

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

ERWIN

Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

ABSTRAK

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, menejer 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

1. Pendahuluan

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 kemungkinan 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 masyarakat 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”.

2. Landasan Teori Manajemen Risiko

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 terhindar dari risiko yang akan terjadi.

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
- 2) Metode volatilitas
- 3) Risiko sisi bawah (Downside Risk)

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 tempatkonsumen berada, pada waktu konsumen membutuhkannya, utilisasi alat danefisiensi 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)

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pada penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan dengan melakukan wawancara pada pihak TIKI pimpinan pegawai, dan konsumennya.

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

1. Observasi
2. Wawancara
3. Studi dokumentasi

Selanjutnya tehnik analisis data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data

2. Penyajian data
3. Vertifikasi atau penarikan kesimpulan

4. Pembahasan

Manajemen Risiko Pada TIKI Cabang Kendari ditinjau dari Perspektif 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 pembagian 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 pengiriran 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

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:

.....
.....
.....
.....

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 pertanggungjawabnya”. (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)

5. 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.

Daftar Pustaka

- 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, Fiqih 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 yuksaulahu 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: Salemba Empat, 2001
- Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermedia, 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
- Wirduyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005
- Alwahidin, Jufra, A., Mulu, B., & Mulu, B. (2023). A new economic perspective: Understanding the impact of digital financial inclusion on Indonesian households consumption. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, 26(2), 333–360.
- Insawan, H., Abdulahanaa, Karyono, O., & Farida, I. (2022). The COVID-19 pandemic and its impact on the yields of sharia stock business portfolio in Indonesia. *International Journal of Professional Business Review*, 7(6), Article e0941. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i6.941>
- Insawan, H., Rahman, M., & Anhusadar, L. O. (2020). Comparative analysis of syariah bank in Indonesia. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(4), 1457–1463.
- Kamaruddin, Misbahuddin, Sarib, S., & Darlis, S. (2023). Cultural-based deviance on Islamic law; Zakat Tekke Wale' spending in Basala, Konawe, Southeast Sulawesi, Indonesia. *Al-Ihkam: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial*, 18(2), 568–590.
- Maguni, W., Rum, J., Sofhian, & Hadi, M. (2023). Investigation of the effect of organizational ambidexterity and innovation capability on supply chain performance: An empirical study of Indonesian MSMEs. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(7), Article e01050. <https://doi.org/10.1016/j.jlsd.2023.e01050>
- Muhdar, H. M., Maguni, W., Muhtar, M., Bakri, B., Rahma, S. T., & Junaedi, I. W. R. (2022). The

impact of leadership and employee satisfaction on the performance of vocational college lecturers in the digital era. *Frontiers in Psychology*, 13, Article 895346. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.895346>

Nawas, K. A., Amir, A. M., Syariati, A., & Gunawan, F. (2023). Faking the Arabic imagination till we make it: Language and symbol representation in the Indonesian e-commerce. *Theory and Practice in Language Studies*, 13(4), 994–1005. <https://doi.org/10.17507/tpls.1304.23>

Rahman, M., Palilati, A., Samdin, Insawan, H., Hadisi, L., Yusuf, Putera, A., Syaifuddin, D. T., & Kamaluddin, M. (2024). Impactful Contributions: Sharia Banks in Advancing Agricultural and Agribusiness Development, Empowering MSMEs and Enhancing Human Resources Management. *Journal of Global Innovations in Agricultural Sciences*, 12(2), 503-522. <https://doi.org/10.22194/JGIAS/24.1328>