakukan pemerintah maka bisa dikenakan sanksi, denda serta rusaknya reputasi perusahaan.
  - i. Kompetensi karyawan, terjadinya gangguan antar karyawan ataupun relasi perusahaan dapat berdampak pada operasional perusahaan dan keuangan seperti ketidakmampuan perusahaan mempertahankan pekerja yang berkompeten atau berkualitas
2. Mengevaluasi dan mengukur risiko
    - a. Mengukur tingkat risiko dengan *probability* dan *severity*
    - b. Menyusun rangking risiko dan mengevaluasi

**Tabel 2.** Tingkat Risiko

NO	RISIKO	Severity	Probability	Score	Level Risiko	Rangking Risiko
1	Fluktuasi mata uang	1	5	5	SEDANG	6
2	Perubahan Selera Konsumen	4	5	20	SANGAT TINGGI	1
3	Kecelakaan atau bencana alam pada Rantai pasok	5	3	15	SANGAT TINGGI	2
4	Berkurangnya Permintaan Produk karena kondisi ekonomi	5	3	15	SANGAT TINGGI	3
5	Gangguan sistem informasi	3	2	6	SEDANG	5
6	Kegagalan hubungan dengan pelanggan	3	1	3	SANGAT RENDAH	7
7	Sanksi, denda Reputasi perusahaan	1	3	3	SANGAT RENDAH	8
8	Ketidakmampuan perusahaan mempertahankan pekerja yang kompeten	2	4	8	TINGGI	4
Total score				75		

Terdapat 8 risiko utama hasil identifikasi perusahaan *Unilever* Indonesia dengan total risikonya 75. Sedangkan dengan total risiko tertinggi untuk suatu perusahaan adalah 200, maka Risiko PT. *Unilever* Indonesia termasuk katagori rendah.

PT *Unilever* Indonesia juga mengevaluasi keefektifitasan sistem pengontrol *internalnya*. Proses evaluasi ini dilaksanakan oleh *Unit Audit Internal* disetiap akhir periode. Proses ini bertujuan untuk membuktikan seberapa efektif dan efisiensinya sistem kontrol internal perusahaan di periode tersebut. Pengauditan tersebut mencakup operasi perusahaan serta laporan keuangan perusahaan.

### Mengelola Risiko

PT. *Unilever* Indonesia mengelola risikonya melalui mitigasi. Mitigasi ini dapat mengurangi *probability* dan dilakukan berdasarkan *level* risikonya, seperti contoh: sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi. Kemudian risiko-risiko tersebut dibagi sesuai dengan strategi penyelesaiannya.

Pencegahan untuk mengatasi penipuan yang mengatasnamakan perusahaan ialah dengan mengeluarkan surat atau pengumuman bahwa jika perusahaan *Unilever* Indonesia sedang mengadakan undian atau sejenisnya akan diinfokan melalui *website* perusahaan, koran, ataupun *media* sosial perusahaan *Unilever* Indonesia yang *official* dan mengedukasi masyarakat untuk berhati-hati serta jangan mudah percaya hal-hal yang berhubungan dengan undian yang hanya tertera di kertas-kertas yang diselipkan pada produk-produk *Unilever* tanpa di investigasi dahulu.

## SIMPULAN

Landaskan hasil uraian dan pembahasan yang telah dikemukakan Dari sini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Risiko yang dihadapi PT. *Unilever* sangat kompetitif karena pesaingnya memiliki lebih beragam dan permintaan yang lebih sedikit terhadap produknya. *Unilever* perlu mengambil langkah-langkah untuk mengurangi kerugian risiko. Pengurangan risiko tertinggi adalah : Pesaing memiliki produk yang lebih terdiferensiasi; Memantau tren pasar eksternal, mengumpulkan umpan balik konsumen dan menerapkan kemampuan penelitian dan pengembangan untuk mengatasi tren ; Mengurangi permintaan konsumen terhadap produk perusahaan. Secara teratur memperbarui perkiraan bisnis dari hasil bisnis, arus kas dan menyeimbangkan kembali Prioritas investasi. Perusahaan telah secara teratur mengidentifikasi dan menilai risiko yang terkait dengan kegiatan usahanya, jenis risiko bisnis yang dihadapi *Unilever* meliputi keuangan, *branding*, ekonomi eksternal, hukum dan peraturan, hubungan industrial, karyawan dan talenta, sistem dan informasi, produk yang aman dan berkualitas, rantai pasok (*safety*) dan manajemen portofolio.

## Referensi :

- Syarif, M. (2020). *Manajemen Risiko dalam Pengadaan Barang/Jasa*. Msyarif.Id.  
<https://msyarif.id/manajemen-risiko-dalam-pengadaan-barang-jasa/>
- Fajri, D. L. (2021). *Pengertian, Proses, dan Contoh Manajemen Risiko*. Katakata.Co.Id.  
<https://katadata.co.id/safrezi/berita/61adbf54c8357/pengertian-proses-dan-contoh-manajemen-risiko>
- Sinulingga, R. A. (2018). Sistem Manajemen Resiko pada PT. Unilever Indonesia, Tbk. *The International Journal of Applied Business Tijab*, 2(April), 33–46.
- COSO & WBCSD. (2018). Enterprise risk management: Applying enterprise risk management to environmental, social and governance-related risks. *Enterprise Risk Management: Applying Enterprise Risk Management to Environmental, Social and Governance-Related Risks*, 300–317. <https://www.coso.org/Documents/COSO-WBCSD-ESGERM-Guidance-Full.pdf>
- Hopkin, P. (2017). *Fundamental Risk Management 4th Edition*.
- Ptpn12. (2019). *Tujuan dan Sasaran Manajemen Risiko*. Ptpn12.Com.  
<https://ptpn12.com/2019/07/10/tujuan-dan-sasaran-manajemen-risiko/>

- Ahmad. (n.d.). *Manajemen Risiko: Pengertian, Manfaat, Tujuan, Prinsip dan Langkah-langkahnya*. Gramedia.Com. <https://www.gramedia.com/literasi/manajemen-risiko/>
- Murdwarsa Febriyanta, I. M. (2021). *Pengelolaan Risiko yang Optimal Melalui Manajemen Risiko*. Djkn.Kemenkeu.Go.Id. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-jakarta/baca-artikel/14069/Pengelolaan-Risiko-yang-Optimal-Melalui-Manajemen-Risiko.html>
- Misra, I., Hakim, S., & Pramana, A. (2020). *Manajemen Risiko: Pendekatan Bisnis Ekonomi Syariah* (Issue July).
- Tucci, L. (2021). *What is risk management and why is it important?* Techtarget.Com. <https://www.techtarget.com/searchsecurity/definition/What-is-risk-management-and-why-is-it-important>
- Kenton, W. (2021). *What Is Risk Management in Finance, and Why Is It Important?* Investopedia.Com. <https://www.investopedia.com/terms/r/riskmanagement.asp>