

**MANAJEMEN RISIKO PENGIRIMAN BARANG PADA
PT.TIKI CABANG KENDARI DITINJAU DARI PERSPEKTIF
EKONOMI SYARIAH**



Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana
Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh

ERWIN

NIM: 16050101055

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
KENDARI
2023**

0/23 09.23



Dokumen Pengesahan Ujian Skripsi: ERWIN (16050101055)

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
 Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
 email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "Manajemen Risiko Pengiriman Barang Pada PT.TIKI Cabang Kendari Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah" yang ditulis oleh ERWIN NIM. 16050101055 Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada hari Kamis tanggal 22 Juni 2023 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

Dewan Penguji Skripsi

Ketua : Alfian Toar SP, MM, (.....)

Sekretaris : Dr. Sodiman S.Fil.I., M.Ag. (.....)

Anggota1 : Dr. Husain Insawan M.Ag (.....)

Anggota2 : Sumiyadi SE, ME (.....)

Kendari, 23 Oktober 2023
 Dekan

Dr. H. Rusdin Muhalling M.El
 NIP. 196310292000031001

Visi Program Studi Ekonomi Syariah (ESY) :

"Menjadi Program Studi Terdepan dalam Pengembangan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Syariah Yang Transdisipliner"

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul "*Manajemen Risiko Pengiriman Barang Pada PT.TIKI Cabang Kendari Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah*" dibawah bimbingan Alfian Toar, SP., MM dan Dr. Sodiman, M.Ag telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 31 Maret 2023 M
09 Ramadhan 1444H

lis Skripsi,



Erwin
NIM. 16050101055

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erwin
NIM : 16050101055
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis karya : Skripsi

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusif Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

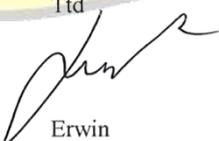
“Manajemen Risiko Pengiriman Barang Pada PT.TIKI Cabang Kendari Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah”

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari
Pada tanggal : 31 Maret 2023 M.
09 Ramadhan 1444 H.

Yang menyatakan
Ttd



Erwin

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Allahumma

Shalli'Ala Muhammad Wa'Ala Ali Muhammad

Puji syukur mendalam penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berjuta-juta kenikmatan, kelimpahan, dan keberkahan yang luar biasa. Shalawat dan salam tercurah atas nama Baginda Rasulullah Muhammad SAW, suritauladan manusia sepanjang masa beserta keluarganya, para sahabatnya, tabi'in dan tabi'uttabi'in. Alhamdulillahirobbil'alamin, berkat rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Manajemen Risiko Pengiriman Barang Pada PT.TIKI Cabang Kendari Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah” untuk diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi S1 pada jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari.

Rasa syukur tiada terkira bagi penulis yang telah menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan hasil penelitian ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan kepada saya.

Dengan segala ketulusan hati peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Kepada Allah SWT atas rahmat dan nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan proses akhir dari studi perkuliahan.

2. Kepada kedua orang tua dan Keluarga yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini;
3. Bapak Dr.Husain Insawan, M.Ag selaku Rektor IAIN Kendari sekaligus sebagai penguji yang telah memberikan dukungan dalam bentuk sarana dan prasarana serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi ini;
4. Bapak Dr.H.Rusdin Muhalling, M.EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian studi ini;
5. Bapak Abdul Wahid Mongkito, S. Si., M.EI selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah sekaligus menjadi penguji yang selalu memberikan motivasi agar cepat menyelesaikan studi;
6. Bapak H. Alfian Toar, SP., MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan kritik, saran serta masukan yang baik kepada penulis
7. Bapak Dr.Sodiman,M.Ag selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan kritik, saran serta masukan yang baik kepada penulis;
8. Kepada seluruh unsur pimpinan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama proses studi berlangsung hingga saat ini;
9. Kepada seluruh bapak/ibu Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang selalu memberikan dukungan serta membantu dalam tahap penyelesaian studi ini;

10. Kepada kepala cabang TIKI Cabang Kendari bapak Jufri Sanusi dan seluruh karyawan TIKI Cabang Kendari yang telah bersedia memberikan dukungan dalam bentuk kesiapan wawancara dan pengambilan data;
11. Dan kepada seluruh teman-teman yang berada dalam lingkup Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam khususnya Angkatan 2016 Program Studi Ekonomi Syariah yang selalu memberikan dukungan sehingga penulis terus semangat dalam menyelesaikan studi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan yang lebih baik terutama mencurahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah turut memberikan bantuannya kepada penulis.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis menerima saran dan kritik dari para pembaca yang bersifat konstruktif dan dari berbagai pihak demi kesempurnaan Skripsi ini. Harapan penulis semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Kendari, 31 Maret 2023

Penulis,



Erwin
16050101055

ABSTRAK

Erwin (2022). Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, Manajemen Risiko Pengiriman Barang pada PT.TIKI Cabang Kendari ditinjau dari Perspektif Ekonomi Syariah. Dibimbing oleh Alfian Toar, SP.,MM dan Dr. Sodiman, M.Ag

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen risiko terhadap proses pengiriman barang yang dilakukan oleh TIKI Cabang Kendari dan ditinjau dari perspektif ekonomi Syariah. Penelitian ini melalui penelitian kualitatif *field research*. Adapun sumber yang diteliti berupa kepala pimpinan TIKI Cabang Kendari, manajer operasional, 6 kurir, 2 pengurus gudang, dan 2 *front Office* TIKI Cabang Kendari. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TIKI Cabang Kendari melakukan pengendalian risiko dengan cara; menghindari risiko yaitu dengan cara menolak pengiriman barang yang sudah ditetapkan, mengendalikan risiko dengan memberikan penambahan kemasan pada packingan paket berupa *bubble wrap* atau pemberian kemasan peti kayu untuk menghindari dari kerusakan barang, menyortir barang sesuai alamat daerah masing-masing agar tidak terjadi salah kirim alamat, memasang CCTV untuk keamanan dan pengawasan kantor TIKI Cabang Kendari, melakukan transfer atau peminahan risiko kepada pihak lain, dan melakukan tanggung jawab berupa ganti rugi dan asuransi kepada barang kiriman konsumen. Di sisi lain, dalam perspektif ekonomi Islam TIKI Cabang Kendari dalam melakukan manajemen risiko bertujuan untuk menjaga amanah dari pelanggannya, hal ini sesuai dengan ajaran Islam. Dalam hal ganti rugi TIKI Cabang Kendari berupaya mengganti berupa maksimum 10 kali harga pengiriman barang dan mengganti dengan senilai harga barang tersebut yang hilang atau rusak pada saat pengiriman oleh pihak TIKI.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, TIKI Cabang Kendari, Ekonomi Syariah

ABSTRACT

Erwin (2022). *Islamic Economics Study Program Kendari State Islamic Institute (IAIN), Risk Management of Goods Delivery at PT.Tiki Kendari Branch Viewed from an Shariah Economic Perspective. Supervised by Alfian Toar, SP., MM and Dr. Sodiman, M.Ag*

This study aims to determine the risk management of the goods delivery process carried out by TIKI Kendari Branch and viewed from an Shariah economic perspective. This research is through qualitative field research. The sources studied were the head of the TIKI Kendari Branch, operational managers, 6 couriers, 2 warehouse managers, and 2 front Office TIKI Kendari Branch. Collecting data through interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that TIKI Kendari Branch carries out risk control by means of; avoiding risks, namely by refusing to deliver goods that have been determined, controlling risk by providing additional packaging to the package in the form of bubble wrap or providing wooden crate packaging to avoid damage to goods, sorting goods according to the address of each area so that there is no wrong delivery address, install CCTV for security and supervision of the TIKI Kendari Branch office, transfer or transfer risks to other parties, and carry out responsibilities in the form of compensation and insurance for consumer goods. On the other hand, from an Islamic economic perspective, TIKI Kendari Branch in carrying out risk management aims to maintain the trust of its customers, this is in accordance with Islamic teachings. In terms of compensation, TIKI Kendari Branch seeks to replace 10 times the price of shipping goods and replace it with the price of the goods that were lost or damaged during delivery by TIKI.

Keywords: Risk Management, TIKI Kendari Branch, Shariah Economics

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Definisi Operasional.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Manajemen Risiko	11
2.2.2. Distribusi dan Pengiriman.....	32
2.2.3. Jasa Pengiriman Barang	38
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Jenis Penelitian	42
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
3.3. Sumber Data dan Jenis Data	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data	43
3.5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	45
3.6. Teknik Analisis Data	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Umum Perusahaan TIKI	48
a. Sejarah PT.TIKI (Citra Van Titipan Kilat).....	48
b. Visi dan Misi Perusahaan	49
c. Struktur Organisasi Perusahaan PT.TIKI Cabang Kendari	50
d. Kegiatan Perusahaan PT.TIKI Cabang Kendari	50
e. Macam-Macam Layanan TIKI Cabang Kendari	52
f. Jumlah Pengiriman Barang Pada TIKI Cabang Kendari	53
4.2. Manajemen Risiko Pada TIKI Cabang Kendari	54
a. Identifikasi Risiko	54
b. Pengendalian Risiko.....	64
4.3. Manajemen Risiko Pada TIKI Cabang Kendari ditinjau dari Perpektif Ekonomi Syariah	83
BAB V PENUTUP	93
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	



DAFTAR SINGKATAN

IAIN	: Institut Agama Islam Negeri
FEBI	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
KAB	: Kabupaten
KEC	: Kecamatan
KEL	: Kelurahan
PROV	: Provinsi
SWT	: Subhanallah Wata'ala
SAW	: Shallallahu 'Alaihi Wasallam



DAFTAR TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Pedoman transliterasi yang merupakan hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

Di bawah ini daftar huruf-huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Ja	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sa	S	Es
ش	Sya	SY	Es dan Ye
ص	Ša	Š	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍat	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof Terbalik
ع	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qa	Q	Qi
ك	Ka	K	Ka
ل	La	L	El
م	Ma	M	Em
ن	Na	N	En
و	Wa	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	A
ا	Kasrah	I	I
ا	Dammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يا	Fatḥah dan ya	Ai	A dan I
وا	Fatḥah dan wau	Iu	A dan U

Contoh:

فَيْك	: kaifa	هُول	: haula
فَيْك	: kaifa	هُول	: haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ	Fatḥah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وِ	Ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

امت	: māta	لَيْق	: qila
امت	: māta	لَيْق	: qila
رم	: rama	وميت	: yamūtu

رَمَى	: rama	وميت	: yamūtu
-------	--------	------	----------

4. TaMarbūṭah

Transliterasi untuk ta marbūṭah ada dua, yaitu: ta marbūṭah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍammah, transliterasinya adalah (t). Sedangkan ta marbūṭah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang berakhir dengan ta marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka “ta marbūṭah itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

ر تضا لأطافل	: raudah al-aṭfāl
التنيدملا تليضفلا	: al-madīnah al-fāḍīlah
اتمكح	: al-ḥikmah

5. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau tasydīd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd (-), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رانب	: rabbanā
اچح	: al-ḥajj
انيجن	: najjainā
معن	: nu’’ima
اقح	: al-ḥaqq
دعو	: ‘aduwwun

Jika huruf *ع* ber- tasydīd di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf berharakat kasrah (-), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (ī).

Contoh:

عِلَّة : ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

عِرَّة : ‘Arabī (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *لا* (alif lam ma‘arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

اس مشلا : Al-Syamsu (Bukan Asy-Syamsu)

الزلزلا : Al-Zalzalāh (Bukan Az-Zalzalāh)

الفلسفلا : al-falsafah

البلاد : al-bilādu

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contohnya:

رماتنو : ta‘murūna

الوئء	: al-nau'
سئء	: syai'un
أرمت	: umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari al-Qur'ān), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh: Fī zilāl al-Qur'ān, Al-Sunnah qabl al-tadwīn, dan Al-'Ibārāt Fī 'Umūm al-Lafẓ lā bi khuṣūṣ al-sabab

9. Lafz al-Jalālah (الله)

Kata Allah yang didahului partikel huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai muḍāf ilaih (frasa nominal) ditransliterasi tanpa huruf Hamzah, Contoh:

دين الله : dīnullāh

Adapun ta marbūṭah di akhir kata yang disandarkan kepada lafẓ al-jalālah, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هم في رحمة الله : hum fī raḥmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (All Caps), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh: Wa mā Muḥammadun illā rasūl, Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan, Syahru Ramaḍān, al-laẓī unzila fih al-Qur’ān, Naṣīr al-Dīn al-Ṭūs, Abū Naṣr al-Farābī, Al-Gazālī dan Al-Munqiz min al-Ḍalāl.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Islam mendorong pemeluknya untuk mencari rezeki yang berkah, mendorong berproduksi dan menekuni aktivitas ekonomi di berbagai bidang usaha, seperti pertanian, industri, perdagangan, dan bidang-bidang usaha lainnya. Islam mendorong setiap amal perbuatan hendaknya menghasilkan produk atau jasa tertentu yang bermanfaat bagi umat manusia, atau mendatangkan kemakmuran dan kesejahteraan bersama. Terhadap usaha tersebut, Islam memberi nilai tambah sebagai ibadah kepada Allah dan jihad dijalan-Nya. (Yusuf Qardawi, 1997:12)

Dalam rangka mengembangkan dan menguasai perdagangan untuk aktivitas ekonomi manusia melakukan berbagai inovasi, bahkan tidak sedikit yang melakukan kerjasama antara satu pihak dengan pihak yang lainnya tentunya hal itu dilakukan untuk mempertahankan eksistensi perusahaan yang dijalani serta untuk mencapai sebuah tujuan yang salah satunya adalah memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Selanjutnya manusia di dalam hidupnya selalu dihadapkan dengan risiko dan peristiwa yang tidak terduga akan terjadi, yang dapat menimbulkan kerugian baik bagi perorangan maupun perusahaan, sehingga banyak orang ingin menolak risiko, dengan alasan selalu ingin aman dan tenteram. Kemanapun mengelak dari suatu risiko, maka di situpun akan menemukan risiko yang lainnya.

Sebagai sistem kehidupan, Islam memberikan warna dalam setiap

dimensi kehidupan manusia, tak terkecuali dunia ekonomi. Manusia diciptakan oleh Allah SWT untuk melakukan transaksi dengan melakukan transaksi dengan makhluk lainnya, dalam hal ini manusia sebagai makhluk sosial tidak lepas dari ketergantungan dan saling berhubungan dengan makhluk lain dalam menjalani kehidupannya. Manusia adalah makhluk Allah SWT, karena kita sebagai makhluk hidup tidak bisa hidup dan berdiri sendiri tanpa bantuan orang lain, maka dari itu terjadilah antara penjual dan pembeli yang sesuai dengan hukum-hukum dan Syariat Islam. Allah membolehkan jual beli yang sesuai dengan Hukum Islam yang sudah ditentukan oleh Allah SWT.

Manajemen risiko sangat penting bagi kelangsungan suatu usaha atau kegiatan. Jika terjadi suatu bencana, seperti kebakaran atau kerusakan, perusahaan akan mengalami kerugian yang sangat besar, yang dapat menghambat, mengganggu bahkan menghancurkan kelangsungan usaha atau kegiatan operasi. Manajemen risiko merupakan alat untuk melindungi perusahaan dari setiap kemungkinan yang merugikan. (Ramli, 2010:3)

Manajemen risiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi untuk menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis. (Irham Fahmi, 2010:15)

Risiko adalah kesempatan kerugian (*risk is the chance of loss*), *chance of loss* biasanya dipergunakan untuk menunjukkan suatu keadaan dimana terdapat suatu keterbukaan (*exposure*) terhadap

kerugian atau suatu kemungkina kerugian. Istilah risiko sudah biasa dipakai dalam kehidupan sehari-hari.

Kondisi terjadinya risiko operasional sangat dipengaruhi tinggi-rendahnya kualitas kematangan yang dimiliki manajer suatu perusahaan, seorang manajer dalam mengambil setiap keputusan harus memikirkan dampak yang akan timbul baik secara jangka pendek maupun jangka panjang. (Irham Fahmi, 2010:15)

Pada era globalisasi saat ini kebutuhan jasa pengiriman mengalami peningkatan yang cukup pesat. Jasa pengiriman merupakan bagian dari kebutuhan konsumen, karena keterbatasan waktu, kesibukan dilain tempat dan keinginan terhadap suatu barang, jasa pengiriman ini menjadi solusi yang efisien. Konsumen cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat, mudah, dan praktis dalam hal pengiriman barang. Kebutuhan konsumen yang semakin tinggi, serta berkembangnya bisnis toko *online* atau *e-commerce* menunjukkan tingginya antusiasme konsumen akan jasa pengiriman barang.

Sebagai salahsatu jasa pengiriman, maka berdirilah layanan jasa pengiriman barang PT.TIKI Kendari yang memberikan pelayanan jasa pengangkutan untuk memudahkan proses pemindahan barang-barangnya dari satu tempat ke tempat yang lain.

Sebagai salah satu jasa pengiriman barang yang berada di kota Kendari, PT.TIKI Kendari yang beralamat di Jl. Dr.Sam Ratulangi No.20 Kendari diharapkan mampu menjadi yang terbaik di dalam jasa pengiriman yang melayani masyarakat yang mengutamakan kepentingan pelanggan dan masyarakat umum khususnya mayarakat di

kota Kendari. Dengan demikian pihak PT.TIKI harus mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat.

Kualitas layanan dapat berpengaruh kepada kepuasan konsumen dan kemudian berdampak terhadap kepercayaan, dan juga kepuasan konsumen dapat menimbulkan loyalitas konsumen. Memahami potensi dan kebutuhan tinggi masyarakat akan layanan penyampaian barang titipan, perbekalan, barang berharga atau bahkan dokumen usaha para pebisnis dengan tingkat mobilitas yang sangat tinggi, telah menginspirasi berdirinya sebuah usaha jasa penitipan barang yang dikenal masyarakat dengan nama TIKI (Titipan Kilat).

Dengan adanya berbagai macam risiko yang terjadi pada pengiriman barang di PT.TIKI Cabang Kendari menjadi penghambat perusahaan dalam mendistribusikan barang kirimannya. Salah satu karyawan PT.TIKI Cabang Kendari mengungkapkan beberapa kendala yang sering dihadapi perusahaan terhadap barang yaitu cacat/kerusakan barang, keterlambatan pengiriman, dan salah alamat yang mengakibatkan proses pengiriman barang di TIKI Cabang Kendari terhambat. (Wawancara dengan Bambang Murfianto, 18 Juli 2022)

Dalam menghadapi berbagai macam risiko yang dihadapi tentunya perusahaan memiliki strategi atau cara untuk manajemen tiap-tiap risiko yang akan atau sudah terjadi. Berdasarkan kasus yang terjadi tersebut maka saya sebagai peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam permasalahan ini ke dalam kajian ilmiah berbentuk skripsi dengan mengangkat judul “**Manajemen Risiko**

Pengiriman Barang Pada PT.TIKI Cabang Kendari Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah''.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dibuat agar pembahasannya lebih terarah, maka di penelitian ini membahas mengenai manajemen risiko perusahaan jasa ekspedisi terhadap barang kiriman konsumen dilihat dari pandangan ekonomi Islam. Fokus utama dalam penelitian ini penulis mengambil pelaku usaha jasa ekspedisi, konsumen, dan penulis mengambil tempat penelitian pada pelaku usaha jasa ekspedisi yaitu TIKI Cabang Kendari yang berada di kota Kendari.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan oleh penulis, maka pada bagian ini penulis mengemukakan beberapa pokok permasalahan yang sesuai dengan judul penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen risiko TIKI Cabang Kendari pada pengiriman barang konsumen?
2. Bagaimana manajemen risiko TIKI Cabang Kendari pada pengiriman barang konsumen ditinjau dari perspektif ekonomi Syariah?

1.4. Tujuan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh tujuan yang dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen risiko TIKI Cabang Kendari pada pengiriman barang konsumen.
2. Untuk mengetahui manajemen risiko TIKI Cabang Kendari pada pengiriman barang konsumen menurut perspektif ekonomi Syariah.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsi akademis terhadap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Insitin Agama Islama Negeri Kendari.
 - b) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai ilmu Ekonomi Syariah khususnya dalam ilmu manajemen risiko serta penelitian ini diharakan bisa menjadi pembanding untuk pnelitian sebelum dan sesudahnya yang bisa dikembangkan lagi sesuai dengan perkembangan zaman.
2. Manfaat Praktis
 - a) Sebagai bahan masukan dalam manajemen risiko pada para pengusaha jasa pengiriman barang.
 - b) Mengembangkan wawasan keilmuan peneliti dalam menganalisa permasalahan serta memecahkan masalah

yang ada terkait dengan manajemen risiko pada pengiriman barang jasa pengiriman.

1.6. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap permasalahan yang menjadi maksud kajian dari penelitian ini, maka penulis menguraikan beberapa kata yang dianggap perlu, yaitu:

1. **Manajemen Risiko**, menurut Bramantyo (2008:43) manajemen risiko merupakan proses terstruktur dan sistematis dalam mengidentifikasi, mengukur, memetakan, mengembangkan alternatif penanganan risiko, memonitor dan mengendalikan penanganan risiko.
2. **Pengiriman Barang**, adalah kegiatan mendistribusikan barang dari jasa pengiriman ke penerima barang.
3. **PT.TIKI Cabang Kendari**, adalah salah satu cabang perusahaan penyedia jasa ekspedisi yang berada di kota Kendari.
4. **Kota Kendari**, adalah salah satu kota yang berada di Provinsi Sulawesi Tenggara.
5. **Ekonomi Syariah**, adalah sistem ekonomi yang mengimplementasikan nilai dan prinsip dasar syariah, bersumber dari ajaran agama Islam nilai dan prinsip syariah yang berlaku universal dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam kegiatan ekonomi dan keuangan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pertama, Hendrik Suherman (2021) mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Islam IAIN Kendari dengan judul penelitian “Managemen Risiko Pedagang Buah di Desa Masagena Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan Ditinjau dari Perspektif Bisnis Islam”, meneliti tentang manajemen risiko pada pedagang buah di pasar Konda di kabupaten Konawe Selatan. Dari hasil penelitiannya bahwa para pedagang melakukan upaya-upaya untuk meminimalisir kerugian dengan berbagai cara, salah satunya dengan cara memisahkan buah yang rusak dari buah yang masih bagus untuk mencegah kontaminasi yang merusak buah segar, juga sekaligus untuk membantu pedagang dalam mengelompokkan harga berdasarkan kualitas buah dan membantu pengaturan sirkulasi. Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah sama-sama melakukan riset dalam mencari informasi mengenai manajemen risiko dilihat dari perspektif ekonomi Islam. Adapun perbedaannya adalah penelitian ini melakukan penelitian pada pedagang buah untuk mengetahui manajemen risiko yang dilakukan, pada penelitian saya yaitu untuk mngetahui bagaimana manajemen risiko yang dilakukan pada perusahaan jasa pengiriman barang pada distribusi barang konsumen.

Kedua, Dinda Alfarindi (2020) dengan judul penelitian “Upaya Meminimalkan Risiko Pengiriman Barang Pada CV. Jasatama Mandiri

Pekanbaru” meneliti tentang upaya meminimalkan risiko pengiriman barang pada CV. Jasatama Mandiri di kota Pekanbaru. Adapun hasil penelitiannya adalah perusahaan jasa ekspediter tersebut melakukan berbagai cara untuk mengurangi risiko pada pengiriman barang salah satunya dengan cara penambahan jumlah armada untuk meminimalisir keterlambatan pengiriman barang konsumen. Persamaan penelitian dengan penelitian saya adalah sama-sama membahas tentang manajemen risiko pada pengusaha jasa ekspedisi pengiriman barang dalam meminimalisir risiko yang terjadi. Adapun perbedaannya yaitu penelitian tersebut hanya bersifat umum tidak melihat pada sudut pandang ekonomi Islam.

Ketiga, Tantri Lesari (2017) dengan judul penelitian “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang dan Risikonya di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang TIKI Cabang Pecangan” membahas tentang akad dan risiko pada barang pengiriman konsumen pada pengiriman TIKI di cabang Pecangan perlindungan konsumen jasa pengiriman barang di kota Semarang. Dari hasil penelitiannya menghasilkan bahwa pada jasa pengiriman terjadi akad *Ijarah* atau upah mengupah, sedangkan pada risiko yang sering terjadi pada jasa pengiriman di TIKI cabang Pecangan yaitu kehilangan barang, terukar alamat, dan kerusakan pada barang konsumen. Persamaan pada penelitian saya adalah sama-sama melakukan penelitian di perusahaan TIKI dan menganalisis risiko yang terjadi pada barang konsumen saat proses pengiriman. Sedangkan perbedaannya yaitu hanya menganalisis

manajemen risiko yang terjadi pada barang konsumen saat proses pengiriman.

Keempat, Febi Velawati (2020) mahasiswi fakultas ekonomi dan bisnis Islam IAIN Batusangkar dengan judul penelitian “Manajemen Risiko Terhadap Pengiriman Barang Pada JNE Cabang Batusangkar” membahas tentang manajemen risiko pada barang di perusahaan jasa ekspediter JNE Batusangkar. Hasil akhir dari penelitian ini adalah penyebab risiko dalam pengiriman barang pada JNE Cabang Batusangkar memiliki tiga faktor, yaitu faktor alam dan non alam, faktor pelanggan atau konsumen dan faktor persaingan. Sedangkan kendala dalam proses pengiriman barang pada JNE Cabang Batusangkar terdapat tiga hal yaitu keterlambatan pengiriman, salah alamat, dan rusak atau cacatnya barang. Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah sama-sama melakukan analisis manajemen risiko di perusahaan jasa pengiriman. Perbedaan penelitian saya dengan penelitian ini yaitu penelitian saya yaitu menganalisis manajemen risiko pada barang konsumen di perusahaan jasa ekspediter dilihat pada perspektif ekonomi Islam.

Kelima, Finni Rahmawati (2018) menganalisis tentang pertanggung jawaban Jasa kurir PT.JNE di kota Banda Aceh. Hasil dari penelitiannya yaitu Tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan yaitu berupa ganti kerugian. Ganti rugi yang diberikan oleh JNE yaitu dengan harga maksimal 10 kali biaya kirim, kecuali dengan menggunakan asuransi maka akan diganti sepenuhnya. Dapat dikatakan ganti rugi yang diberikan oleh JNE hanya sebagian, sedangkan dalam

hukum Islam dan Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) yaitu Pasal 88, Pasal 1236 dan 1246, dan juga pada Bab VI UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwasanya ganti rugi tersebut harus penuh. Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah sama-sama melakukan riset dalam mencari informasi mengenai tanggung jawab perusahaan terhadap hilang/rusaknya barang konsumen dilihat dari perspektif Islam. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya yakni objek dan subjek penelitian yang berbeda.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Manajemen Risiko

a. Pengertian Manajemen Risiko

Sebelum membahas mengenai manajemen risiko, perlu dipahami arti kata risiko. Risiko adalah ketidakpastian, adanya risiko karena adanya ketidakpastian, kemungkinan rugi, penyebaran hasil aktual dari hasil yang diharapkan (Pandji Anoraga, 2009:8). Dari pengertian tersebut dapat dipahami jika risiko terjadi sebagai akibat negatif dari suatu perbuatan atau aktivitas yang dilakukan dimasa kini, adanya ketidakpastian di masa mendatang mengakibatkan adanya kemungkinan rugi. Untuk meminimalisir kerugian yang disebabkan ketidakpastian tersebut kini dapat dilakukan dengan cara manajemen risiko sehingga dalam batas-batas tertentu risiko dapat dikendalikan.

Manajemen risiko merupakan suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis, serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan, dengan tujuan untuk memperoleh efektifitas efisiensi yang lebih baik (Pandji Anoraga, 2009:8). Berdasarkan pada pengertian manajemen risiko ini terlihat jelas bahwasanya manajemen risiko merupakan suatu proses untuk mengetahui risiko secara dini dan berusaha untuk menghindari atau meminimalisir dampak dari risiko yang terjadi dengan cara menganalisis setiap risiko yang akan muncul sehingga dapat memecahkan masalah yang sedang dihadapi serta mengendalikan risiko tersebut dengan sebaik-baiknya sehingga dapat dapat terhindar dari risiko yang akan terjadi.

Berdasarkan pada beberapa pengertian di atas dapat dipahami bahwa manajemen risiko adalah suatu proses identifikasi, penentuan risiko, pemantauan risiko, dan pengendalian risiko, yang berlangsung pada setiap aktivitas lembaga dengan tujuan untuk menghadapi risiko yang akan terjadi dan mendapatkan efektifitas kerja yang lebih baik.

Setiap aktifitas ekonomi mengandung risiko kegagalan. Risiko adalah kombinasi dari kemungkinan dan keparahan dari suatu kejadian. Semakin besar ppotensi terjadinya suatu kejadian dan semakin besar dampak yang ditimbulkan, maka kejadian tersebut dinilai mengandung risiko tinggi. Risiko dapat bersifat positif atau menguntungkan dan bersifat negatif atau merugikan. Dalam kegiatan bisnis ada risiko memperoleh

keuntungan atau bersifat positif dan ada kemungkinan menderita rugi atau bersifat negatif.

Manajemen risiko sangat penting bagi kelangsungan suatu usaha atau kegiatan. Jika terjadi suatu bencana, seperti kebakaran, atau kerusakan, perusahaan akan mengalami kerugian yang sangat besar, yang dapat menghambat, mengganggu bahkan menghancurkan kelangsungan usaha atau kegiatan operasi. Manajemen risiko merupakan alat untuk melindungi perusahaan dari setiap kemungkinan yang merugikan. Sangat jelas bahwa sudut pandang manajemen risiko, Islam mendukung semua upaya untuk mengeliminasi atau memperkecil risiko sekaligus mempercayai bahwa hanya keputusan Allah lah yang akan menentukan hasilnya. (Muhammad Iqbal, 2005:34)

b. Fungsi dan Tujuan Manajemen Risiko

1. Fungsi Manajemen Risiko

Manajemen risiko sebagaimana ilmu manajemen adalah, merupakan salah satu alat untuk mencapai tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan tidak bisa dicapai apabila fasilitas-fasilitas yang dimiliki tidak bisa dimanfaatkan karena terjadinya peristiwa kerusakan atau kerugian sebagai akibat misalnya kebakaran, banjir, gempa bumi, kecelakaan dan lain-lain.

Usaha-usaha untuk menghadapi kemungkinan terjadinya kerusakan atau kerugian tersebut serta bagaimana mengatasi atau menekannya adalah merupakan bagian dari manajemen risiko. Dengan makin kompleksnya kegiatan usaha khususnya dalam usaha industri besar, maka dituntut adanya perhatian yang khusus terhadap penanganan risiko sehingga manajemen risiko semakin penting. Untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, manajer harus mampu menciptakan hubungan kerjasama dengan manajer lainnya. Faktor-faktor yang menyebabkan makin kompleksnya kegiatan-kegiatan usaha tersebut antara lain:

- a. Makin cepatnya perkembangan perdagangan internasional.
- b. Perkembangan teknologi.
- c. Perkembangan integritas organisasi-organisasi kegiatan usaha yang sangat erat dan tinggi (kegagalan satu unit atau sektor, pengaruh pada sektor lainnya).
- d. Bertambahnya kesadaran dan ketelitian masyarakat (masalah-masalah polusi, kebisingan, pencemaran, standarisasi produk, tanggungjawab hukum, dan aspek lainnya yang mempengaruhi kegiatan usaha sehubungannya dengan tanggung jawab sosial).

Bedasarkan hal-hal tersebut diatas maka fungsi manajemen risiko pada umumnya disampaikan para ahli atau pemikir dalam bidang ilmu manajemen tidak berbeda dengan

fungsi manajemen risiko islam yaitu untuk mengendalikan dan mengelola risiko secara ekonomis berbagai risiko yang mengancam perusahaan.

2. Tujuan Manajemen Risiko

Secara umum tujuan dari manajemen risiko adalah:

- a. Agar perusahaan tetap hidup dengan perkembangan dan berkesinambungan.
- b. Memberikan rasa aman.
- c. Biaya risk manajemen yang efisien dan efektif.
- d. Agar pendapatan perusahaan stabil dan wajar, memberikan kepuasan dari pemilik dan pihak lain.

Berdasarkan tujuan yang telah dijelaskan diatas maka secara umum penerapan manajemen risiko disuatu perusahaan merupakan salah satu cara untuk tercapainya tujuan perusahaan. Hal ini sejalan dengan tujuan manajemen risiko islam yaitu menghindari pemborosan, kehilangan dan penderitaan adalah suatu tuntutan naluriah yang didukung oleh ketentuan islam sendiri tidak mencegah seseorang melakukan upaya-upaya yang dianggap perlu untuk menjamin ketentuannya. (Alie Yafie, 1996:16)

3. Prinsip Manajemen Risiko

Pelaksanaan manajemen risiko ada beberapa jenis yang harus dijadikan sebagai acuan. Dengan berpedoman pada prinsip tersebut, diharapkan kinerja perusahaan menjadi lebih baik dan dapat mengikuti perkembangan sesuai dengan

kondisi saat ini. Adapun prinsip-prinsip manajemen risiko antara lain:

a. Perumusan tujuan

Kejelasan tujuan yang terlahir dari kejelasan visi dan misi dalam perusahaan akan menjadi pedoman dalam menentukan langkah-langkah rasional yang harus ditempuh, salah satunya yaitu tujuan yang hendak dicapai dalam pengelolaan risiko perusahaan melalui langkah-langkah antisipasi risiko secara umum bertujuan untuk menghindari segala bentuk pemborosan.

b. Kesatuan Arah

Dalam menjalankan kegiatan suatu perusahaan harus mempunyai tujuan yang sama dengan diarahkan oleh pemimpin. Seorang karyawan yang bekerja disalah satu bagian hanya menerima intruksi tentang kegiatan tertentu dari seorang kepala bagian yang menjadi atasannya. (George R. Terry, 2013:55)

Agar tercapai tujuan perusahaan maka yang harus dilakukan adalah dengan pembagian kerja kedalam beberapa kelompok aktifitas sehingga setiap unit mengetahui secara jelas wewenang dan tanggung jawab yang diembannya (George R. Terry, 2013:55). Tujuan dari pendelegasian wewenang adalah untuk mencapai hasil akhir sesuai dengan yang diinginkan dengan

mendelegasikan sebagian tugasnya pada bawahan. (M. Manullang, 2008:5)

c. Koordinasi

Merupakan salah satu fungsi manajemen atau proses mengintegrasikan, menyinkronisasikan, dan menyederhanakan pelaksanaan tugas yang terpisah-pisah secara terus menerus untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dengan adanya koordinasi ini, diharapkan tidak terjadi pekerjaan yang tumpang tindih. Tanpa koordinasi sulit diharapkan tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien. (Husaini Usman, 2009:8)

d. Pengawasan

Pengawasan merupakan fungsi terakhir yang harus dilaksanakan dalam manajemen. Dengan pengawasan dapat diketahui tentang hasil yang telah dicapai. Jadi, dengan pengawasan dapat mengukur seberapa jauh hasil yang telah dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Pengawasan juga perlu dilakukan setiap tahap agar mudah diadakan perbaikan jika terjadi penyimpangan-penyimpangan. (Basu Swastha, 2002:22)

4. Proses Manajemen Risiko

Proses ataupun langkah yang biasanya dilakukan dalam upaya menghadapi atau mengelola suatu risiko (*risk management proses*) sangat tergantung dari konsep dasar yang dianut. Untuk membuat suatu perencanaan yang baik

dalam menghindari risiko yang dihadapi perusahaan, maka ada beberapa langkah yang harus ditempuh yaitu:

a. Identifikasi Risiko Perusahaan

Identifikasi risiko dapat dilakukan dengan bantuan penggunaan checklist, dalam suatu perusahaan diperlukan memiliki metode yang lebih sistematis untuk mengeksplorasi semua segi dari sebuah perusahaan tertentu. Adapun metode yang dianjurkan untuk dipergunakan adalah sebagai berikut:

1) Kuesioner analisis risiko (*risk analysis questionnaire*)

Analisis ini menjuruskan manajer risiko untuk memastikan, bahwa informasi yang diperlukan berkenaan dengan harta dan operasi perusahaan tidak ada yang terlupakan. Untuk memperkuat informasi ini, manajer risiko akan mempertimbangkan semua sumber informasi yang digunakan dalam metode-metode lainnya.

2) Metode laporan keuangan.

Metode ini dilakukan dengan menganalisis laporan keuangan yang berupa neraca, laporan laba-rugi dan catatan keuangan lainnya. Manajer risiko dapat mengidentifikasi semua risiko yang berkenaan dengan harta, utang dan personalia perusahaan. Berdasarkan metode ini, maka setiap account atau perkiraan, dianalisis secara mendalam

berkaitan dengan kemungkinan kerugian yang dapat terjadi dari setiap perkiraan itu.

3) Metode Peta Aliran.

Metode ini akan menggambarkan seluruh rangkaian operasi usaha yang dimulai dari *input* sampai *out put*. *Cheklis* dari kerugian potensial digunakan untuk operasi yang terlihat dalam peta aliran, sehingga menentukan kerugian yang dihadapi oleh perusahaan yang bersangkutan.

4) Metode Inspeksi Langsung Ditempat.

Hal ini dilakukan dengan mengadakan pemeriksaan secara langsung ditempat dimana dilakukan aktifitas perusahaan. Sehingga dari pengamatan itu manajer risiko dapat belajar banyak mengenai kenyataan-kenyataan dilapangan yang akan bermanfaat bagi upaya penanggulangan risiko.

5) Mengadakan Interaksi dengan Pihak Luar

Mengadakan hubungan dengan perseorangan ataupun dengan perusahaan-perusahaan lain. Terutama pihak-pihak yang dapat membantu perusahaan dalam penanggulangan risiko, seperti akuntan, penasehat hukum, konsultan manajemen dan sebagainya. Mereka akan dapat banyak membantu dalam mengembangkan identifikasi terhadap kerugian-kerugian potensial.

6) Catatan Statistik dari Kerugian Masa Lalu

Catatan kerugian masa lalu dapat digunakan sebagai alat evaluasi tentang kinerja. Sehingga, kinerja yang berpotensi akan menimbulkan kerugian perlu dipantau dan disempurnakan. Misalnya, kualitas produksi, kualitas pelayanan dan sebagainya.

7) Analisis lingkungan

Langkah ini sangat diperlukan untuk mengetahui kondisi yang mempengaruhi timbulnya risiko seperti konsumen, supplier, penyalur, pesaing dan penguasa. Dalam menganalisis masing-masing komponen, pertimbangan yang penting antara lain: sifat hubungannya, keanekaannya dan kestabilannya. Misalnya, penjualan produk secara langsung atau tidak langsung, dari produsen langsung kekonsumen atau dari produsen melalui grosir, pedagang eceran baru kekonsumen dan lain-lain. (Kasidi, 2010:95)

b. Penilaian Risiko

Setelah melakukan identifikasi berbagai risiko usaha, maka langkah selanjutnya adalah mengadakan penilaian risiko. Adapun tujuan menilai risiko ini adalah: mengetahui relatif tingkat pentingnya, dan memperoleh informasi untuk menetapkan kombinasi peralatan manajemen risiko yang cocok untuk menanganinya. (Kasidi, 2010:95)

Ada tiga metode atau teknik untuk mengukur risiko, tergantung dari jenis risiko yang terjadi. Adapun dimensi yang harus diukur adalah frekuensi atau jumlah kerugian yang akan terjadi, dan tingkat kerugian.

1) Metode Sensitivitas

Metode sensitivitas ini adalah cara pengukuran dampak pada eksposur dari akibat pergerakan variabel suatu risiko. Pengukuran dengan metode sensitivitas sangat populer dan banyak digunakan karena metode ini merupakan yang paling mudah dalam teknis perhitungannya dan hampir semua analisis dan manajer perusahaan pernah melakukan metode sensitivitas terhadap rencana keputusan. Dengan metode ini lebih mudah bagi manajemen untuk menetapkan nama yang kritis dan nama yang tidak. (Bramantyo Diohanputro, 2008:11)

2) Metode volatilitas

Volatilitas menunjukkan besaran kemungkinan hasil disekitar ekspektasi hasil. Ada dua macam volatilitas yang sering digunakan, yaitu: jangkauan (range) dan standar deviasi. Perhitungan standar deviasi dapat menggunakan dua jenis data: data historis dan data hasil peramalan (*forescasting*).

3) Risiko sisi bawah (*Downside Risk*)

Risiko dapat memberi dampak positif maupun negatif. Risiko sisi bawah (*downside risk*) hanya mengukur potensi dampak buruk bila risiko menjadi kenyataan. Dan yang perlu diingat, ada kondisi dimana perusahaan bisa menghadapi dimana risiko yang hanya berdampak positif, tetapi tidak hanya berdampak negative. (Bramantyo Djohanputro,2008:11)

c. Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko dapat dilakukan melalui: pengendalian risiko (*risk control*), dan pembiayaan risiko (*risk financing*). Adapun pengendalian risiko dapat dijalankan dengan:

1) Menghindari Risiko

Ada beberapa karakteristik yang seharusnya diperhatikan dalam menghindari risiko antara lain adalah:

- a) Kemungkinan untuk menghindari risiko tidak ada. Semakin luas risiko yang dihadapi, maka semakin besar ketidakmungkinan menghindarinya. Misalnya, ingin menghindari semua tanggung jawab, maka semua kegiatan harus dihentikan. (Kasidi,2010)
- b) Manfaat atau laba potensial yang akan diterima dari sebab kepemilikan harta, memperkerjakan pegawai

tertentu atau bertanggung jawab, akan hilang jika dilaksanakan penghindaran risiko.

- c) Semakin sempit risiko yang dihadapi, maka semakin besar kemungkinan akan terciptanya risiko baru.

2) Mengendalikan Risiko Kerugian

Mengendalikan risiko atau kerugian dapat dilakukan dengan:

- a) Merendahkan kesempatan (*change*) untuk terjadinya kerugian
- b) Mengurangi keparahannya jika kerugian itu memang terjadi.

Kedua tindakan itu dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tindakan:

- a) Tindakan kerugian atau pencegahan kerugian
- b) Menurut sebab kejadian yang akan dikontrol
- c) Menurut lokasi kondisi-kondisi yang akan dikontrol. (Kasidi, 2010:201-202)

3) Pemisahan

Pemisahan dari harta yang berisiko sama, pada tempat atau lokasi yang berbeda. Dimana pemisahan ini gunanya untuk mengurangi jumlah kemungkinan kerugian untuk suatu peristiwa yang sama. Dengan bertambahnya independen exposure unit, maka probabilitas kerugian dapat diperkecil. Dengan demikian, maka memperbaiki kemampuan perusahaan

untuk meramalkan kerugian yang mungkin akan dialami.

4) Pooling atau Kombinasi

Kombinasi atau pooling menambah banyaknya exposure unit dalam batas kendali perusahaan yang bersangkutan, dengan tujuan agar kerugian yang mungkin akan dialami dapat diramalkan seakurat mungkin, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya risiko. Salahsatu cara perusahaan mengkombinasikan risiko adalah dengan cara perkembangan internal. (Safri Ayat:2003:61)

5) Pemindahan Risiko

Pemindahan risiko dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) Harta milik atau kegiatan yang menghadapi risiko dipindahkan kepada pihak lain.
- b) Mengalihkan risiko misalnya, persewaan gedung, penyewa mengalihkan kemungkinan kerugian gedung akibat kerusakan kepada pemilik gedung.
- c) Suatu *risk financing* dapat menciptakan suatu *loss exposure* untuk transferee pembatalan perjanjian oleh transferee, dipandang sebagai cara ketiga dalam risk control transfere, dengan pembatalan tersebut, transfer tidak bertanggung jawab secara hukum untuk

kerugian yang semua telah disetujui untuk dibayar.
(Kasidi,2010:167)

6) Menanggung Risiko Sendiri

Pada dasarnya adalah melakukan asuransi sendiri. Hal ini dilakukan karena adanya anggapan bahwa kemungkinan risiko tersebut terjadi adalah sangatkecil walaupun terjadi maka kerugian finansial yang diderita tidak berpengaruh pada kegiatan yang dilakukan. Alasan lain untuk menanggung risiko sendiri adalah untuk menghimpun dana atau tidak tersedianya cukup dana untuk membayar premi asuransi. Perusahaan yang memiliki untuk mengelola risiko itu, akan membentuk dana cadangan (*funding*) guna menghadapi kerugian yang harus dihadapi di masa yang akan datang. (Herman Darmawi:2006:34)

c. Manajemen Risiko dalam Bisnis Islam

Islam sangat menginginkan umatnya untuk mengantisipasi risiko dan menganjurkan untuk melaksanakan perencanaan agar lebih baik di masa yang akan datang. Sebagaimana yang terlihat dalam Al-Qur'an surat al-Hasyr ayat 18 yaitu;

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَّاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ

خَيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

Terjemahnya:“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Teliti terhadap apa apa yang kamu kerjakan”. (Kemenag : Al-Mubin :2013 : 548)

Ayat ini merupakan asas dalam mengintrospeksi diri, dan bahwa sepatutnya seorang hamba memeriksa amal yang dikerjakannya. Demikian juga dengan manajemen risiko, untuk mengantisipasinya agar tidak terjadi terlalu parah maka harus dipikirkan terlebih dahulu apa saja yang akan terjadi di kemudian harinya, dengan melakukan pengawasan untuk hari esok. Kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan dan melaksanakan. Jika yang dilakukan tersebut berisiko tinggi maka bersikap hati-hati dalam melakukannya, begitu juga sebaliknya.

Manajemen risiko mempunyai arti yang lebih luas yaitu semua risiko yang terjadi di dalam masyarakat (kerugian harta, jiwa, usaha dan lainya). Ditinjau dari segi manajemen risiko adalah pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam penanggulangan risiko, terutama risiko yang dihadapi oleh organisasi perusahaan atau usaha dagang, keluarga dan masyarakat. Manajemen risiko didefinisikan sebagai suatu metode logis dan sistematis dalam identifikasi menentukan sikap, menetapkan solusi, serta melakukan monitor dan

pelaporan risiko yang berlangsung pada setiap aktifitas atau proses. (Ferry N. Idroes, 2008:78)

Berdasarkan definisi yang dijelaskan mengenai manajemen dan risiko, penulis berkesimpulan bahwa manajemen risiko syariah adalah suatu usaha untuk mencapai tujuan perusahaan atau usaha dagang dengan melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam penanggulangan risiko, yaitu mencakup kegiatan perusahaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian agar tercapai efektifitas dan efisiensi yang sesuai dengan ajaran islam.

Perbedaan yang mendasar antara manajemen risiko Islami dengan manajemen risiko konvensional yaitu bahwa manajemen risiko konvensional memakai bunga sebagai landasan perhitungan investasi dalam semua kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan atau usaha, dari karakter manajemen risiko yang dimiliki konvensional sudah dipastikan pelaku yang terkait dengan pelaksanaan program manajemen risiko perusahaan atau usaha akan melakukan segala macam cara yang mungkin dilarang agama. Sebaliknya manajemen risiko islami lebih memperhatikan ruhaniah halal dan haram yang merupakan landasan utama dalam setiap perencanaan, pelaksanaan dan semua kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan atau usaha serta tidak menyimpang dari ajaran islam.

Penanganan risiko ini pernah dilakukan oleh Nabi Yusuf ketika Mesir dilanda krisis pangan seperti yang dijelaskan dalam FirmanNya dalam surat Yusuf ayat 47:

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ

Terjemahnya:”Yusuf berkata: "Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan”.(Kemenag:Al-Mubin:2013:204)

Maksudnya Nabi Yusuf akan memenangi masa-masa subur hujan turun tujuh tahun berturut-turut. Yusuf menakdirkan sapi dengan tahun karna sapi itu suka digunakan untuk mengelola tanah guna menanam buah-buahan dan palawija dan gandum yang hijau. Kemudian Yusuf mengarahkan mereka dalam menghadapi masa yang akan mereka lewati itu. Maka dia berkata, maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan. Simpanlah hasil panen gandum selama tujuh tahun itu pada bulir- bulirnya supaya awet dan tidak cepat rusak kecuali sebagian kecil saja untuk kamu makan. (M. Nasib Ar-Rifa’I,1999:86-87)

Manajemen risiko adalah suatu metodologi pendekatan yang terstruktur dalam mengelola (*manage*) sesuatu yang

berkaitan dengan sebuah ancaman karena ketidakpastian. Ancaman yang dimaksud adalah akibat dari aktivitas individu ataupun kelompok manusia termasuk yang terdapat/berperan di dalamnya. Aktivitas ini meliputi penilaian risiko yang mengancam, strategi pengembangan untuk menanggulangi risiko dengan pengelolaan sumber daya yang ada. (Sutarno, 2012: 247-248)

Manajemen risiko Islam tidak akan lepas dari prinsip-prinsip bisnis Islam. Prinsip-prinsip ekonomi dalam bisnis Islam yang merupakan bangunan ekonomi Islam didasarkan atas lima nilai universal yakni : tauhid (keimanan), 'adl (keadilan), *nubuwwah* (kenabian), *khilafah* (pemerintah) dan *ma'ad* (hasil). Kelima nilai ini menjadi dasar inspirasi untuk menyusun teori-teori ekonomi Islam. (Adiwarman Karim,2002:17)

1. Prinsip Tauhid

Dalam Islam, segala sesuatu yang ada tidak diciptakan dengan sia-sia,tetapi memiliki tujuan. Tujuan diciptakannya manusia adalah untuk beribadah kepada-Nya. Karena itu segala aktivitas manusia dalam hubungannya dengan alam dan sumber daya serta manusia (*mu'amalah*) dibingkai dengan kerangka hubungan dengan Allah. Karena kepada-Nya manusia akan mempertanggungjawabkan segala perbuatan, termasuk aktivitas ekonomi dan bisnis.

2. 'Adl (adil)

Keadilan dalam hukum Islam berarti pula keseimbangan antara kewajiban yang harus dipenuhi oleh manusia (*mukallaf*) dengan kemampuan manusia untuk menunaikan kewajiban itu. Di bidang usaha untuk meningkatkan ekonomi, keadilan merupakan “nafas” dalam menciptakan pemerataan dan kesejahteraan, karena itu harta jangan hanya saja beredar pada orang kaya, tetapi juga pada mereka yang membutuhkan.

3. *Nubuwwah* (kenabian)

Karena sifat rahim dan kebijaksanaan Allah, manusia tidak dibiarkan begitu saja di dunia tanpa mendapat bimbingan. Karena itu diutuslah para Nabi dan Rasul untuk menyampaikan petunjuk dari Allah kepada manusia tentang bagaimana hidup yang baik dan benar di dunia, dan mengajarkan jalan untuk kembali (taubat) keasal-muasal segala sesuatu yaitu Allah. Fungsi Rasul adalah untuk menjadi model terbaik yang harus diteladani manusia agar mendapat keselamatan di dunia dan akhirat. Untuk umat Muslim, Allah telah mengirimkan manusia model yang terakhir dan sempurna untuk diteladani sampai akhir zaman, Nabi Muhammad SAW. Sifat-sifat utama sang model yang harus diteladani oleh manusia pada umumnya dan pelaku ekonomi serta bisnis pada khususnya adalah Sidiq (benar, jujur), amanah (tanggung jawab, dapat dipercaya,

kredibilitas), fathonah (kecerdikan, kebijaksanaan, intelektualitas) dan tabligh (komunikasi keterbukaan dan pemasaran).

4. *Khilafah* (pemerintah)

Dalam Al-Qur'an Allah berfirman bahwa manusia diciptakan untuk menjadi khalifah dibumi artinya untuk menjadi pemimpin dan pemakmur bumi. Karena itu pada dasarnya setiap manusia adalah pemimpin. Nabibersabda: "setiap dari kalian adalah pemimpin, dan akan dimintai pertanggungjawaban terhadap yang dipimpinnya". Ini berlaku bagi semua manusia, baik dia sebagai individu, kepala keluarga, pemimpin masyarakat atau kepala Negara. Nilai ini mendasari prinsip kehidupan kolektif manusia dalam Islam (siapa memimpin siapa). Fungsi utamanya adalah untuk menjaga keteraturan interaksi antar kelompok termasuk dalam bidang ekonomi agar kekacauan dan keributan dapat dihilangkan, atau dikurangi

5. *Ma'ad* (hasil)

Walaupun seringkali diterjemahkan sebagai kebangkitan tetapi secara harfiah ma'ad berarti kembali, dan kita semua akan kembali kepada Allah. Hidup manusia bukan hanya di dunia, tetapi terus berlanjut hingga alam akhirat. Pandangan yang khas dari seorang Muslim tentang dunia dan akhirat dapat dirumuskan sebagai: Dunia adalah ladang akhirat". Artinya dunia adalah wahana bagi manusia

untuk bekerja dan beraktivitas (beramal shaleh), namun demikian akhirat lebih baik daripada dunia. Karena itu Allah melarang manusia hanya untuk terikat pada dunia, sebab jika dibandingkan dengan kesenangan akhirat, kesenangan dunia tidaklah seberapa. (Akhmad Mujahidin,2007:15-16)

Setiap individu memiliki kesamaan dalam hal harga diri sebagai manusia. Perbedaan tidak bisa diterapkan berdasarkan warna kulit, ras, kebangsaan, agama, jenis kelamin atau umur. Hak-hak dan kewajiban kewajibankomik setiap individu disesuaikan dengan kemampuan yang dimilikinya dan dengan peranan-peranan normatif masing-masing dalam struktur sosial. Berdasarkan hal inilah beberapa perbedaan muncul antara orang-orang dewasa, di satu pihak, dan orang jompo atau remaja di pihak lain atau antara laki-laki dan perempuan. Kapan saja ada perbedaan-perbedaan seperti ini, maka hak-hak dan kewajiban-kewajiban mereka harus diatur sedemikian rupa, sehingga tercipta keseimbangan.

2.2.2. Distribusi dan Pengiriman

a. Definisi Distribusi dan Pengiriman

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, pengertian distribusi adalah pembagian pengiriman barang-barang kepada orang banyak atau ke beberapa tempat. (Dessy Anwar,2001:125) Distribusi merupakan aktivitas pergerakan barang dan jasa dari

pemasok hingga konsumen akhir melalui saluran distribusi. Keseluruhan kegiatan ini menghasilkan nilai tambah melalui pengiriman barang ke lokasi tempat konsumen berada, pada waktu konsumen membutuhkannya, utilisasi alat dan efisiensi biaya. Pihak yang berperan dalam proses distribusi adalah *shipper* (pengirim barang atau pemilik) dan *carrier* (pihak yang membawa barang) tersebut kepada konsumen. (Ricky Martono, 2015:288)

Definisi pengiriman adalah kegiatan mendistribusikan produk barang dan jasa produsen kepada konsumen. Pengiriman merupakan kegiatan pemasaran untuk memudahkan proses penyampaian produk dari produsen kepada konsumen. Manfaat pengiriman yaitu memindahkan kepemilikan suatu barang atau jasa. Kegiatan pengiriman menciptakan arus saluran pemasaran atau arus saluran pengiriman. Lembaga Logistik Indonesia mengemukakan bahwa pengiriman produk adalah mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ke tempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya. Sebelum melakukan pengiriman, aktivitas yang dilakukan setelah barang disiapkan adalah pengepakan (*packing*) dan pemilahan (*sortation*). (Tony Wijaya, 2011:41)

Berdasarkan definisi para ahli di atas dapat dinyatakan bahwa distribusi dan pengiriman adalah memindahkan barang

dari produsen ke konsumen yang menghasilkan nilai tambah, pengiriman fisik barang disesuaikan dengan dokumen pemesanannya serta kondisi yang sesuai untuk menangani barangnya.

Pengiriman barang harus memenuhi seluruh yang dipersyaratkan oleh pelanggan. Persyaratan barang dapat dikategorikan kedalam spesifikasi barang; jumlah; cara pengemasan; pengangkutan; ketepatan waktu; dan kebenaran alamat pengiriman serta metode pengangkutan, termasuk saat bongkar muat barang. Sebelum dilakukan pengiriman, maka secara teliti dan tepat waktu seluruh barang yang sesuai dengan pesanan pelanggan sudah berada di area pengiriman barang.

Persiapan pengiriman meliputi pengecekan barang sesuai dengan pesanan (*delivery order*); pengemasan untuk perlindungan atau kemudahan dalam pemindahan dan memastikan apakah sudah cukup layak dan aman dalam perjalanan ke tempat tujuan. Selanjutnya membuat *delivery order* dan surat jalan yang dilengkapi dengan surat muat barang pada moda transportasi yang diperlukan. (Syarifudin Pandiangan, 2017:105)

b. Fungsi Distribusi dan Pengiriman

Kinerja jaringan distribusi dievaluasi melalui pemenuhan kebutuhan konsumen dengan biaya yang dibayar konsumen.

Beberapa fungsi dasar distribusi dan pengiriman adalah sebagai berikut :

- a. Menyediakan nilai tambah berupa pengiriman barang yang tepat jenis, jumlah, waktu, dengan tingkat biaya dan risiko yang paling optimum sesuai kebutuhan konsumen.
- b. Mengonsolidasi dan memfasilitasi pengiriman dari produsen kepada konsumen.
- c. Menentukan moda transportasi.
- d. Menyimpan persediaan.
- e. Menyediakan sistem transportasi pengembalian barang (*reverse logistics*). (Tony Wijaya,2011:41)

c. Aktivitas Distribusi dan Pengiriman

Pelanggan yang hendak mengirimkan barang harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Pengiriman barang didahulukan dengan adanya permintaan dari pelanggan yang kemudian perusahaan memproses permintaan tersebut untuk dikirimkan. Proses pengiriman adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memindahkan barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Aktivitas yang biasa dilakukan pada saat pengiriman barang adalah sebagai berikut. (Syarifudin Pandiangan,2017:105)

1. Pengemasan dan pengepakan

Bentuk pengemasan dapat dilakukan mengacu kepada permintaan pelanggan atau berdasarkan keamanan pada

proses pendistribusian atau pengangkutan. Umumnya kemasan terdiri dari pembungkus bagian dalam sebagai penyekat (isolator) dan memberikan perlindungan pertama pada barang. Pembungkus kedua bagian luarnya digunakan sebagai pemberi informasi tentang isibarang/produk. Pembungkus bagian luar (*container*) sebagai pelindung, umumnya peti dari kayu; dari plastik atau logam. Dalam proses pengemasan juga dilakukan pemberian tanda atau pemberian label pengiriman barang yang dilengkapi dengan alamat lengkap penerima barang dibagian luarnya.

2. Dokumen Pengeluaran

Pada umumnya, dokumen yang digunakan sebagai penyerta barang dalam proses pengiriman ada dua, yaitu surat jalan dan *delivery order*.

a) Surat Jalan

Surat jalan adalah dokumen yang berfungsi sebagai surat pengantar barang dari pemasok yang ditujukan kepada *customer* (pelanggan) atau penerima yang mempunyai kekuatan hukum atas legalitas yang diperlukan di jalan raya, mulai dari truk keluar perusahaan sampai memasuki wilayah milik pelanggan.

b) *Delivery Order*

Bagian pengiriman barang menerbitkan dokumen ini yang akan diserahkan kepada pelanggan atau dapat juga dijadikan pemasok sebagai pengganti faktur barang

untuk penagihan atau pembayaran. Selanjutnya dokumen ini juga berfungsi sebagai bukti, bahwa bagian gudang telah melakukan pengeluaran barang atas perintah yang menerbitkan DO (*delivery order*).

c) Pemuatan (*loading*)

Pemuatan (*loading*) ke dalam *container* atau transportasi truk harus mempertimbangkan tingkat efisien penggunaan ruang *container* tersebut dan penggunaan alat material *handling*-nya terhadap tingkat pencemaran dari gas buang-nya dan biaya bahan bakarnya. Ruang *container* yang tidak terpakai akibat dari penyusunan yang tidak baik disebut tidak efisien yang akan menanggung biaya persatuan barang menjadi tinggi. Efisien pemuatan dengan menggunakan kendaraan material *handling* kedalam *container* dirancang mulai dari bentuk dan ukuran pengemasan produk. Perusahaan harus memastikan bahwa kemasan dirancang yang sesuai saat penyusunan tumpukan yang sempurna di atas palet untuk mengurangi risiko rusak saat transportasi dan penyimpanan. Secara ideal adalah memastikan tidak adaruangan yang tidak digunakan.

3. Pengiriman

Tenggang waktu pengiriman barang (*lead time*) dimulai dari sejak barang tersebut keluar dari gudang sampai tiba di alamat yang dituju. Untuk menghindari masalah

keterlambatan akibat dari kemacetan dalam perjalanan, maka pengiriman barang sebaiknya dilakukan pada malam hari. Pengukuran kinerja pengiriman adalah ketepatan memenuhi *lead time*-nya. Apabila lebih lama dari yang direncanakan, maka kinerja pengiriman rendah. Dengan demikian *supervisor* pengiriman barang akan memperkirakan tenggang waktu mulai dari penyiapan; pengemasan; pendataan; penyiapan dokumen *delivery order*, surat jalan; loading barang ke *container* dan distribusi perjalanan harus dihitung secara cermat untuk meminimalisasi keterlambatan.

2.2.3. Jasa Pengiriman Barang

a. Pengertian Jasa Pengiriman Barang

Menurut Suyono pengertian *freight forwarding* (jasa pengiriman barang) adalah badan usaha yang bertujuan memberikan jasa pelayanan/pengurusan atau seluruh kegiatan diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimodal transportasi baik darat, laut dan udara. (Mujayana, 2016:2)

Pengiriman barang adalah pihak yang berkepentingan dan secara langsung terkait dalam perjanjian pengiriman barang, karena berkedudukan sebagai pihak dalam perjanjian. dalam KUHD tidak terdapat definisi secara umum mengenai pengiriman barang, tetapi dilihat dari perjanjian pengiriman

barang, pengiriman barang adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar provisi atas barang yang dikirim.

b. Risiko-Risiko Jasa Pengiriman Barang

Menurut Resista Vakalina (2017) beberapa risiko yang dihadapi oleh jasa pengiriman barang antara lain:

1. Pengelolaan SDM

Risiko di bidang organisasi dan SDM yaitu dalam hal penyusunan struktur organisasi, analisa jabatan, uraian tugas, dan tanggungjawab serta recruitment, training maupun pengembangan SDM perusahaan. Dalam hal ini jasa pengiriman harus menempatkan sumberdaya manusianya sesuai dengan keahliannya masing-masing.

2. Persaingan antar jasa pengiriman

Prospek yang ada pada jasa pengiriman memang cerah, oleh karena itu kompetitor makin banyak dan menjamur dimana-mana sehingga dalam memenangkan persaingan, perusahaan jasa pengiriman barang banyak melakukan perbaikan dalam hal layanan yang diberikan. Jika perusahaan jasa pengiriman barang tidak tanggap dengan persaingan yang ada maka bisa dipastikan bahwa jasa pengiriman barang akan mengalami penurunan dalam jumlah konsumen.

3. Kesalahan tujuan pengiriman

Ini adalah risiko yang dialami oleh semua perusahaan jasa pengiriman. Kesalahan tujuan pengiriman adalah risiko

yang sering dihadapi oleh perusahaan jasa pengiriman. Tujuan pengiriman yang berada di pelosok desa maupun, alamat yang kurang jelas dapat menyebabkan kesalahan tujuan atau sasaran dalam pengiriman barang.

4. Kerusakan barang yang dikirim

Kondisi jalan yang ditempuh dari asal pengiriman sampai ditujuan pengiriman tidak dapat diprediksi. Hal ini menyebabkan adanya risiko kerusakan pada barang yang dikirim. Kerusakan yang dialami saat pengiriman dapat menyebabkan konsumen kecewa dan kemudian akan memilih jasa pengiriman lain.

5. Pencurian dan kebakaran gedung

Banyaknya barang yang disimpan dalam gudang dan lemahnya penjagaan di areal gudang dapat menyebabkan adanya pencurian. Adanya banyak barang yang mudah terbakar yang disimpan dalam gudang maka akan menyebabkan mudahnya terjadi kebakaran. Hal-hal ini dapat diantisipasi dengan cara mengoptimalkan security, pemasangan CCTV di setiap sudut gudang dan menghindari menyalakan api di areal gudang penyimpanan.

c. Subyek Hukum Pengiriman Barang

Subyek hukum adalah pendukung hak dan kewajiban hukum. subyek hukum pengiriman barang (ekspedisi) adalah pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum

pengiriman barang, mereka itu adalah pengirim, ekspediter, pengangkut, dan penerima. Pihak-pihak yang berkepentingan ada yang secara langsung terikat dalam perjanjian ekspedisi, seperti pengirim dan pengangkut. Ada juga pihak yang tidak terikat secara langsung dalam perjanjian pengiriman barang, karena bukan pihak dalam perjanjian melainkan bertindak atas nama atau bentuk kepentingan pengirim atau sebagai pihak ketiga yang demi kepentingan pengirim, seperti penerima yang memperoleh hak dalam perjanjian pengiriman barang. (Hawani, 2010: 19)



BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian dengan mendeskripsikan hal-hal yang terkait dengan permasalahan yang diteliti di lokasi dan kejadian secara sistematis. Adapun yang dideskripsikan dalam penelitian adalah mengenai bagaimana manajemen risiko pada distribusi barang konsumen TIKI Cabang Kendari di kota Kendari.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam memperoleh data dan menghimpun informasi mengenai permasalahan yang berhubungan langsung dalam penelitian ini, maka penelitian ini dilakukan pada bulan 12 Juli 2022 hingga 28 April 2023. Tempat penelitian dilaksanakan di kota Kendari.

3.3. Sumber Data dan Jenis Data

Sumber data penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Apabila penelitian menggunakan teknik wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. (Hadi, 2004) Sumber data yang bisa diperoleh bisa berupa benda, gerak atau proses sesuatu apabila peneliti menggunakan teknik observasi. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan yang diberikan langsung di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari personel yang akan diteliti. Pada penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan dengan melakukan wawancara pada pihak TIKI pimpinan pegawai, dan konsumennya.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh informasinya dari berbagai studi kepustakaan seperti buku, dokumen resmi, hasil penelitian maupun laporan dan berbagai sumber lainnya yang tertulis.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Metode observasi adalah suatu metode yang digunakan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki. Burhan Bungin mengemukakan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Sehubungan dengan kegiatan ini, observasi lapangan dilaksanakan dengan cara mengamati dan

mencatat secara sistematis fenomena-fenomena terkait dengan fokus penelitian.

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi sistematis/terstruktur. Data yang diobservasi adalah tentang bagaimana pertanggungjawaban TIKI Cabang Kendari dalam manajemen risiko pada barang konsumen. Dalam menggunakan metode observasi ini juga peneliti mengadakan peninjauan secara langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data, baik yang bersifat umum maupun khusus yang berkenaan dengan tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi tersebut.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari orang lain dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu (Bungin, 2003). Teknik wawancara pada penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data tentang bagaimana TIKI Cabang Kendari dalam manajemen risiko distribusi barang konsumennya.

3. Studi dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda. Penelitian yang menggunakan metode dokumentasi ini informasi dan data disajikan dalam bentuk tulisan dan gambar.

3.5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Peneliti menggunakan triangulasi untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini, adapun triangulasi yang digunakan yaitu: triangulasi teknik, triangulasi sumber, dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi teknik, yaitu menguji keabsahan data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data yang diperoleh oleh peneliti dari hasil wawancara akan dicek kembali oleh peneliti dengan observasi langsung di lapangan.
2. Triangulasi sumber, yaitu dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali data yang telah diperoleh melalui sumber yang berbeda.
3. Triangulasi waktu, yaitu pengecekan keabsahan data yang akan dilakukan oleh peneliti dalam waktu dan situasi berbeda.

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan (dalam Sugiono) mengemukakan bahwa: Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dengan pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Arikunto).

Teknik analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif kualitatif, yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Miles and Huberman (dalam Sugiono) mengemukakan bahwa:

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: 1) data *reduction*, 2) data *display*, dan 3) *conclusion drawing verification*. (Sugiono, 2005:56)

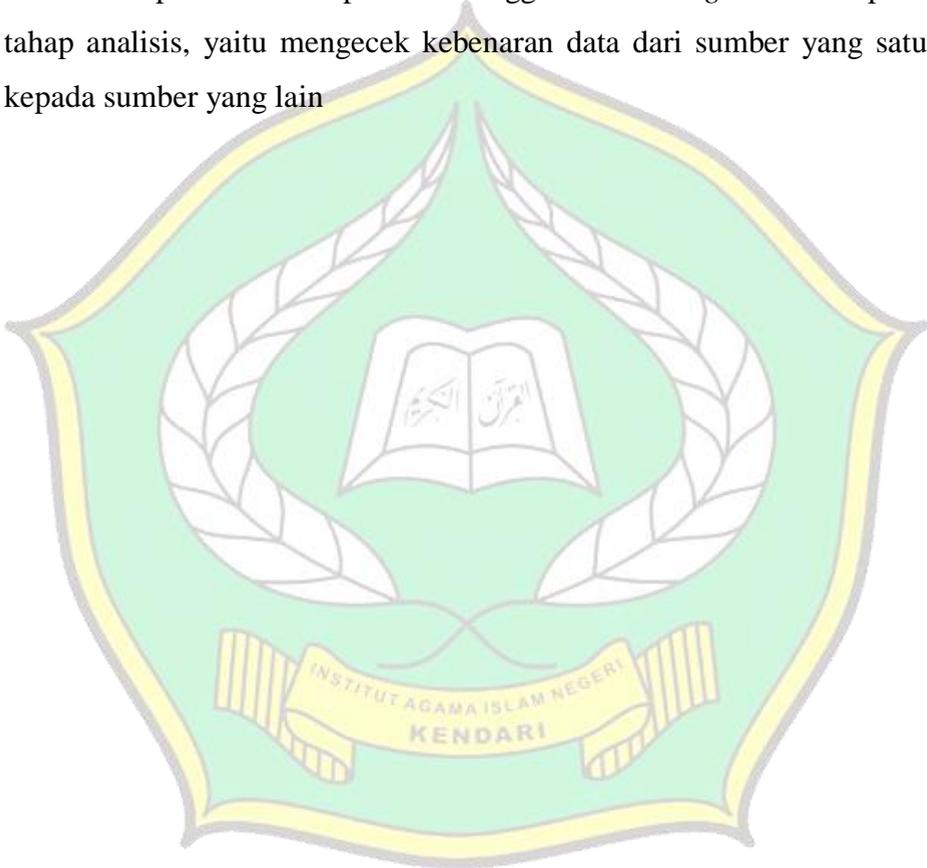
Selanjutnya teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data, yakni proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengkategorisasikan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sederhana rupa sehingga akhirnya data yang terkumpul dapat diverifikasi.
2. Penyajian data, yakni pendeskripsikan sekumpulan informasi tersebut tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data

kualitatif berbentuk teks naratif atau dapat juga dalam bentuk matriks, grafis, dan bagan.

3. Vertifikasi atau penarikan kesimpulan yang merupakan kegiatan penelitian kualitatif.

Pada penelitian ini penulis menggunakan *triangulasi data* pada tahap analisis, yaitu mengecek kebenaran data dari sumber yang satu kepada sumber yang lain



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan TIKI

a. Sejarah PT.TIKI (Citra Van Titipan Kilat)

PT. TIKI berdiri pada tanggal 1 September 1970 dengan nama resmi Citra Van Titipan Kilat. PT. TIKI didirikan oleh sepasang suami istri yaitu Suprpto dan Ny Nuraini Suprpto sekaligus sebagai pemegang saham. Pada tahun 1972, aktifitas usaha TIKI hanya menjangkau di beberapa kota besar dan pulau di Indonesia saja yaitu kota Surabaya (Jawa Timur), Semarang (Jawa Tengah), dan Pangkal Pinang (Bangka). Pada tahun ini juga TIKI terus berkembang dan melakukan strukturisasi manajemen ulang dengan bekerja sama dengan Gideon Wiraseputra, Rhapsael Rusmadi dan Alm.Irawan Saputra yang lalu menjadi pemegang saham hingga TIKI mampu membuka cabang ke seluruh pelosok negeri.

Setelah melakukan restrukturisasi manajemen, dalam setengah tahun TIKI sudah mampu melayani seluruh wilayah nusantara. Hingga saat ini TIKI telah menghadirkan 800 lebih cabang pelayanan termasuk dengan hadirnya TIKI di kota Kendari yang hadir sejak tahun 1973 yang mampu menjangkau berbagai pelosok negeri maupun luar negeri.

Setelah TIKI menjadi semakin berkembang dan mampu melayani kebutuhan dan kepercayaan masyarakat di bidang jasa

titipan dan kargo di Indonesia TIKI juga mendirikan beberapa anak perusahaan yang tergabung dalam TIKI Group, yaitu diantaranya: TKS (Titipan Kilat Suprpto) yang bergerak di bidang cargo, TIKITA (Tiki Wisata) yang bergerak di bidang travel dan wisata, dan TIKINDO (Tiki logistik) yang bergerak di bidang layanan logistik.

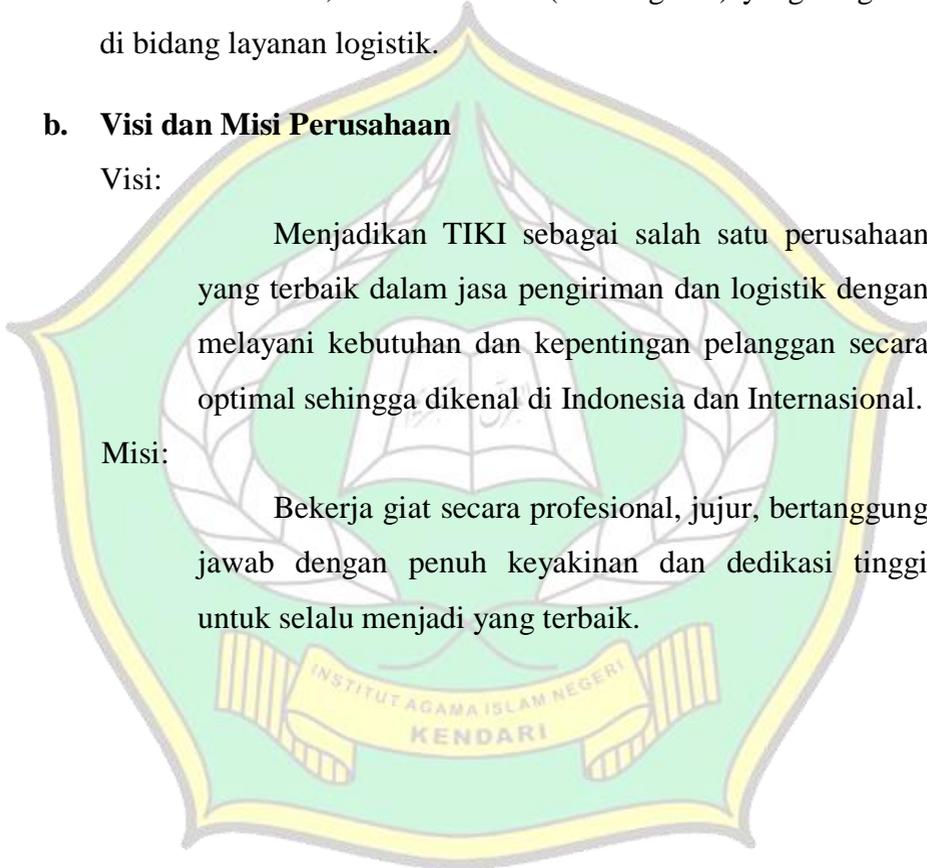
b. Visi dan Misi Perusahaan

Visi:

Menjadikan TIKI sebagai salah satu perusahaan yang terbaik dalam jasa pengiriman dan logistik dengan melayani kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara optimal sehingga dikenal di Indonesia dan Internasional.

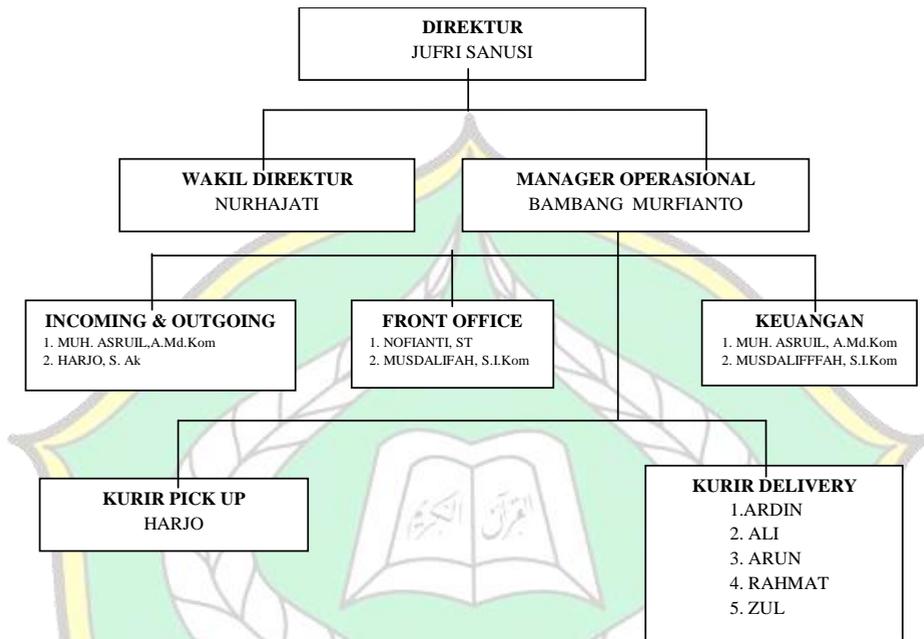
Misi:

Bekerja giat secara profesional, jujur, bertanggung jawab dengan penuh keyakinan dan dedikasi tinggi untuk selalu menjadi yang terbaik.



c. Struktur Organisasi Perusahaan PT.TIKI Cabang Kendari

STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN PT.TIKI CABANG KENDARI



d. Kegiatan Perusahaan PT.TIKI Cabang Kendari

PT. Van Titipan Kilat ialah perusahaan yang berkecimpung di bidang jasa pengiriman barang yang mengirimkan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Aktivitas yang dilakukan TIKI dalam operasinya di bidang jasa pengiriman barang yaitu sebagai berikut:

1. Kegiatan Pengiriman

Aktivitas yang dilakukan TIKI adalah melakukan pengiriman. Pengiriman yang dilakukan berupa pengiriman

barang, paket kiriman, surat-surat berharga, dan barang-barang yang lainnya.

2. Mengirim ke luar daerah

Pengiriman keluar daerah adalah salahsatu kegiatan yang dilakukan TIKI sebagai jasa pengiriman barang yang siap mengirimkan barang ke seluruh wilayah negeri. Barang yang dikirimkan terlebih dahulu akan dikirimkan ke perwakilan cabang TIKI di setiap daerah yang dituju sebelum dikirimkan langsung ke alamat tujuan atau penerima barang.

3. Pengecekan Barang

Sebelum melakukan pengiriman barang pelanggan, TIKI terlebih dahulu melakukan pengecekan terhadap barang yang hendak dikirimkan oleh pelanggan. TIKI akan melakukan pengiriman barang tersebut apabila barang tersebut sesuai dengan ketentuan prosedur pihak TIKI.

4. Penimbangan Barang

Penimbangan yang dilakukan agar pelanggan bisa mengetahui biaya yang akan dibayar sesuai dengan berat barang kiriman tersebut. Hal ini dilakukan oleh petugas TIKI yang disaksikan langsung oleh pelanggan. Barang tersebut akan dikirimkan apabila sudah melalui penimbangan dan pengirim sudah membayar ongkos biaya pengiriman tersebut sesuai berat barang tersebut.

Pengiriman barang di bawah 40 Kg digunakan alat berupa timbangan duduk digital dan untuk barang di atas 40 Kg juga menggunakan timbangan digital yang khusus. Berikut gambar alat timbangan yang digunakan:

Gambar 1
Alat Timbangan Barang TIKI Cabang Kendari



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022

e. Macam-Macam Layanan TIKI Cabang Kendari

Secara umum TIKI memiliki 8 (delapan) layanan pengiriman, diantaranya: paket reguler, TDS (*Two Days Services*), ONS (*Over Night Services*), HDS (*Holiday Service*), SDS (*Same Day Service*), Paket Ekonomi, Paket Intrnasonal, dan paket Truc (TRC).

Sebagaimana diungkapkan oleh Front Office TIKI Cabang Kendari.

”Khusus di TIKI Cabang Kendari layanan yang diberikan hanya dua, yaitu layanan Reguler dan layanan TDS (*Two*

Days Services)” (Novianti, Front Office, wawancara, 15 Agustus 2023)

Terkhusus di wilayah kota Kendari TIKI hanya melayani dua layanan saja, yaitu Paket TIKI Reguler, dan Paket TIKI TDS (*Two Days Services*). Barang akan sampai ke alamat tujuan dalam waktu 3 (tiga) sampai 5 (lima) hari perkiraan pengiriman apabila menggunakan layanan Reguler. Sedangkan untuk layanan TDS (*Two Days Services*) maka paket akan dikirimkan ke alamat tujuan dan diterima hanya dalam waktu 2 hari.

f. Jumlah Pengiriman Barang Pada TIKI Cabang Kendari

Hasil wawancara dengan salahsatu karyawan bagian *incoming* dan *outcoming* yang mngatur keluar dan masuknya barang di gudang bernama Muh.Asrul menuturkan bahwa:

TIKI Cabang Kendari rata-rata jumlah barang yang dikirimkan dalam satu bulan adalah mencapai 6000 paket yang dikirimkan ke seluruh wilayah Indonesia dengan jumlah pengiriman paket perhari berjumlah 150-200 paket. Berbeda dengan suasana hari raya Idul Fitri dan Idul Adha paket yang dikirimkan dalam sehari bisa mencapai 500 paket kiriman dalam sehari.(Wawancara dengan Asrul, 22 September 2022)

4.2. Manajemen Risiko Pada TIKI Cabang Kendari

Risiko pada dasarnya tidak terlepas dari kehidupan manusia, adapun risiko artinya yaitu suatu ketidakpastian yang dapat mengancam dan mengandung unsur kerugian pada suatu kejadian. Maka, manusia sebagai makhluk sosial yang melakukan berbagai kegiatan didalam aktifitas sehari-harinya akan selalu berhadapan dengan berbagai macam ketidakpastian dari risiko itu sendiri, dan manusia dituntut harus bisa memajemen berbagai risiko yang akan terjadi dalam aktifitasnya, termasuk juga risiko yang akan terjadi pada bidang pelayanan jasa.

Pada proses manajemen risiko diperlukan beberapa langkah. Menurut Hanafi (2016) proses yang diperlukan dalam manajemen risiko yaitu mengidentifikasi risiko, mengukur dan mengevaluasi risiko yang terjadi, dan pengendalian risiko.

Beberapa proses dalam manajemen risiko pada barang konsumen yang dilakukan oleh TIKI Cabang Kendari antara lain:

a. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko yaitu usaha sistematis untuk menentukan ancaman terhadap rencana perusahaan. PP No.60 Tahun 2008 menjelaskan bahwa identifikasi risiko adalah proses menetapkan apa, dimana, kapan, mengapa dan bagaimana sesuatu dapat terjadi sehingga dapat berdampak negatif terhadap pencapaian tujuan. (Muhyiddin,2016)

Identifikasi risiko dilakukan untuk mengidentifikasi risiko-risiko apa saja yang dihadapi oleh suatu perusahaan atau organisasi. Tidak sedikit risiko yang akan dihadapi oleh suatu

organisasi, misalnya risiko penyelewengan dari karyawan, risiko bencana alam dan risiko lainnya. Ada beberapa teknik untuk mengidentifikasi risiko, misalnya dengan menelusuri sumber dari risiko sampai terjadinya peristiwa yang tidak diduga dan merugikan.

Pada penelitian ini terdapat 5 (lima) risiko pada barang di TIKI Cabang Kendari yang diidentifikasi, antara lain; risiko kerusakan barang kiriman, risiko kehilangan barang kiriman, risiko kiriman salah tujuan, risiko keterlambatan, dan risiko pembatalan pembayaran. Risiko-risiko tersebut adalah risiko yang terjadi pada barang kiriman pelanggan di TIKI Cabang Kendari.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aini Safitri (2022) yang meneliti tentang manajemen risiko pengiriman barang pada JNE Cabang Duri juga mengidentifikasi 4 risiko yakni risiko kerusakan barang kiriman, risiko kehilangan barang kiriman, risiko kiriman salah tujuan, dan risiko keterlambatan. Risiko-risiko tersebut merupakan risiko yang sangat umum yang terjadi pada perusahaan jasa pengiriman barang di manapun.

Berdasarkan wawancara penulis dengan manajer operasional di TIKI Cabang Kendari terdapat empat risiko pada barang yang terjadi di TIKI Cabang Kendari dalam distribusinya, yaitu: Risiko kerusakan barang kiriman, risiko kehilangan barang kiriman, risiko kiriman salah tujuan, risiko keterlambatan, dan risiko pembatalan pembayaran.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh manajer operasional TIKI Cabang Kendari

”secara umum pada perusahaan jasa ekspedisi tidak terkecuali TIKI, ada beberapa risiko barang konsumen yang dikirim yang bisa terjadi, misalnya, barang kiriman konsumen cacat atau rusak, barang konsumen hilang, kiriman salah tujuan atau salah alamat, dan keterlambatan pengiriman barang konsumen dengan berbagai macam sebab” (Bambang Murfianto, wawancara, pada pukul 09:30 wita hari kamis, 15 september 2022)

Hal serupa juga diungkapkan oleh seorang kurir di TIKI Cabang Kendari

“biasanya masalah yang kami hadapi di sini di TIKI pada proses distribusi seperti barang konsumen yang hilang, barang konsumen yang datang kondisi rusak, terlambat pengiriman yang tidak sesuai dengan waktu perkiraan barang sampai pada penerima barang, paket kiriman konsumen salah alamat dan penolakan pembayaran sepihak oleh konsumen COD” (Ardin, wawancara, pada pukul 15:01 wita hari kamis, 15 september 2022)

Dari paparan di atas bisa kita simpulkan bahwa risiko-risiko barang konsumen yang timbul pada proses distribusi di TIKI Cabang Kendari antara lain: Risiko kerusakan barang, risiko kehilangan barang kiriman, risiko kiriman salah tujuan, risiko keterlambatan, dan risiko pembatalan pembayaran.

Pada risiko-risiko yang terjadi tentunya memiliki penyebab timbulnya risiko-risiko tersebut. pada TIKI Cabang Kendari terjadinya risiko karena 2 faktor yakni faktor internal dan

eksternal. Faktor internal yakni faktor penyebab risiko yang terjadi pada saat barang tersebut ditangani langsung oleh pihak TIKI. Sedangkan faktor eksternal yakni faktor di luar dari penanganan langsung pihak TIKI, dalam artian di sini adalah pihak ketiga dari pengiriman barang tersebut. Pihak ketiga dari pengiriman barang tersebut adalah jasa pengiriman kargo udara di bandara. TIKI Cabang Kendari menggunakan jasa pihak ketiga perusahaan jasa pengiriman kargo udara yaitu PT.Suryagita Nusaraya. Risiko-risiko barang kiriman tersebut tidak selalu terjadi ketika barang berada pada penanganan dan pengawasan TIKI langsung, namun risiko-risiko tersebut bisa terjadi ketika barang kiriman berpindah tangan kepada jasa kargo udara. Misalnya barang yang rusak atau hilang terjadi pada saat barang kiriman berada pada penanganan pihak ke tiga jasa kargo udara di luar kendali langsung TIKI Cabang Kendari.

Terjadinya risiko-risiko di atas tidak lepas dari penyebab timbulnya risiko-risiko tersebut, antara lain:

- 1) Penyebab Risiko Kerusakan Barang

Penyebab-penyebab kerusakan misalnya pengemasan barang kurang aman yang menyebabkan barang tersebut rusak/cacat ketika barang tersebut jatuh, berbenturan dengan benda lain, atau tertindih dengan benda yang lebih berat,

Sebagaimana diungkapkan oleh seorang kurir *Pick Up* TIKI Kendari

”penyebab barang rusak biasanya karena *packing* kurang aman .*packing* tanpa *bubble wrap* yang cukup dan tanpa plastik pelindung memperbesar peluang terjadinya kerusakan barang” (Harjo,wawancara, pada pukul 11:12 wita hari kamis, 15 september 2022)

Terjadinya kerusakan pada barang konsumen TIKI Cabang Kendari terjadi bukan hanya pada saat barang tersebut berada pada penanganan dan kendali pihak TIKI Cabang Kendari. Kerusakan barang konsumen juga terjadi di luar kendali TIKI, misalnya kerusakan tersebut akibat kelalaian dari pihak ke-3 pengiriman yaitu oleh pihak jasa pengiriman penerbangan.

Hal ini disampaikan oleh menejer operasional TIKI Cabang Kendari

“rusaknya barang konsumen biasanya terjadi karena penanganan barang tersebut kurang baik. Kesalahan penanganan bisa jadi karena kesalahan penanganan di TIKI bisa jadi kesalahan penanganan pada saat distribusi yang dilakukan oleh penerbangan yang sudah di luar kendali kami” (Bambang Marfianto, wawancara, pada pukul 09:25 wita hari kamis, 15 September 2022)

Kerusakan barang umumnya terjadi akibat pengemasan yang dilakukan kurang memenuhi prosedur keamanan barang itu sendiri, hal ini dapat membuat barang kiriman yang berada di dalam kemasan tersebut cacat atau rusak. Kerusakan yang terjadi juga bisa diakibatkan karena

kesalahan penanganan barang tersebut yang dilakukan oleh personel pihak jasa pengiriman.

2) Penyebab Risiko Kehilangan

Risiko kehilangan barang konsumen terjadi karna faktor eksternal dan faktor internal perusahaan. Faktor eksternal misalnya pencurian, dan kehilangan barang tersebut terjadi di luar kendali langsung oleh pihak TIKI misalnya kehilangan pada saat penanganan oleh pihak pengiriman di bandara. Sedangkan untuk faktor internal risiko ini terjadi di dalam kendali pihak TIKI Cabang Kendari, misalnya barang tersebut tercecer, atau barang tersebut terjatuh pada saat pengangkutan.

Sebagaimana diungkapkan oleh seorang kurir TIKI Cabang Kendari

“kehilangan barang konsumen bisa jadi karena kelalaian langsung dari TIKI atau kelalaian dari pihak bandara” (Harjo, wawancara pada pukul 11:12 wita hari kamis, 15 september 2022)

Hal ini juga diungkapkan oleh seorang kurir *delivery*

“kehilangan barang terjadi biasanya karena bebrapa sebab. Yang pertama karena kecurian dan yang kedua barangnya jatuh saat diangkut” (Arun, wawancara pada pukul 13:00, hari kamis, 15 september 2022)

Paparan dia atas bisa disimpulkan bahwa kehilangan barang konsumen terjadi karena 2 faktor, yaitu faktor eksternal perusahaan dan faktor internal perusahaan TIKI.

3) Penyebab Risiko Kiriman Salah Tujuan

Konsumen mempercayakan kepada perusahaan TIKI untuk mengirimkan barang kirimannya selamat dan tiba ke alamat tujuan penerima barang, namun risiko kesalahan pengiriman ke alamat yang salah juga bisa terjadi karena beberapa sebab.

Sebagaimana diungkapkan oleh karyawan TIKI Kendari bagian *incoming & outgoing*

”biasanya pengiriman salah tujuan karena kelalaian pada saat sebelum keberangkatan barang tersebut. misalnya kesalahan pada saat disortir dan pemisahan barang untuk menyesuaikan dengan alamat masing-masing (Asrul, wawancara pada pukul 14:05 wita, hari kamis 15 september 2022)

Hal serupa juga diungkapkan oleh menejer operasional TIKI Kendari

”kalau terjadi pengiriman salah alamat itu karena biasanya terjadi kesalahan saat penyortiran berdasarkan alamat tujuan. Misalnya akibat dari kesalahan itu barang yang beralamat tujuannya adalah kota Makassar tetapi barang yang dikirimkan tersebut tiba di cabang TIKI Balikpapan, padahal seharusnya barang tersebut berada di TIKI Cabang Makassar sesuai dengan alamat tujuan. Kemudian penyebab kesalahan alamat juga karena tulisan alamat tujuan di kemasan paket atau barang yang diberikan terhapus, rusak

ataupun hilang” (Bambang Murfianto, wawancara pada pukul 09:30 wita, hari kamis 15 september 2022)

Dari paparan di atas kita simpulkan bahwa pengiriman salah tujuan atau salah alamat di TIKI Cabang Kendari diakibatkan karena kesalahan penyortiran sehingga pemuatan barang kiriman tersebut beda jalur keberangkatan dengan barang kiriman lain yang se-alamat. Kemudian juga penyebab salah kiriman yaitu penulisan alamat pada paket kurang jelas sehingga personel sulit untuk mengidentifikasi alamat tujuan pengiriman barang tersebut.

4) Penyebab risiko keterlambatan

Risiko keterlambatan adalah ketika barang konsumen tidak diterima oleh penerima barang sesuai dengan perkiraan waktu barang tersebut akan diterima. Risiko ini terjadi karena beberapa sebab.

Sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang kurir di TIKI Cabang Kendari

”risiko keterlambatan pengiriman barang juga sering terjadi. Keterlambatan barang paling sering terjadi ketika terjadi penumpukan barang di gudang TIKI. Ini biasanya terjadi ketika jumlah paket yang akan dikirimkan lebih banyak dari jumlah pengiriman hari biasanya. Pengiriman dalam jumlah banyak biasanya terjadi ketika pada saat suasana hari raya lebaran dan hari raya tahun baru”(Ardin,wawancara pada pukul 15:00 wita, hari kamis tanggal 15 September 2022)

Sebagaimana diungkapkan juga oleh manejer operasional dari TIKI Cabang Kendari

“keterlambatan pengiriman biasanya terjadi karena penumpukan barang sehingga pengiriman agak terhambat tidak sesuai dengan perkiraan. Hal itu biasanya terjadi pada saat suasana hari raya. Pengiriman luar dan dalam kota sangat banyak sehingga kami agak sedikit kualahan karena penumpukan itu. Keterlambatan juga terjadi bukan karena penumpukan barang yang terjadi di TIKI tetapi bisa jadi karena terhambat akibat penumpukan atau ketrlambatan pengiriman yang dilakukan oleh jasa pengiriman pihak penerbangan di bandara”

Setiap pelanggan jasa pengiriman mengharapkan paket/barang yang dikirimkannya sampai kepada penerima barang dengan cepat dan tepat waktu. Pada TIKI Cabang Kendari pengiriman yang dilakukan ke seluruh daerah Nusantara memiliki estimasi perkiraan 2 sampai 5 hari proses pengiriman hingga sampai kepada penerima barang. Namun hal itu seringkali tidak sesuai dengan perkiraan yang diberikan oleh TIKI. Menurut hasil wawancara di atas, ketidaksesuaian terjadi ketika barang kiriman tersebut melebihi waktu perkiraan estimasi pengeriman paket tersebut sampai kepada penerima. Hal ini terjadi karena penumpukan barang (*overload*) yang terjadi di gudang TIKI ataupun penumpukan yang terjadi di pengiriman udara bandara. Biasanya penumpukan terjadi akibat aktifitas pengiriman yang meningkat dari hari-hari biasanya pada waktu tertentu

misalnya pada hari menjelang lebaran Idul Fitri dan perayaan tahun baru.

5) Penyebab Risiko Pembatalan Pembayaran

Risiko pembatalan pembayaran ini terjadi ketika paket kiriman menggunakan metode pembayaran COD (*cash on delivery*) /bayar di tempat. Imbas dari metode pembayaran COD adalah timbulnya risiko pembatalan pembayaran sepihak yang dilakukan oleh konsumen penerima barang yang semestinya membayar tagihan pembayaran paket kiriman tersebut. Hal ini terjadi akibat konsumen penerima barang merasa kecewa atas pelayanan dari jasa pengiriman barang karena barang yang dikirimkan adalah barang yang tidak sesuai dengan barang yang seharusnya dikirimkan oleh pihak pengirim.

Sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang kurir di TIKI Cabang Kendari

”risiko pembatalan pembayaran terjadi biasanya karena konsumen merasa kecewa karena barang yang kami kirimkan kepada pelanggan tersebut tidak sesuai dengan barang yang pelanggan tersebut inginkan. Ini biasanya dialami oleh konsumen yang melakukan belanja online. Barang yang datang tidak sesuai dengan spek barang yang dia beli”(Ardin,wawancara pada pukul 15:00 wita, hari Jum’at tanggal 28 April 2023)

Sebagaimana jugadiungkapkan oleh salah seorang kurir di TIKI Cabang Kendari

”kalau konsumen kecewa biasanya mereka akan melampiaskan dengan enggan membayar tagihan barang COD tersebut dan tidak mau mengambil barang itu karena tidak sesuai dengan yang dia pesan” (Ali, wawancara pada pukul 17:00 wita, hari Jum’at tanggal 28 April 2023)

Pembatalan pembayaran sepihak yang dilakukan oleh konsumen tentu akan mengakibatkan kerugian waktu, tenaga maupun secara financial pihak perusahaan jasa kirim TIKI Cabang Kendari.

b. Pengendalian Risiko

Menurut Kasidi (2010) pada pengendalian risiko ada beberapa pengendalian yang dapat dijalankan yaitu dengan menghindari risiko, mengendalikan risiko/kerugian, pemisahan, pooling atau kombinasi, dan pemindahan risiko. Dari hasil wawancara dan pengamatan dari peneliti, dalam prakteknya TIKI Cabang kendari melakukan pengendalian risiko dengan cara menghindari risiko, mengendalikan risiko, melakukan pemindahan risiko, dan menanggung risiko sendiri.

1. Menghindari risiko

TIKI Cabang Kendari dalam menghindari risiko salah satunya dengan menolak pengiriman barang yang hendak dikirimkan oleh konsumen. Mislanya penolakan terhadap barang-barang yang memang dilarang untuk dikirimkan sesuai aturan SOP TIKI dan aturan penerbangan.

Hal ini diungkapkan oleh menejr operasional TIKI

“Kami di Tiki Kendari untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan terhadap barang konsumen itu sendiri biasanya kami menolak untuk melakukan pengiriman. Pengiriman yang ditolak walaupun di SOP secara resmi bahwa barang itu tidak termasuk barang yang tidak diperbolehkan namun tetap kita tolak. Misalnya barang-barang yang bahan dasarnya kaca yang sangat mudah pecah dan bahannya tipis, biasanya kita tolak. Pengalaman kami bahan seperti itu walaupun penanganan di kami sudah sesuai SOP tapi barang yang dikirim juga rusak. Biasanya rusaknya pada saat di luar pengawasan kami seperti pengiriman yang dilakukan pihak ke tiga yaitu di bandara. untuk menghindari kejadian barangnya rusak jadi kami tolak saja pengirimannya” (Bambang Marfianto, Manager Operasional Tiki Kendari, wawancara, 15 Agustus 2022)

TIKI Cabang Kendari juga melarang beberapa jenis barang untuk melakukan pengiriman dan mutlak menolak pengiriman barang tersebut, di antaranya:

- 1) Bahan peledak (senjata api, peluru, petasan, kembang api, dan bahan peledak lainnya)
- 2) Bahan gas (Arosol, Korek Gas)
- 3) Cairan yang mudah terbakar (cat, alkohol)
- 4) Bahan padat yang mudah terbakar (Korek api, lilin)
- 5) Zat pengoksidasi dan peroksida organik (kalsium klorat)
- 6) Racun dan zat menular (racun, limbah medis)
- 7) Zat berbahan radio aktif (nuklir)
- 8) Bahan korosi (baterai, merkuri)

Barang-barang yang dilarang di atas adalah barang yang dilarang pendistribusiannya oleh TIKI dengan

mengikuti aturan penerbangan sesuai aturan pada pasal 479p KUHP. (tiki.id)

TIKI Cabang Kendari dalam menghindari risiko yaitu dengan menolak pengiriman barang yang hendak dikirimkan oleh pelanggan. Barang-barang yang ditolak tersebut misalnya obat-obatan terlarang, bahan peledak, dan senjata api. Hal tersebut dilakukan untuk menegakkan aturan distribusi dan penerbangan yang diatur pada pasal 479p KUHP, yang berbunyi

“Barang siapa memberikan keterangan yang diketahuinya adalah palsu dan karena perbuatan itu membahayakan keamanan pesawat udara dalam penerbangan, dipidana dengan pidana penjara selama-lamanya lima belas tahun.”(Tim BIP,2017:190)

Penolakan pengiriman yang dilakukan oleh TIKI Cabang Kendari bertujuan untuk menghindari pengiriman berisiko besar terhadap keselamatan dan keamanan pada proses pengiriman penerbangan dan serta mematuhi aturan hukum yang mengatur.

2. Mengendalikan Risiko Kerugian

Pengendalian risiko bertujuan untuk mengurangi tingkat kemungkinan atau keparahan yang terjadi pada risiko-risiko dan kerugiannya yang terjadi. Menurut Mamdu Hanafi (2005) untuk mencegah tingkat peluang risiko terjadi

lebih tinggi atau probabilitas risiko yang terjadi maka yang dilakukan adalah dengan cara mengendalikan risiko .

Pada tahap pengendalian, TIKI Cabang kendari melakukan pengendalian risiko yang bertujuan untuk mengurangi tingkat kemungkinan risiko tersebut terjadi. Risiko-risiko yang dikendalikan oleh TIKI Cabang Kendari yaitu risiko kerusakan barang, risiko kehilangan barang, risiko salah tujuan/alamat, dan risiko keterlambatan pengiriman.

Pada risiko-risiko di atas pihak TIKI Cabang Kendari melakukan pengendalian pada masing-masing risiko tersebut, antara lain:

1) Pengendalian risiko kerusakan

Untuk melakukan pengendalian pada risiko kerusakan barang maka TIKI Cabang kendari melakukan beberapa upaya untuk mengurangi risiko kerusakan barang yang terjadi yaitu dengan cara menambahkan kemasan plastik di bagian luar barang kiriman untuk menghindari barang kiriman rusak karena basah, menambahkan *bubble wrap* atau sejenis busa plastik pada kemasan luar paket untuk mengurangi guncangan dan gesekan barang tersebut yang mungkin dapat merusak barang tersebut. barang-barang yang biasanya dilakukan penambahan busa tersebut biasanya yaitu kiriman barang elektronik seperti HP, arloji atau jam

tangan, monitor komputer dan barang-barang yang berbahan dari kaca seperti bingkai foto, gelas, piring, lukisan dan lain sebagainya.

Gambar 2
Pemberian *Bubble Wrap* (busa plastik)



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022

Menejer operasional TIKI Kendari mengungkapkan

“Untuk mengurangi risiko kerusakan barang biasanya kami melakukan penambahan keamanan pada kemasan barang konsumen berupa bubble wrap yang cukup supaya barang tersebut aman dari guncangan dan gesekan antar benda pada saat diangkut. Kami juga melakukan penambahan keamanan kemasan berupa packing kayu khusus untuk barang-barang yang lebih besar seperti televisi, mesin cuci, dan benda-benda lain yang berukuran besar.” (Bambang Marfianto, Manager Operasiaonal Tiki Kendari, *wawancara*, 15 Agustus 2022)

Untuk mngindari kerusakan barang pada barang yang berukuran besar seperti televisi, mesin air, mesin cuci, aquarium dan lain sebagainya maka pihak TIKI melakukan penambahan packing berupa *packing* kayu.

Gambar 3 Packing Kayu



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Pada saat proses mobilisasi distribusi paket yang dilakukan oleh TIKI dalam menjaga kualitas barang konsumen sampai tujuan, personel kurir TIKI Kendari dibekali dengan *delivery bag* (tas kurir) berbahan anti air pada kurir yang menggunakan sepeda motor dan mobil pick up box yang tertutup di bagian belakang bagi kurir yang menggunakan kendaraan roda empat yang bertujuan untuk menghindari paket kiriman terkena air hujan. Hal ini disampaikan oleh kurir TIKI Kendari:

“Pada saat pengiriman, barang akan dimasukkan ke dalam *delivery bag* yang anti air supaya barang kiriman tetap aman walaupun terkena hujan. Untuk barang yang agak besar maka akan dilakukan pengiriman menggunakan mobil pick up box yang belakangnya tertutup” (Rahmat, Kurir Tiki Kendari, *wawancara*, 15 agustus 2022)

2) Pengendalian risiko kehilangan

Kehilangan barang konsumen terjadi karena beberapa sebab yaitu barang kecurian, barang terjatuh saat pengangkutan. Upaya yang dilakukan oleh TIKI Cabang kendari yaitu dengan cara memasang kamera pengawas CCTV di beberapa bagian sudut kantor dan ruangan TIKI Cabang Kendari seperti bagian depan parkir kantor, bagian pelayanan, dan gudang penyimpanan barang .

Gambar 4
Kamera Pengawas CCTV



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022

Pihak TIKI juga melakukan pembatasan akses ruangan agar tidak sembarangan orang yang bisa masuk dan beraktifitas selain pegawai atau personel TIKI Cabang Kendari.

Hal ini disampaikan oleh menejer dan kurir TIKI

Kendari:

“Untuk keamanan barang konsumen terhindar dari hilang karena kecurian maka kami memasang CCTV di beberapa sudut ruangan kantor supaya aktivitas yang terjadi di sekitar kantor bisa diawasi. Kami juga melarang orang lain selain karyawan TIKI tidak boleh masuk di ruangan penyimpanan gudang. Konsumen hanya boleh beraktifitas di ruangan pelayanan saja.” (Bambang Marfianto, Manager Operasional Tiki Kendari, *wawancara*, 15 Agustus 2022)

Hal serupa juga disampaikan salah seorang kurir TIKI Cabang Kendari

“delivery bag juga yang biasa kami pakai juga cukup aman untuk melakukan pengangkutan, tidak mudah sobek dan bisa menampung banyak paket. Mobil pick up juga di bagian belakangnya cukup aman karena bagian pintu belakang box nya tidak mudah terbuka.” (Rahmat, Kurir Tiki Kendari, *wawancara*, 15 Agustus 2022)

Pada saat proses pengiriman TIKI Cabang Kendari juga membekali kurir dengan *delivery bag* yang aman tidak mudah sobek ataupun dibuka secara paksa. Pada mobil pick up box juga dilengkapi dengan sistem keamanan yang memadai berupa gembok pada bagian pintu belakang box untuk menghindari paket kiriman terjatuh.

Gambar 5
Kendaraan TIKI Cabang Kendari



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022

3) Pengendalian Risiko Salah Tujuan

Kesalahan pengiriman pada alamat merupakan masalah yang sering kali membuat para personel TIKI Cabang Kendari repot. Hal tersebut tentunya membuat TIKI Cabang Kendari melakukan strategi atau upaya untuk meminimalisir risiko salah kirim yaitu misalnya dengan melakukan penyortiran sesuai alamat daerah. Sebelum barang dikirimkan maka barang akan disortir atau dikelompokkan satu sama lain di masing-masing alamat daerah tujuan paket tersebut. TIKI akan membagi dua kategori barang yakni Luar Terpal (LT) dan Masuk Terpal (MT).

“Untuk menghindari tujuan salah kirim, sebelum melakukan pengiriman TIKI Melakukan penyortiran terlebih dahulu. Barang-barang kita kelompokkan sesuai dengan alamat darah tujuan masing-masing. Ada dua jenis barang, ada LT (luar Terpal) barang yang berukuran besar yang tidak masuk karung terpal, ada barang MT (masuk terpal) yaitu barang-barang dimasukkan dalam karung terpal yang berukuran kecil “(Asrul, *incoming & outgoing*, wawancara, 22 September 2022)

Kategori LT (luar terpal) diartikan sebagai barang berukuran besar seperti mesin berukuran besar, kendaraan dan barang-barang yang dikemas berukuran besar. Jenis barang dengan kategori ini petugas TIKI akan langsung membuatkan nomor resi dan selanjutnya akan langsung dikirimkan dengan menggunakan truk atau pesawat terbang menuju ke alamat tujuan. Sementara untuk barang yang dikategorikan MT (masuk terpal) maka TIKI akan menyortir sesuai dengan alamat tujuan yang kemudian masing-masing dimasukkan ke dalam karung terpal sesuai dengan alamatnya masing-masing. Setiap terpal akan diberi barcode yang berguna untuk memudahkan pengecekan mengenai jumlah barang yang berada pada tiap karung terpal tersebut.

Gambar 6
Barang Barang di luar terpal (LT) dan barang masuk terpal (MT)



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022

Hal lain yang dilakukan TIKI Cabang kendari dalam mengendalikan risiko salah kirim atau salah alamat pada paket kiriman adalah dengan memberikan alamat paket yang ditempelkan berupa nomor resi. Nomor resi tersebut berfungsi untuk memudahkan petugas dan pelanggan untuk mengecek posisi barang kiriman berada melalui website resmi TIKI.

Gambar 7
Pemberian Alamat dan Nomor Resi



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022

Hal ini disampaikan oleh karyawan bagian pelayanan TIKI Cabang Kendari

”Setelah pelanggan memilih layanan yang dia gunakan maka pelanggan akan diberikan nomor resi paket yang dia kirimkan supaya pelanggan tersebut bisa mengecek secara online posisi paketnya berada dimana. (Musdalifah, FrontOffice, wawancara, 22 september 2022)

4) Pengendalian Risiko Keterlambatan

Risiko keterlambatan sering terjadi akibat penumpukan barang yang terjadi di gudang TIKI Kendari. Keterlambatan juga terjadi karena pengiriman yang dilakukan oleh pihak bandara tertunda akibat pergeseran jadwal penerbangan.

Strategi yang dilakukan TIKI dalam menghindari keterlambatan pengiriman adalah dengan memaksimalkan produktifitas masing-masing personel. TIKI Cabang Kendari memiliki 6 (enam) kurir yang sigap dan cukup untuk mengirimkan paket sesuai dengan jumlah paket kiriman dalam sehari agar cepat dan tepat waktu pelanggan menerima barang paket tersebut. pada operasinya agar pengiriman dilakukan dengan cepat dan tepat, TIKI Cabang Kendari memfasilitasi karyawan kurir dengan kendaraan bermotor. TIKI Cabang Kendari memiliki 3 (tiga) sepeda motor dan 2 (dua) truk pick up

muatan untuk memudahkan pengangkutan dan distribusi barang kiriman.

Hal lain yang dilakukan TIKI Cabang Kendari agar pengiriman tepat waktu adalah dengan mengirimkan paket kiriman secepat mungkin. Apabila pelanggan menggunakan layanan TDS (*Two Day Service*) maka pihak TIKI akan mengirimkan paket tersebut pada hari itu juga tanpa menunggu jadwal antrian penerbangan dengan kerjasama jasa pengiriman di bandara.

Untuk paket pengiriman keluar daerah menggunakan layanan reguler dari TIKI dengan estimasi perkiraan 5 (lima) sampai 7 (tujuh) hari sampai pada penerima, maka pihak TIKI akan mengirimkan barang dari kantor ke bandara pada malam hari untuk menghindari jalanan macet, padatnya kendaraan dan hal-hal yang dapat menghambat proses pengiriman barang.

Sebagaimana diungkapkan oleh manejer operasional TIKI Cabang Kendari

”kita menghindari keterlambatan pengiriman dengan mengirimkan secepat mungkin, paket yang menggunakan layanan TDS kita prioritaskan agar hari itu juga sampai diterima oleh penerima barang hari itu juga. Pengirimannya cepat tanpa menunggu jadwal keberangkatan seperti barang yang lain. Kecuali paket yang menggunakan layanan reguler maka pengiriman ke bandara biasanya dilakukan di malam hari sekitar jam 21.00 atau 22.00 WITA”(Bambang

Murfianto, wawancara pada pukul 15:00 wita, hari Kamis tanggal 15 september 2022)

Namun ada hal yang tidak bisa dihindari oleh TIKI Cabang Kendari dalam risiko keterlambatan adalah ketika penyebab risiko keterlambatan tersebut diakibatkan karena penumpukan dan keterlambatan pengiriman yang terjadi di bandara, hal tersebut tidak bisa dihindari karena diluar dari pengawasan langsung pihak TIKI.

Sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang kurir di TIKI Cabang Kendari

”walapun kita sudah mngirimkan paket tersebut secepat mungkin dengan harapan agar diterima tepat waktu, tapi kalau di bandara terjadi keterlambatan pengiriman di sana maka kita tidak bisa berbuat apa-apa. Yang kita harapkan hanya sikap pengertian dan maklum saja dari pelanggan”(Ardin,wawancara pada puku 15:30 wita, hari Kamis tanggal 15 september 2022)

TIKI Cabang kendari untuk mengatasi masalah keterlambatan yang tidak bisa dihindari seperti kejadian tersebut maka pihak TIKI Cabang kendari akan memberikan penjelasan dan peromohonan maaf kepada pelanggannya untuk mengerti dan atas keterlambatan yang telah terjadi karena itu di luar dari pengawasan langsung TIKI.

5) Pengendalian Risiko Pembatalan Pembayaran

Pembatalan pembayaran secara sepihak yang dilakukan pelanggan akan mengakibatkan kerugian secara financial maupun non-financial. Upaya yang dilakukan kurir TIKI Cabang Kendari untuk menghindari risiko tersebut yaitu dengan cara pihak kurir akan menjelaskan kepada pelanggan metode pembayaran COD (*cash on delivery*) itu seperti apa dan memberikan edukasi kepada pelanggan tersebut apabila memesan barang atau berbelanja *online* dengan bijak. Pihak kurir TIKI juga akan mengajak pelanggan agar hendak memvideokan barang yang diterima tersebut pada saat proses pembukaan kemasan paket, hal ini bertujuan untuk memudahkan klaim pertanggungjawaban konsumen tersebut kepada pihak pengirim barang apabila barang yang dikirimkan pengirim tidak sesuai dengan permintaan penerima barang.

Sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang kurir di TIKI Cabang Kendari

”kalau risiko ini terjadi kami akan berupaya menjelaskan dan memberikan edukasi kepada pelanggan tersebut metode COD seperti apa, karena sebagian pelanggan belum mengerti mengenai aturan COD itu seperti apa dan menganjurkan agar lebih berhati-hati dalam melakukan

transaksi atau belanja online”(Ardin,wawancara pada pukul 15:00 wita, hari Jum’at tanggal 28 April 2023)

Sebagaimana jugadiungkapkan oleh salah seorang kurir di TIKI Cabang Kendari

”sebelum paket COD dibuka kami menyarankan agar pelanggan mem-videokan paket yang diterima pada saat paket tersebut dibuka untuk menjadi bukti penerima barang keada pengirim barang apabila terjadi ketidaksesuaian isi paket tersebut”(Ali,wawancara pada pukul 17:00 wita, hari Jum’at tanggal 28 April 2023)

Dari beberapa upaya diatas TIKI Cabang Kendari berharap agar risiko pembatalan pembayaran yang hendak dilakukan pelanggan tidak terjadi.

3. Pemindahan Risiko

Menurut Mamdu Hanafi (2005), kita dapat meminahkan risiko kepada pihak lain yang lebih mampu mengendalikan risiko tersebut apabila kita tidak mampu mengendalikan risiko tersebut. Pemindahan risiko yang dilakukan TIKI cabang Kendari terjadi ketika TIKI menggunakan jasa kiriman kargo di bandara yaitu PT.Suryagita Nusaraya. TIKI Cabang Kendari menggunakan jasa kargo udara untuk mengirimkan barang kirimannya ke berbagai daerah melalui via pesawat terbang.

Sebagaimana disampaikan oleh manager operasional TIKI Cabang Kendari

”kami menggunakan jasa pengiriman barang kargo melalui PT.Suryagita Nusaraya untuk mendistribusikan kiriman kami melalui kargo udara. PT.Suryagita Nusaraya sebagai jasa pengiriman kargo bertanggung jawab penuh terhadap keselamatan barang kiriman kami saat penanganan mereka. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang kiriman kami ,mereka akan bertanggung jawab penuh atas barang tersebut” (Bambang Murfianto,wawancara,pada pukul 09:30 wita hari kamis, 15 september 2022)

Pemindahan barang dari TIKI kepada pihak jasa pengiriman kargo menyebabkan berpindahnya tanggung jawab dan tindak lanjut penanganan dari barang kiriman tersebut. Apabila risiko-risiko seperti kerusakan atau kehilangan barang terjadi pada saat penanganan penuh pihak ketiga (PT.Suryagita Nusaraya) maka TIKI Cabang Kendari berhak mengklaim ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan pelanggannya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa TIKI memindahkan atau mentrasfer risiko kepada jasa kargo di bandara tanpa membebani finansial internal TIKI Cabang Kendari.

4. Menanggung Risiko Sendiri

Menanggung risiko sendiri pada dasarnya merupakan melakukan asuransi sendiri. Hal ini dilakukan sebab adanya anggapan bahwa kemungkinan risiko tersebut terjadi maka kerugian finansial yang diderita tak berpengaruh di kegiatan yang dilakukan. Alasan lain untuk menanggung risiko sendiri

ialah untuk menghimpun dana atau tidak tersedianya cukup dana untuk membayar iuran pertanggung asuransi, misalnya bila terjadi kerugian atau bencana yang akan menyebabkan beban berat bagi keuangan perusahaan. Perusahaan yang memiliki risiko akan membentuk dana cadangan (*funding*) guna menghadapi kerugian yang harus dihadapi masa yang akan tiba.

Upaya yang dilakukan TIKI Cabang Kendari dalam menanggung risiko yang telah terjadi yaitu dengan cara berupa memberikan ganti rugi dan asuransi. Apabila risiko kerusakan barang atau kehilangan barang pelanggan saat proses pengiriman terjadi maka TIKI bertanggung jawab atas kehilangan/ kerusakan barang tersebut. TIKI wajib untuk mengganti barang tersebut dengan nilai maksimum sebesar 10 kali biaya harga kirim barang tersebut. Selain itu, barang kiriman bernilai tinggi seperti handphone, voucher isi ulang, arlogi, kamera, barang elektronik, surat-surat berharga dan barang yang bernilai tinggi lainnya wajib diasuransikan. Apabila terdapat kerusakan atau kehilangan pada barang yang diasuransikan maka perusahaan TIKI wajib mengganti barang tersebut lebih dari 10 kali biaya kirim.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Cabang TIKI Kendari

”untuk masalah prtanggung jawaban barang konsumen apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang, maka

TIKI sepenuhnya akan mengganti dengan biaya maksimum 10 kali harga kiriman barang tersebut. kalau barang-barang berharga seperti telepon, komputer, STNK, dokumen tender dan lain-lain itu wajib diasuransikan, agar kalau terjadi hilang atau cacat barang maka akan digantikan oleh perusahaan asuransi jasa titipan sesuai dengan nilai barang tersebut” (Jufri Sanusi, wawancara, pada pukul 10:30 wita hari kamis, 15 september 2022)

Dari wawancara yang dilakukan kita simpulkan bahwa TIKI cabang Kendari melakukan penanggungan risikonya sendiri dengan ganti rugi dan asuransi terhadap barang kiriman konsumennya dengan membebani finansial internal perusahaan TIKI Cabang Kendari.

Selanjutnya, setelah didapatkan hasil aktifitas pengendalian maka kedepannya pihak TIKI Cabang Kendari melakukan tindakan informasi serta komunikasi. Melalui informasi dan komunikasi pimpinan dan bawahan dapat melakukan interaksi atau tukar informasi mengenai hasil atau masalah-masalah perusahaan. Pada penelitian ini tahap informasi dan komunikasi yang dilakukan yaitu informasi-informasi risiko yang telah diperoleh atau ditangkap pihak TIKI Cabang Kendari agar risiko-risiko yang terjadi saat ini serta dimasa akan datang dapat dikelola dengan efektif atau direspon, dikendalikan serta diminimalkan ataupun diupayakan agar dihilangkan kejadiannya menimpah usaha/bisnis di perusahaan.

4.3. Manajemen Risiko Pada TIKI Cabang Kendari ditinjau dari Perpektif Ekonomi Syariah

Secara akad konsep muamalah, akad pengiriman barang adalah termasuk akad *Ijarah*. *Ijarah* artinya upah, sewa, jasa atau imbalan. Salah satu bentuk kegiatan manusia dalam muamalah adalah sewa-menyewa, kontrak, menjual jasa dan lain-lain (M.Ali Hasan, 2003:227). Ulama Malikiyah menyatakan akad sewa (*ijarah*) dapat digabungkan dengan akad jual beli sebab tdk ada hal yang menafi'kan keduanya. Begitu juga dengan Syafiiyah dan Hambaliyah yang mengakui keabsahan penggabungan 2 akad ini pada satu transaksi, sebab tidak ada kontradiksi substansi akad di antara keduanya.

Penerapan etika pada perdagangan dan jasa Islam yang efektif, mengarah pada pola pembagunan akhlak mulia sikap pengusaha atau sumber daya manusia dan stakeholders, dengan melaksanakan prinsip-prinsip dan baku etika bisnis (Iswandi, 2014)., meliputi: Kejujuran (*honesty*), tidak curang dan tak berbohong, integritas, memegang prinsip, ikhlas hati dan penuh keyakinan, memelihara janji, penuh komitmen serta patut dipercaya, kesetiaan, melaksanakan kewajiban menunaikan tugas, keadilan, berbudi luhur dan komitmen keadilan, suka membantu orang lain serta kerjasama, hormat kepada orang lain, menghormati kebebasan dan hak memilih nasib, bertanggungjawab, mentaati aturan, kesadaran sosial serta demokrasi.

Beberapa cara dalam penerapan pengelolaan risiko yang diterapkan oleh TIKI Cabang Kendari menurut perspektif ekonomi Islam:

1. Menghindari Risiko

Salah satu cara dalam mengendalikan suatu risiko murni adalah menghindari harta, orang, atau kegiatan dari exposure terhadap risiko dengan langkah menolak memiliki, menerima atau melaksanakan kegiatan walaupun hanya untuk sementara dan menyerahkan kembali risiko yang terlanjur diterima atau segera menghentikan kegiatan begitu diketahui mengandung risiko. (Suparmin,2013:45)

TIKI Cabang Kendari dalam menghindari risiko yang terjadi salah satunya dengan menolak pengiriman barang yang hendak dikirimkan oleh konsumen. Misalnya penolakan terhadap barang-barang yang memang dilarang untuk dikirimkan sesuai aturan standar pengiriman TIKI dan aturan penerbangan, hal ini bertujuan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan risiko-risiko yang tidak diinginkan dan membahayakan keamanan penerbangan. TIKI Cabang kendari secara mutlak menolak pengiriman barang yang secara hukum dilarang.

TIKI Cabang Kendari menghindari menolak pengiriman bertujuan untuk menghindari risiko-risiko terjadi. Hal ini Sesuai dengan Firman Allah dalam surat Yusuf ayat 47 yang menyuruh kita untuk mempersiapkan dan menghindari risiko-risiko yang mungkin akan terjadi di masa mendatang.

Pada TIKI Cabang Kendari sebelum melakukan pengiriman, konsumen juga diwajibkan untuk menginformasikan barang apa yang hendak dikirimkan dan petugas TIKI akan

mengecek barang kiriman tersebut. Pengecekan barang sebelum dikirimkan berujuan untuk menghindari pengelabuan oleh konsumen apabila mengirimkan barang-barang yang dilarang sesuai SOP TIKI maupun secara hukum. Hal ini sejalan dengan prinsip bisnis Islam yang dianjurkan oleh Rasulullah untuk menghindari penipuan dalam transaksi, sebagaimana haditsnya sebagai berikut:

مَنْ غَشَّنَا فَلَيْسَ مِنَّا، وَالْمَكْرُ وَالْخِدَاغُ فِي النَّارِ (رواه البخاري)

Artinya: “Barang siapa yang menipu, maka ia tidak termasuk golongan kami. Orang yang berbuat makar dan pengelabuan, tempatnya di neraka”. (Shahih Bukhari:2010).

Diantara nilai transaksi yang terpenting adalah kejujuran (*sidiq*). kejujuran ialah puncak moralitas iman dan karakteristik yang paling terlihat dari orang-orang beriman. Tanpa kejujuran kehidupan agama tidak akan berdiri tegak dan kehidupan dunia tidak akan berlangsung dengan baik.

2. Mengedalikan Risiko Kerugian

Hal yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko atau mengurangi dampak apabila risiko itu memang terjadi yaitu dengan mengendalikannya. Sebagaimana kita ketahui bahwa TIKI Cabang Kendari dalam mengedalikan risiko bertujuan untuk menjaga barang kiriman pelanggan selamat hingga sampai ke penerima barang. Upaya yang dilakukan TIKI Cabang Kendari yaitu dengan melakukan

berbagai cara, misalnya melakukan penambahan keamanan pada kemasan/packingan, menambahkan kemasan kayu dan plastik pelindung tambahan agar paket kiriman tidak mudah rusak. Tentunya upaya-upaya tersebut merupakan usaha yang dilakukan TIKI Cabang Kendari dalam menjaga amanat yang diberikan untuk mengirimkan paket tersebut sampai pada tujuan dengan tepat dan selamat.

Hal tersebut sesuai dengan prinsip etika bisnis dalam Islam yang disampaikan oleh Al-Qur'an pada surah an-Nisa ayat ke 58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا

بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٦٦﴾

Terjemahnya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.” (Kemenag: Al Mubin:2013:66)

Dari ayat di atas dapat kita pahami bahwa Allah memerintahkan kita agar menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, apabila seseorang menetapkan hukum antara manusia, maka hendaklah menetapkan hukum itu dengan

adil, karena sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha melihat apa yang dikerjakan dari perintah-Nya.

Amanah adalah suatu yang diserahkan pada pihak lain untuk dipelihara dan di kembalikan bila tiba saatnya atau bila di minta oleh pemiliknya. Amanah adalah lawan dari khianat. Ia tidak di berikan kecuali kepada orang yang dinilai oleh pemberinya dapat memelihara dengan baik apa yang diberikannya itu (Shihab, 2002:480). Adanya sifat jujur bisa memudahkan serta meyakinkan orang lain terhadap segala kepercayaan yang dititipkan pada kita, baik berupa anak, jabatan dan harta yang dimiliki untuk bisa dijaga serta bisa dilaksanakan demi kemaslahatan hidup.

TIKI Cabang Kendari juga dalam mengendlikan risiko yaitu dengan memberikan pengertian serta edukasi kepada konsumen atau pelanggannya agar terhindar dari risiko penipuan saat hendak melakukan transaksi *online* dengan upaya memberikan penjelasan serta edukasi tersebut diharapkan agar konsumen dapat menghindari risiko penipuan dan risiko pembatalan pembayaran kepada pihak TIKI yang dapat merugikan kedua belah pihak. Sikap yang diterapkan oleh pihak TIKI Cabang Kendari termasuk sifat *fathanah* (cerdas) karena mereka harus mampu memberikan argumen, serta memberikan komunikasi yang baik kepada pelanggan agar menghindari risiko yang dapat merugikan pelanggan maupun TIKI sendiri sebagai pihak pengirim barang.

Berkaitan dengan risiko eksternal sebagai misalnya ketika ada terjadi pencurian dan mengalami risiko diluar dugaan lainnya, maka TIKI Cabang kendari dalam menjaga agar barang pelanggan terhindar dari kecurian maka upaya yang dilakukan yaitu dengan memasang kamera pengawas CCTV untuk mengawasi keamanan di sekitar TIKI Cabang Kendari. Sebagaimana dalam QS Asy-Syu'ara ayat 56:

وَإِنَّا لَجَمِيعٌ حٰذِرُونَ ﴿٥٦﴾

Terjemahnya: "Dan Sesungguhnya kita benar-benar golongan yang selalu berjaga-jaga". (Kemenag: Al Mubin:2013:73)

Maksud dari ayat diatas ialah sebagai manusia dalam mengantisipasi kemungkinan yang membahayakan serta menghindari kemungkinan kerugian yang lebih besar maka kita diperintahkan untuk selalu waspada dan berjaga-jaga dalam aktivitas apapun.

Sesuai dengan ayat diatas yang menjelaskan tentang manusia yang harus selalu berjaga-jaga, TIKI Cabang Kendari mengantisipasi segala kemungkinan risiko dari luar perusahaan untuk menghindari risiko yang lebih besar dengan menempatkan CCTV di sekitar kantor TIKI dan sudut-sudut ruangnya.

3. Memindahkan Risiko

TIKI Cabang kendari dalam mendistribusikan kirimannya ke berbagai daerah salah satunya dengan menggunakan via kargo udara melalui penanganan PT.Suryagita Nusaraya. Dengan berpindahnya barang kiriman TIKI ke perusahaan kargo udara secara langsung juga memindahkan tanggung jawab dan penanganan dari barang yang dikirimkan.

Kerjasama yang dilakukan oleh TIKI Cabang Kendari dengan perusahaan kargo udara PT.Suryagita Nusaraya antara dua pihak sifatnya saling menguntungkan merupakan bagian ajaran Islam, sebagaimana yang termuat dalam Q.S. al-Maidah ayat 2 sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemahnya: “dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”. (Kemenag:Al Mubin,2013:106)

Dari penggalan ayat di atas kita diperintahkan untuk saling kerjasama dalam hal kebaikan bukan dalam hal keburukan. Hal tersebut seperti yang dilakukan oleh TIKI Cabang Kendari dan

PT.Suryagita Nusaraya dalam kerjasamanya untuk mendistribusikan barang kiriman pelanggan TIKI agar sampai pada pihak penerima barang dengan selamat.

4. Menanggung Risiko Sendiri

Ganti rugi dan asuransi barang yang diberikan TIKI Cabang Kendari kepada pelanggan dalam mengirimkan barangnya merupakan salah satu bentuk tanggung jawab dan jaminan TIKI terhadap barang pelanggannya apabila risiko-risiko kerugian terjadi. Hal ini sesuai dengan firman Allah yang terdapat pada surah al-Maidah ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ
عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحْلِي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمُ مَا يَرِيدُ

Terjemahnya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.” (Departemen Agama, 2004:106)

Menurut Quraish Shihab dalam tafsir Al-Mishbah, “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu” maksudnya adalah (Hai orang-orang yang beriman, penuhilah olehmu

perjanjian itu) baik perjanjian yang tepati di antara kamu dengan Allah maupun dengan sesama manusia.

Qur'an Surah al-Isra' ayat 34:

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ ۚ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ ۗ إِنَّ

الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ﴿١٧٧﴾

Terjemahnya: “Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawaban”. (Departemen Agama, 2004:285)

Pada ayat di atas menjelaskan kepada kita bahwa segala sesuatu akan dimintai pertanggungjawaban. Kita wajib bertanggungjawab mengganti sesuatu yang kita rusak atau hilang sesuai dengan barang yang rusak atau hilang tersebut. Hal tersebut dilakukan oleh TIKI Cabang kendari dengan mengganti maksimum 10 kali biaya pengiriman dan memberikan asuransi jaminan terhadap barang kiriman pelanggannya.

Dari penjelasan di atas bisa kita simpulkan bahwa TIKI Cabang Kendari dalam manajemen risiko-risiko yang terjadi menerapkan sikap tanggungjawab dan prinsip etikabisnis Islam dengan sifat *nubuwwah* (kenabian) yang diterapkan. Sifat *nubuwwah* yang diterapkan tersebut yaitu *Sidiq* (benar, jujur), *amanah* (tanggung jawab, dapat dipercaya, kredibilitas), *fathonah*

(kecerdikan, kebijaksanaan, intelektualitas) dan *tabligh* (komunikasi keterbukaan).

Etika bisnis Islam menyampaikan penjelasan bahwa sikap bisnis yang sesuai dengan Al-Qur'an harus memenuhi kriteria-kriteria antara lain adalah dapat bermanfaat bagi kemaslahatan umat insan dan mendatangkan keberkahan serta rizki bagi seluruh pihak. (Djakfar, 2008)



BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan, maka bisa diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Risiko usaha jasa pengiriman dalam transaksi pengiriman barang yang dihadapi TIKI Cabang Kendari yaitu: risiko kerusakan barang pelanggan, risiko kehilangan barang, risiko kesalahan pengiriman barang, risiko keterlambatan pengiriman barang, dan risiko pembatalan pembayaran. Adapun manajemen risiko dalam usaha jasa pengirimiman TIKI Cabang Kendari yang diterapkan dalam meminimalisir risiko yaitu : menghindari risiko, mengendalikan risiko, pemindahan risiko, dan menanggung risiko sendiri.
2. Adapun tinjauan Ekonomi Syariah terhadap manajemen risiko dalam upaya mengantisipasi dan meminimalisir risiko pengiriman barang pada TIKI Cabang Kendari yang diterapkan adalah sesuai dengan Ekonomi Islam dikarenakan pihak TIKI Cabang Kendari menerapkan prinsip jujur (*shidiq*), cerdas (*fathanah*), tabligh, dan bertanggungjawab (*amanah*) terhadap kerusakan maupun kehilangan barang dengan memberikan ganti rugi dan mengasuransikan barang kirimannya serta TIKI Cabang Kendari mampu menjaga keselamatan dan kemungkinan risiko-risiko yang terjadi.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberi saran-saran kepada usaha jasa pengiriman barang TIKI Cabang Kendari sebagai berikut:

1. TIKI Cabang Kendari disarankan agar bisa menanggulangi risiko yang ada serta bisa menentukan langkah-langkah selanjutnya terhadap risiko-risiko lainnya serta dapat diminimalisir, meningkatkan pelayanan konsumen, memperbaiki kinerja karyawan supaya menjadi lebih baik.
2. Untuk mengantisipasi atau meminimalisir risiko tentunya dilakukan dengan perencanaan supaya risiko yang terjadi tidak terlalu parah. Penulis menyarankan agar TIKI Cabang Kendari terus mengembangkan penerapan manajemen risiko yang lebih baik.
3. Islam mengajarkan kepada manusia betapa pentingnya mengendalikan risiko dan mengurangi kerugian yang tidak terduga. Hal ini sesuai dengan wahyu Allah dalam surah Al-Hasyr ayat 18. Untuk memperoleh *falah* (kemakmuran di akhirat), diharapkan TIKI memperhatikan kaidah-kaidah syariat Islam dalam menjalankan operasionalnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ad-Darimi, *Sunan Ad-Darimi*, Jakarta: Pustaka Azzam, 2007
- Adiwarman Karim, *Ekonomi Mikro Islami*, Jakarta: III T, 2002
- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*, Jakarta:Rajawali Pers, 2013
- Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam*, Jakarta: Raja Wali Pers, 2007
- Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008
- Asy'ari Suparmin, *Asuransi Syariah, Hukum dan operasinalnya*, Penerbit:Uwais, 2019
- Atabik dan Ahmad, *Kamus Kontemporer Arab-Indonesia*, Yogyakarta: Multi Karya Grafika, cet. Ke-8
- D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung:J-ART, 2004
- Departement Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, Semarang: CV. Toha Putra, 1999
- Dessy Anwar, *Kamus bahasa Indonesia Cet-1*, Surabaya: Karya Abditama,2001
- Djoko Prakoso, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004
- Dwi Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Buku Kita, 2009
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014

- Fandy Tjiptono., Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: AndiOffset, 2011
- H. Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Amzah, 2013
- H. Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2015
- Hasan, M, A, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, 2003
- Herman Darmawi, *Manajemen Risiko* cet ke-10, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- HR. At-Tirmidzi, *Khitab al-Ahkam*, Bab Maa jaa-a fiiman yuksau lahu as-Syai'u, h.1359
- Ibnu Hajar Asqalani, *Bulughul Maram dan Dalil-dalil Hukum*, Jakarta: Gema Insani, 2013
- Jaza'iri, J, A, S., *Minhajul Muslim: Pedoman Hidup Ideal Seorang Muslim*, Solo: Insan Kamil, 2008
- Juwariyah, *Hadis Tarbawi*, Yogyakarta: Teras, 2010
- M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2003
- M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, Jakarta: PT Raja
- Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta: UII Press, 2004
- Mustafa Dieb Al Bigha, *Fiqh Islam*, Surabaya: Insan Amanah, 142H
- Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, Jakarta:PT.Gaya Media Pratama, 2007
- Nurhayati, S.,Wasilah, *Akuntansi Syari'ah di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2001

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 53 Tahun 2017
- Ricky Marono, *Manajemen Logistik Terintegrasi*, Jakarta:Penbit PPM, 2015
- Safri Ayat, *Manajemen Risiko*, Jakarta: Gema Aksari, 2003
- Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah 12*, Bandung:Al-Ma'arif, 1987
- Sri Nurhayati & Wasilah, *Akuntansi Syari'ah Di Indonesia*, Jakarta: SalembaEmpat, 2001
- Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermasa, 1994
- Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006
- Syaikh Abubakar Jabir Al-Jaza'iri, *Minhajul Muslim: pedoman hidup ideal seorang muslim*, Solo: Insan Kamil, 2008
- Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah Studi Tentang Akad dalam Fikih Muamalat*, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada,2006
- Syarifudin Pandiangan, *Operasional Manajemen Pergudangan Panduan Pengelolaan Gudang*, Jakarta:2017
- Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta:PT.Indeks, 2011
- Wahbah al-Zuhayli, *Nadzaariyah al-Dhamaan*, Jakarta: Almahira, 2010
- Wirdyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005

Skripsi

Dinda Alfarindi, *Upaya Meminimalkan Risiko Pengiriman Barang Pada CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru*. Skripsi (Riau: UIN Sultan Syarif,2020)

Fini Rahmawati, *Analisis Hukum Terhadap Pertanggungjawaban Barang Hilang/Rusak Pada PT.JNE Batoh Banda Aceh*. Skripsi (Banda Aceh: Universitas Negeri Ar-Raniry Darussalam, 2018)

Febi Velawati, *Manajemen Risiko Terhadap Pengiriman Barang Pada JNE Cabang Batusangkar*. Skripsi (Batusangkar: IAIN Batusangkar,2020)

Hendrik Suherman, *Managemen Risiko Pedagang Buah di Desa Masagena Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan Ditinjau dari Perspektif Bisnis Islam*. Skripsi (Kendari: IAIN Kendari,2020)

Tantri Lestari, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang dan Risikonya di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang TIKI Cabang Pecangaan*. Skripsi (Semarang:UIN Walisongo, 2018)

Sepintas Daya, *Analisis Risiko Operasional Dengan Pendekatan Metode ERM Pada JNE Telukdalam*, Skripsi (Telukdalam: STIE Nias Selatan,2019)





Lampiran 1: Pedoman Wawancara**INSTRUMEN PENELITIAN**

Nama :

Hari/Tanggal :

Tempat :

A. Wawancara Kepala Cabang TIKI Kendari

1. Sejak kapan TIKI Kendari berdiri?
2. Berapa jumlah karyawan TIKI Kendari?
3. Apa saja risiko yang dihadapi TIKI Kendari?
4. Apa saja faktor penyebab risiko pada pengiriman barang TIKI Kendari?
5. Apa saja penyebab keterlambatan pengiriman barang?
6. Bagaimana manajemen risiko yang anda terapkan dalam mengelola risiko yang terjadi?
7. Bagaimana langkah-langkah anda dalam melakukan pemantauan, mengawasi, mengontrol, dan mengevaluasi risiko?
8. Apa ada pembagian kerja pada masing-masing karyawan untuk mengantisipasi risiko yang terjadi?

B. Wawancara Karyawan TIKI Kendari bagian pelayanan

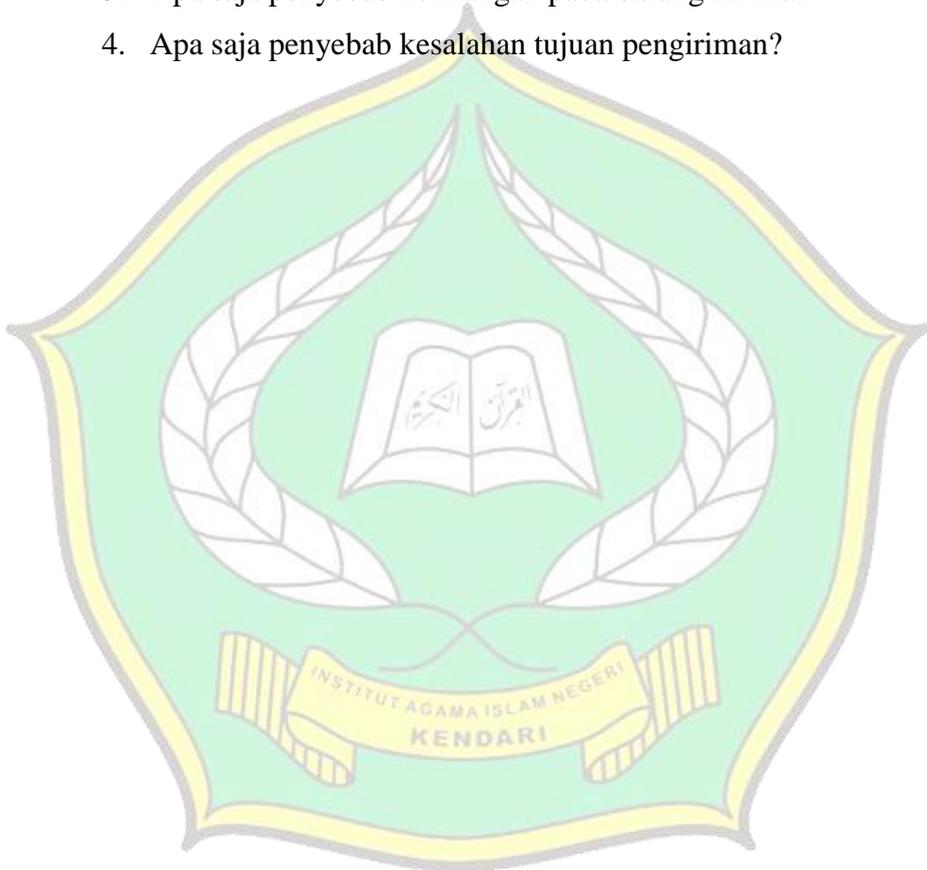
1. Layanan apa saja yang diberikan TIKI Kendari kepada konsumen?
2. Apa saja risiko yang dihadapi dalam proses pengiriman TIKI Kendari?
3. Apa saja fakto penyebab risiko pada pengiriman barang TIKI Kendari?
4. Bagaimana upaya mengantisipasi/meminimalkan kerusakan dan kehilangan barang kiriman?
5. Apakah barang yang dikirim diberikan asuransi?
6. Apakah itu tercantum dalam perjanjian dengan konsumen?
7. Bagaimana dengan barang yang bernilai cukup tinggi, apakah ada perbedaan asuransi yang diberikan?
8. Bagaimana manajemen risiko yang diterapkan dalam mengelola risiko yang terjadi?

C. Wawancara Karyawan TIKI Kendari bagian *Outgoing&Incoming*

1. Apa saja risiko yang terjadi dalam pengiriman barang TIKI Kendari?
2. Apa saja faktor penyebab risiko pada pengiriman barang TIKI Kendari?
3. Apa saja penyebab keterlambatan pengiriman barang?
4. Apa saja penyebab kerusakan pada barang kiriman?
5. Apa saja penyebab kehilangan pada barang kiriman?
6. Apa saja penyebab kesalahan tujuan pengiriman?

D. Kurir TIKI Kendari

1. Kendala apa saja yang dihadapi saat mengantar barang ke alamat?
2. Apa saja penyebab keterlambatan pengiriman barang?
3. Apa saja penyebab kehilangan pada barang kiriman?
4. Apa saja penyebab kesalahan tujuan pengiriman?

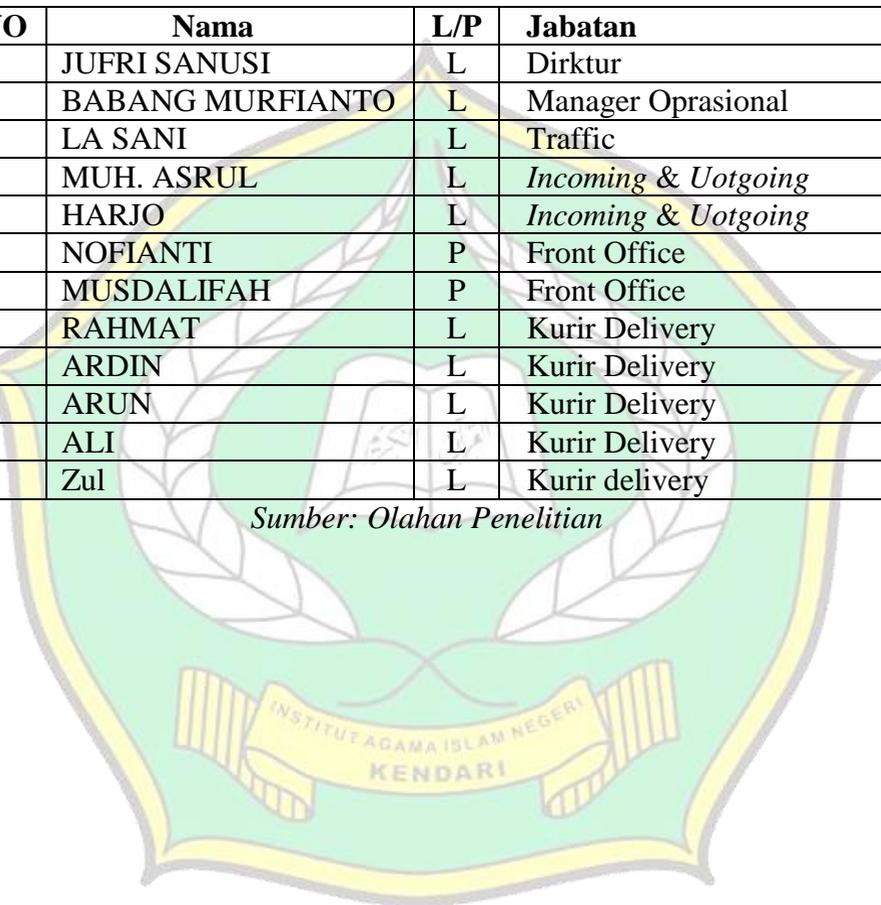


Lampiran 2 : Daftar Nama Karyawan

Daftar Nama-Nama Karyawan TIKI Cabang Kendari

NO	Nama	L/P	Jabatan
1	JUFRI SANUSI	L	Dirktur
2	BABANG MURFIANTO	L	Manager Oprasional
3	LA SANI	L	Traffic
4	MUH. ASRUL	L	<i>Incoming & Uotgoing</i>
5	HARJO	L	<i>Incoming & Uotgoing</i>
6	NOFIANTI	P	Front Office
7	MUSDALIFAH	P	Front Office
8	RAHMAT	L	Kurir Delivery
9	ARDIN	L	Kurir Delivery
10	ARUN	L	Kurir Delivery
11	ALI	L	Kurir Delivery
12	Zul	L	Kurir delivery

Sumber: Olahan Penelitian



Lampiran 3 : Dokumentasi

Dokumentasi Tiki Cabang Kendari



(Tiki Cabang Kendari)



(bersama kepala pimpinan Tiki Cabang Kendari)



(wawancara bersama manager operasional Tiki Kendari)



(wawancara bersama *Front Office* Tiki Kendari)



(wawancara bersama karyawan bagian *incoming&outgoing* Tiki
Kendari)



(dokumntasi pemberian resi pada paket dan pengelompokan sesuai
alamat daerah tujuan)



(pemberian *bubble wrap* pada paket untuk menghindari risiko kerusakan)



(pengelompokan paket masing-masing kurir untuk memudahkan identifikasi alamat pengiriman tujuan dalam kota Kendari)

TRN : 125-050445

CERTIFICATE OF SIMILARITY



This award is given to

Erwin

Title :

"MANAJEMEN RISIKO PENGIRIMAN BARANG PADA PT. TIKI CABANG KENDARI DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH"

This is to Certify that document detailed below has been evaluated by plagiarism/ similarity checking software Ithenticate (turnitin). The content was found plagiarism free of 30% (below permissible limit).

Kendari, 14 Juni 2023

Document Examiner



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Erwin
 NIM : 16050101055
 Tempat Tanggal Lahir : Labibia, 03 Agustus 1998
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Agama : Islam
 Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
 Kendari
 Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi
 Syariah
 Alamat : Jl.Imam Bonjol, Kel.Labibia, Kec.
 Mandonga, Kota Kendari, Prov.Sulawesi
 Tenggara
 Nomor HP : +62 877-1536-5321
 Email : kewin.erwin@gmail.com

Data Keluarga

1. Nama Orang Tua

Ayah : Djamaruddin

Ibu : Marni

2. Anak ke 3 dari 4 bersaudara (2 Perempuan dan 2 laki-laki)

Riwayat Pendidikan

1. SDN 15 Mandonga : 2004-2010
2. MTsS Labibia : 2010-2013
3. SMKN 2 Kendari : 2013-2016
4. IAIN Kendari : 2016-2023

