

MANAJEMEN RISIKO DALAM AKTIVITAS BELANJA ONLINE DI KALANGAN MAHASISWA FEB UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL

Aprilla Dwi Nazarina¹, Amirah²

^{1,2}Universitas Pancasila Tegal

Email : athfaldwi@gmail.com

Abstrak

Tujuan penulisan ini digunakan untuk menggambarkan persepsi atau tanggapan mahasiswa terhadap penerapan manajemen risiko dalam aktivitas belanja online di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasila Tegal melalui penyebaran kuesioner. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif serta didukung oleh studi literatur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasila Tegal. Pengambilan sampel dilakukan secara random kepada mahasiswa yang pernah melakukan aktivitas belanja online, dengan jumlah sampel sebanyak 100 mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa telah cukup baik dalam melakukan identifikasi, pengukuran, dan pengelolaan risiko dalam belanja online, namun masih terdapat risiko yang sering dihadapi seperti barang tidak sesuai, keterlambatan pengiriman, serta potensi penipuan. Oleh karena itu, pemahaman manajemen risiko dalam belanja online perlu terus ditingkatkan agar mahasiswa dapat bertransaksi secara lebih aman dan bijak.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, Belanja Online, Persepsi Mahasiswa, E-Commerce, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.

Abstract

The purpose of this paper is to describe students' perceptions or responses to the application of risk in online shopping activities among students of the Faculty of Economics and Business, Pancasila University, Tegal through the distribution of questionnaires. This research method uses a quantitative method with a descriptive approach and is supported by literature studies. The population in this study were all students of the Faculty of Economics and Business, Pancasila University, Tegal. Sampling was carried out randomly from students who had engaged in online shopping activities, with a sample size of 100 students. The results of the study indicate that students are quite good at identifying, measuring, and managing risks in online shopping, but there are still risks that are often faced such as non-conforming goods, late delivery, and potential fraud. Therefore, understanding of risk management in online shopping needs to be continuously improved so that students can make transactions more safely and wisely.

Keywords: Risk Management, Online Shopping, Student Perception, E-Commerce, Faculty Of Economics And Business.

PENDAHULUAN

Manajemen Risiko

Manajemen risiko merupakan salah satu elemen penting dalam menjalankan bisnis perusahaan karena semakin berkembangnya dunia perusahaan serta meningkatnya kompleksitas aktivitas perusahaan mengakibatkan meningkatnya tingkat risiko yang dihadapi perusahaan. Tujuan utama manajemen risiko ialah melindungi organisasi dari kerugian atau ancaman, organisasi menggunakan strategi manajemen risiko, yang merupakan proses yang sistematis dan terorganisir, proses manajemen risiko terdiri dari tiga tahap utama: mengidentifikasi risiko, mengukur risiko, dan mengelola risiko.

Dalam konteks belanja online, manajemen risiko mengacu pada kemampuan konsumen untuk mengantisipasi potensi masalah seperti penipuan, keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, atau kebocoran data pribadi. Semakin baik individu mengenali dan mengelola risiko-risiko ini, semakin rendah kemungkinan mengalami kerugian dalam transaksi online.

Belanja Online

Belanja adalah transaksi antara penjual dan pembeli dengan menggunakan mata uang logam atau kertas. Sedangkan

belanja online adalah transaksi antara penjual dan pembeli melalui aplikasi di perangkat elektronik seperti handphone atau komputer dengan menggunakan jaringan internet. Aktivitas ini menawarkan berbagai manfaat, seperti kemudahan akses, pilihan produk yang lebih luas, dan harga yang seringkali lebih kompetitif. Namun, belanja daring memiliki risiko tinggi, terutama terkait kebocoran data pribadi dan keaslian produk.

Mahasiswa, sebagai pengguna internet aktif, merupakan kelompok konsumen yang paling sering berinteraksi dengan platform e-commerce. Mereka dianggap sebagai generasi digital yang adaptif, tetapi juga rentan terhadap risiko akibat perilaku konsumtif dan kurangnya kehati-hatian dalam bertransaksi, hal ini sangat berdampak terhadap perekonomian, dunia usaha dan pendidikan.

Risiko dalam Aktivitas Belanja Online

Risiko dalam belanja online dapat muncul dalam berbagai bentuk, antara lain:

1. Risiko finansial, seperti kehilangan uang akibat sistem pembayaran tidak aman.

2. Risiko produk, yaitu barang tidak sesuai dengan deskripsi.
3. Risiko privasi, berupa kebocoran data pribadi pengguna.
4. Risiko pengiriman, seperti keterlambatan atau barang rusak.

Mahasiswa sering mengalami risiko akibat kurangnya kemampuan mengidentifikasi dan mengukur risiko sebelum melakukan transaksi dengan alasan bahwa berbelanja online memudahkan dan cepat tanpa harus pergi ke toko dalam hal ini yang dimaksud adalah efektifitas waktu dan tenaga.

Mahasiswa sebagai Konsumen Digital

Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pancasakti Tegal termasuk kelompok yang aktif menggunakan internet dalam aktivitas ekonomi. Sebagai calon pelaku ekonomi, mahasiswa FEB diharapkan memiliki kemampuan manajerial dalam mengenali dan mengendalikan risiko transaksi online. Penelitian ini penting karena mahasiswa FEB tidak hanya bertindak sebagai konsumen, tetapi juga sebagai individu yang memahami prinsip manajemen risiko secara teori dan praktik.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, karena bertujuan menggambarkan bagaimana mahasiswa FEB Universitas Pancasakti Tegal mengidentifikasi, mengukur, dan mengelola risiko dalam aktivitas belanja online, teknik pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner melalui google form dengan jumlah responden sebanyak 100.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal. Pengambilan sampel dilakukan secara random di lingkungan kampus kepada mahasiswa yang pernah melakukan aktivitas belanja online. Subjek dalam penelitian ini meliputi mahasiswa dari berbagai program studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal, dengan jumlah sampel sebanyak 100 mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data, responden dalam penelitian ini didominasi oleh mahasiswa perempuan sebesar 55%, sedangkan mahasiswa laki-laki sebesar 45%

. Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas belanja online lebih banyak dilakukan oleh mahasiswa perempuan dibandingkan laki-laki.

2. Identifikasi Risiko Belanja Online

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden pernah mengalami berbagai risiko dalam belanja online. Risiko keterlambatan pengiriman dialami oleh 62% responden (setuju dan sangat setuju). Risiko barang tidak sesuai foto dan deskripsi juga cukup tinggi, masing-masing sebesar 61% responden.

Selain itu, 62% responden mengaku ragu terhadap keaslian produk, dan 65% responden meragukan kejujuran penjual online. Risiko kesalahan pengiriman barang dan kesalahan jumlah barang juga dialami oleh lebih dari 50% responden. Kekhawatiran terhadap penyalahgunaan data pribadi dirasakan oleh 65% responden, yang menunjukkan bahwa risiko nonfisik juga menjadi perhatian utama mahasiswa.

3. Pengukuran Risiko Belanja Online

Dalam pengukuran risiko, sebagian besar responden menyatakan bahwa berbagai risiko tersebut cukup sering hingga sering terjadi. Risiko keterlambatan pengiriman dengan kategori sering dialami oleh 38% responden. Risiko barang tidak

sesuai foto dialami oleh 48% responden, sedangkan barang tidak sesuai deskripsi dialami oleh 35% responden.

Kerusakan barang dialami oleh 36% responden, dan keraguan terhadap keaslian produk dirasakan oleh 56% responden. Kekhawatiran terhadap penyalahgunaan data pribadi juga cukup dominan dengan kategori sering dan sangat sering sebesar 57% responden.

4. Pengelolaan Risiko Belanja Online

Dalam menghadapi keterlambatan pengiriman, mayoritas responden (60%) memilih mengecek status pengiriman secara berkala. Jika barang tidak sesuai foto atau deskripsi, sebagian besar responden mengajukan komplain ke platform, yaitu sebesar 57% dan 53%.

Saat menghadapi keraguan terhadap keaslian produk, responden paling banyak melakukan pengecekan ulasan dan rating toko (61%). Jika terjadi kesalahan pengiriman barang, 61% responden memilih mengajukan pengembalian atau refund, sedangkan jika jumlah barang tidak sesuai, 48% responden mengajukan refund.

Ketika mengalami kesulitan retur, 69% responden memilih menghubungi customer service platform, menunjukkan

ketergantungan mahasiswa terhadap sistem bantuan aplikasi.

Untuk menghindari penyalahgunaan data pribadi, 48% responden memilih berbelanja hanya di platform terpercaya, dan 34% mengaktifkan fitur keamanan akun.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa mahasiswa FEB Universitas Pancasakti Tegal memiliki tingkat paparan risiko belanja online yang relatif tinggi, baik risiko yang berkaitan dengan produk, pengiriman, maupun keamanan data. Risiko keterlambatan pengiriman serta ketidaksesuaian barang menjadi masalah yang paling sering dijumpai dalam transaksi online. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat keterbatasan dalam pengendalian kualitas layanan penjual online.

Dari sisi pengukuran risiko, sebagian besar responden menilai bahwa risiko-risiko tersebut terjadi dengan tingkat frekuensi yang cukup sering. Temuan ini mengindikasikan bahwa risiko belanja online bukan hanya sebatas potensi, melainkan telah menjadi pengalaman nyata yang sering dihadapi mahasiswa. Tingginya tingkat kekhawatiran terhadap penyalahgunaan data pribadi mencerminkan meningkatnya kesadaran mahasiswa terhadap risiko keamanan digital.

Pada aspek pengelolaan risiko, mahasiswa menunjukkan perilaku yang cukup adaptif dalam menghadapi permasalahan belanja online. Mayoritas responden memilih untuk melakukan pengecekan pengiriman, mengajukan komplain, serta melakukan refund sebagai bentuk pengendalian risiko. Upaya pencegahan terhadap potensi penipuan dilakukan dengan memanfaatkan ulasan dan rating toko sebagai dasar pengambilan keputusan.

Selain itu, mahasiswa juga mulai menerapkan langkah-langkah perlindungan terhadap keamanan data pribadi, seperti memilih platform terpercaya dan mengaktifkan sistem keamanan akun. Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko dalam aktivitas belanja online di kalangan mahasiswa FEB Universitas Pancasakti Tegal sudah tergolong cukup baik, meskipun masih diperlukan peningkatan literasi digital dan kehati-hatian dalam bertransaksi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa FEB Universitas Pancasakti Tegal dalam aktivitas belanja online menghadapi berbagai bentuk risiko, baik

yang berkaitan dengan proses pengiriman, kualitas dan keaslian produk, kejujuran penjual, maupun perlindungan data pribadi. Risiko keterlambatan pengiriman serta ketidaksesuaian barang dengan foto dan deskripsi menjadi permasalahan yang paling sering dialami.

Berdasarkan aspek pengukuran, risiko belanja online dinilai memiliki tingkat kejadian yang cukup tinggi, sehingga tidak hanya bersifat kemungkinan, tetapi telah menjadi pengalaman nyata bagi mahasiswa. Hal ini menandakan bahwa kegiatan belanja online mengandung tingkat ketidakpastian yang cukup besar.

Pada aspek pengelolaan risiko, mahasiswa telah menunjukkan sikap yang cukup adaptif dan rasional dalam menangani permasalahan yang muncul, seperti melakukan pengecekan pengiriman, mengajukan komplain, serta mengupayakan pengembalian dana. Selain itu, tindakan pencegahan juga dilakukan melalui pemilihan platform terpercaya dan pemanfaatan fitur keamanan akun.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen risiko dalam aktivitas belanja online di kalangan mahasiswa FEB Universitas Pancasakti Tegal berada pada kategori cukup baik, meskipun masih diperlukan peningkatan

kesadaran terhadap keamanan digital serta kehati-hatian dalam melakukan transaksi online.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Nugraha, A. Azhar, D. Febrianti, G. A. Affandi, H. Heryadi, and S.S.Maesaroh, "Penerapan Manajemen Risiko dalam Proses Transaksi Online Pada Usaha Mikro di Tasikmalaya," *J. SEKURITAS (Saham, Ekon.Keuang. dan Investasi)*, vol. 7, no. 1, p. 90, 2023, doi: 10.32493/skt.v7i1.34318.
- I. Lidyaningsih and G. S. Darma, "Risiko Finansial, Risiko Produk, Hedonisme, Risiko Privasi, dan Niat Belanja Online," *J. Manaj. Bisnis*, vol. 19, no. 2, pp. 315–343, 2022, doi: 10.38043/jmb.v19i2.4613.
- C. C. Karnadjaja, D. Tulipa, and ..., "Pengaruh persepsi risiko, manfaat, dan kemudahan penggunaan terhadap minat belanja online melalui kepercayaan dan sikap pada konsumen Zalora di Surabaya," *Kaji. Ilm. Mhs. ...*, vol. 6, no. 2, 2018, [Online]. Available: <http://journal.wima.ac.id/index.php/KAMMA/article/view/1779%0Ahttp://journal.wima.ac.id/index.php/K>

AMMA/article/download/1779/1627

- R. M. Rahmadanis¹, Rani Novita², Reka Zulihanifa Wati³, “323-Article Text-1266-1-10-20230802,” *Jurnal*, vol. 11, no. 2, pp. 163–171, 2023.
- O. Arifudin, U. Wahrudin, and F. D. Rusmana, “Manajemen Risiko,” p. 20, 2020.
- H. S. Himawan, P. N. Avilla, R. Amanda, and S. Zaira, “Mengelola Tantangan dan Peluang dalam Bisnis Reseller Online :,” *J. Visi Manaj.*, vol. 11, pp. 186–202, 2025.
- A. S. Iswiyanti, “Analisis Tingkat Belanja Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Gunadarma,” *J. Inov. Penelit.*, vol. 2, no. 2, pp. 391–396, 2021, [Online]. Available: <https://doi.org/10.47492/jip.v2i2.701>
- U. Cendekia, M. Indonesia, J. N. No, and K. Kotagede, “Issn: 3025-9495,” vol. 14, no. 13, pp. 1–10, 2025.
- R. Ashari and Widayanto, “Pengaruh Kepercayaan dan Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Sikap Pengguna Pada Situs Belanja Online Lazada. Com (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang),” *J. Ilmu Adminitrasi Bisnis 11*, vol. 7, no. 1, pp. 209–219, 2017.