

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman di era globalisasi sudah semakin modern, yang mana dunia digitalisasi sudah semakin marak dengan kecanggihan dan kemodernisasinya. Tidak dapat dipungkiri bahwa di era globalisasi sekarang jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan, baik dibutuhkan oleh perusahaan maupun pribadi. Bersamaan dengan adanya perubahan iklim, lingkungan serta berbagai aktivitas manusia yang semakin bertambah setiap harinya, semakin mendorong bertambahnya permintaan pengiriman barang dalam hal berbisnis maupun individu. Hal tersebut menjadi pemicu pada perusahaan untuk menyediakan ekspedisi jasa pengiriman kepada konsumen. Di samping itu, menyediakan jasa ekspedisi merupakan bagian dalam bidang pelayanan jasa oleh perusahaan untuk memudahkan para pembeli yang jauh dari jangkauan. Dalam modernisasi bisnis sekarang sudah jarang terjadi pertemuan secara langsung antara penjual dan pembeli. Arus pembelian yang terjadi dari produsen hingga ke konsumen melewati berbagai perantara perdagangan, mulai dari peran para distributor, pengiriman barang dan perantara pembayaran. Dengan demikian, pedagang perantara (*agency*) menjadi satu hal penting dalam dunia perdagangan.¹

Risiko merupakan kata yang sudah kita dengar hampir setiap hari. Biasanya kata tersebut mempunyai konotasi yang negatif, sesuatu yang tidak kita sukai, sesuatu yang ingin kita hindari. Sebagai contoh, jika kita jalan keluar dengan mobil, maka ada risiko mobil kita bertabrakan dengan mobil lainnya (kejadian yang tidak kita inginkan). Jika kita mempunyai saham, ada risiko harga saham yang kita pegang turun nilainya, sehingga kita tidak memperoleh keuntungan (kejadian yang tidak kita harapkan). Jika bank memberikan kredit kepada suatu perusahaan, maka ada kemungkinan perusahaan tersebut gagal bayar (tidak membayar bungadan/atau cicilan pinjamannya).

Apa yang dimaksud dengan risiko. Risiko bisa didefinisikan dengan berbagai cara. Sebagai contoh, risiko bisa didefinisikan sebagai kejadian yang merugikan. Definisi lain yang sering dipakai untuk analisis investasi, adalah kemungkinan hasil yang diperoleh menyimpang dari yang diharapkan. Deviasi standar merupakan alat statistik yang bisa digunakan untuk mengukur penyimpangan, karena

¹ Sardjono Agus, *Pengantar Hukum Dagang* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014), 107.

itu deviasi standar bisa dipakai untuk mengukur risiko. Pengukuran yang lain adalah menggunakan probabilitas. Sebagai contoh, pengemudi kendaraan orang muda lebih sering mengalami kecelakaan dibandingkan dengan orang dewasa.

Probabilitas terjadinya kecelakaan untuk orang muda lebih tinggi dibandingkan dengan untuk orang dewasa. Karena itu risiko kecelakaan untuk orang muda lebih tinggi dibandingkan untuk orang dewasa. Kenapa muncul suatu risiko. Risiko berkaitan erat dengan kondisi ketidakpastian. Risiko muncul karena ada kondisi ketidakpastian. Praktis kita menghadapi banyak ketidakpastian di dunia ini. Sebagai contoh, hari ini bisa hujan, bisa juga tidak hujan. Investasi kita bisa mendatangkan keuntungan (harga naik), bisa juga menyebabkan kerugian (harga turun).

Kepastian dalam dunia ini adalah ketidakpastian itu sendiri. Ketidakpastian tersebut menyebabkan munculnya risiko. Ketidakpastian itu sendiri ada banyak. Pada tingkatan pertama, kondisi kepastian sangat tinggi. Hasil bisa diprediksi dengan relatif pasti. Hukum alam merupakan contoh kepastian tersebut. Sebagai contoh, kita bisa memprediksi dengan pasti bahwa bumi mengitari matahari selama 360 hari (satu tahun). Tingkatan selanjutnya adalah ketidakpastian objektif, dengan contoh adalah dadu, jika kita melempar dadu, ada enam kemungkinan yaitu angka 1, 2, 3, 4, 5, dan 6 (ada enam kemungkinan hasil). Kita bisa menghitung probabilitas masing-masing angka untuk keluar, yaitu $1/6$.

Tingkatan berikutnya adalah ketidakpastian subjektif, dengan contoh adalah kecelakaan mobil. Identifikasi hasil dan probabilitas (kemungkinan) yang berkaitan dengan kecelakaan mobil lebih sulit dilakukan. Sebagai contoh, jika kita pergi keluar dengan mobil, berapa besar probabilitas kita mengalami kecelakaan mobil. Dan jika terjadi kecelakaan, kerusakan atau kerugian yang bagaimana yang akan kita dapatkan. Tidak mudah untuk menjawab pertanyaan tersebut. Tingkatan berikutnya adalah kondisi sangat tidak pasti, dengan contoh eksplorasi angkasa. Kita tidak tahu apa hasil yang akan diperoleh dari eksplorasi angkasa, apakah akan bertemu dengan makhluk asing (alien), atautkah menemukan planet yang mirip bumi, atau apa yang akan kita temukan. Sangat sulit memprediksi atau mengidentifikasi hasil yang barangkali bisa diperoleh dari eksplorasi angkasa seperti itu. Tentu saja juga akan sangat sulit menentukan probabilitas untuk masing-masing kemungkinan hasil tersebut.

Pada masa sekarang, tidak dapat dipungkiri bahwa jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan, baik itu oleh individu ataupun oleh organisasi/perusahaan. Pengiriman barang (bahan baku, bahan

setengah jadi, ataupun barang jadi) yang tidak tepat waktu dapat menyebabkan terhambatnya proses produksi. Inilah yang menyebabkan timbulnya kegagalan dalam usaha.²

Jasa pengiriman paket merupakan bisnis jasa titipan barang yang sangat banyak persaingannya, oleh sebab itu pendapatan perusahaan jasa titipan barang khususnya paket cenderung fluktuatif menurun seperti yang dialami oleh PT. Pos. Dengan banyaknya persaingan bisnis jasa titipan barang, maka persaingan ke depan akan lebih meningkat atau lebih cepat berubah sehingga peta permintaan akan jasa ini juga ikut berubah, hal ini apabila perusahaan jasa titipan tidak ikut perubahan mustahil perusahaan tersebut akan eksis. Dalam banyak hal perubahan tersebut terutama mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen.

Perusahaan yang berkecimpung di industri ini banyak, antara lain Tiki JNE, Tiki, FedEx/RPX, TNT, DHL, UPS, Dermaga Samudera Biru dan lainnya. Kesemuanya kecuali TNT, bersaing langsung dengan PT Posindo dalam hal jasa pengiriman barang.

Prospek yang ada pada jasa pengiriman ini memang cerah, oleh karena itu pemainnya makin banyak dan menjamur dimana-mana. Sehingga dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus banyak melakukan perbaikan dalam hal layanan yang diberikan. Salah satu pihak yang harus banyak berbenah nampaknya adalah PT Posindo. Keluhan dari banyak pelanggan antara lain adalah lambatnya pengiriman dan layanan seringkali mengecewakan.

Padahal faktor ini paling penting dalam jasa pengiriman. Perbedaannya, misalnya dengan FedEx, yang selalu menampilkan image speed yang on time sampai tujuan, dalam kenyataannya sebagian besar pelanggan seperti yang dilansir oleh PintuNet mengaku puas akan kecepatan FedEx. Walaupun agak lebih mahal, namun sesuai dengan pelayanan yang diberikan.³

Masalah harga, PT Posindo memang paling murah dibandingkan semuanya. Tiki JNE dan JNE termasuk menengah. Sementara yang termasuk mahal adalah Fedex, DHL dan TNT. Untuk kiriman kecil seperti dokumen atau barang sampai 20 kg memang lebih tinggi dibandingkan dengan DHL atau TNT, tetapi kalau diatas 20 kg harga cenderung lebih murah dibandingkan yang lainnya. Jadi

² Resista Vikaliana, "Faktor-Faktor Risiko Risiko Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman", *Jurnal Logistik Indonesia*, 1.1 (2018), 68–76.

³ Resista Vikaliana, "Faktor-Faktor Risiko Risiko Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman", *Jurnal Logistik Indonesia*, 1.1 (2018), 68–76.

intinya, FedEx lebih sesuai untuk mengirim barang dalam container besar.

Selain persaingan, beberapa risiko yang dihadapi perusahaan jasa pengiriman, misalnya kehilangan barang ketika dalam perjalanan, barang yang rusak ketika sampai ke konsumen, kesalahan sasaran pengiriman, ataupun risiko kebakaran, dan risiko kecelakaan saat pengiriman.

Di dalam tulisan ini, akan dibahas beberapa risiko yang dihadapi perusahaan jasa pengiriman juga termasuk cara pemecahan dari risiko tersebut. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui variable - variabel apa yang menjadi issue dominan, yang dapat menjadi risiko bagi perusahaan jasa pengiriman, dalam mempengaruhi persaingan antar jasa tersebut, issue ini mengindikasikan pentingnya memahami perilaku konsumen dalam memilih jasa pengiriman paket dengan membentuk suatu model yang berkaitan dengan itu.

Selain itu, penulisan ini bertujuan untuk menemukan problem solving dari beberapa risiko yang mungkin dihadapi perusahaan jasa pengiriman. Di dalam tulisan ini pun, dibahas mengenai bagaimana membuat sebuah manajemen untuk mengatasi risiko yang dihadapi perusahaan jasa tersebut.

Javaline merupakan perusahaan lokal yang bergerak di bidang ekspedisi jasa pengiriman furniture, yang bertempat di Jepara. Dengan adanya relasi yang semakin banyak tentunya permintaan barang juga semakin tinggi dan luas, sehingga harus menggunakan ekspedisi jasa pengiriman ke tempat yang jauh dalam jangkaun. Hal tersebut dilakukan agar mempermudah para konsumen untuk membeli dan memperoleh barang tersebut tanpa harus membeli secara langsung ke tempat penjual. Dengan perkembangan globalisasi, semua aktivitas jual beli dilakukan secara online baik dalam pemesanan atau pembayaran dengan ekspedisi jasa pengiriman.

Berangkat dari uraian di atas yang menjadi masalah di Javaline adalah proses ekspedisi pengiriman, yang dimana pengiriman menggunakan grand max. Tidak menutup kemungkinan akan terjadi berbagai risiko yang akan didapatkan, diantara *pertama*, adanya keterlambatan dalam pengiriman dikarenakan faktor alam dan kondisi lalu lintas yang tidak bisa diprediksi sebelumnya; *kedua*, terjadinya kerusakan barang dikarenakan terlalu banyak muatan dengan menggunakan jasa ekspedisi grandmax yang kapasitasnya terlalu kecil.

Kedua poin tersebut merupakan sebuah permasalahan atau risiko yang didapatkan oleh perusahaan dalam pengiriman jasa ekspedisi furniture yang akan menimbulkan potensi kerugian yang

besar serta menghambat operasional perusahaan. Dengan adanya permasalahan tersebut perusahaan sangat perlu menerapkan manajemen risiko dalam menghadapi risiko agar kerugian dapat diminimalisir. Agar risiko tidak menghalangi kegiatan perusahaan, maka seharusnya dikelola dengan sebaik-baiknya. Melihat pentingnya manajemen risiko, penulis tertarik untuk meneliti upaya yang dilakukan perusahaan dalam mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut kemudian disesuaikan dengan penerapan manajemen risiko. Berdasarkan konteks ini, maka peneliti ingin mengangkat penelitian yang berjudul “Manajemen Risiko *Shipping* Pada Jasa Ekspedisi Pengiriman Furniture Perspektif Manajemen Bisnis Syari’ah” Studi Kasus di Javaline Jepara.

B. Fokus Penelitian

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian ini, maka perlu adanya definisi operasional agar lebih terarahnya penelitian ini:

1. Manajemen risiko adalah serangkaian prosedur dan metodologi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha.⁴ Jadi, manajemen risiko menurut penulis adalah cara atau metode yang harus dilakukan Javaline dalam menghadapi risiko yaitu risiko dalam ekspedisi pengiriman barang apabila terjadi keterlambatan atau kerusakan.
2. Jasa Pengiriman barang adalah jasa yang 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. Pengiriman barang yang dimaksud adalah proses mengirim barang ke pembeli dari jasa ekspedisi pengiriman Javaline.
3. Javaline merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi jasa pengiriman yang berlokasi Jepara.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas penulis membuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

⁴ A Karim, Adiwarmanto, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan* (Edisi Kelima), Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013, 255.

1. Bagaimana penerapan majemen risiko *shipping* ekspedisi jasa pengiriman Javaline Jepara ?
2. Bagaimana faktor-faktor yang menjadi risiko dalam ekspedisi jasa pengiriman Javaline Jepara?
3. Bagaimana solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi risiko yang terjadi dalam ekspedisi jasa pengiriman Javaline Jepara?
4. Bagaimana Perspektif Manajemen Bisnis Syari'ah dalam penerapan manajemen risiko *shipping* pada ekspedisi jasa pengiriman di Javaline Jepara ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan majemen risiko *shipping* ekspedisi jasa pengiriman dalam menjaga *goods quality* ?
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi risiko dalam ekspedisi jasa pengiriman Javaline Jepara?
3. Untuk mengetahui solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi risiko yang terjadi dalam ekspedisi jasa pengiriman Javaline Jepara?
4. Untuk mengetahui Perspektif Manajemen Bisnis Syari'ah dalam penerapan manajemen risiko *shipping* pada ekspedisi jasa pengiriman di Javaline Jepara ?

E. Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan akan memiliki manfaat untuk beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya mengenai sistem produksi dan pengendalian bahan baku, serta dapat digunakan sebagai bahan rujukan pada peniliti berikutnya.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi Penulis

Untuk melatih diri penulis dalam penelitian sebagai wujud pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
 - b. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan inovasi pengembangan usaha perusahaan ekspedisi jasa pengiriman Javaline berdasarkan orientasi pasar yang ada.
 - c. Bagi Masyarakat (Pihak lain)

Sebagai literatur untuk dijadikan sumber dan pedoman sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun :

1. Bagian awal

Bagian awal meliputi halaman judul, lembar pengesahan pembimbing, lembar pernyataan keaslian, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi arab-latin, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar.

2. Bagian kedua

Bagian ini terdiri dari tiga bab yaitu :

Bab I, pendahuluan, meliputi : latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II, kerangka teori, meliputi : landasan teori yang mendasari berbagai teori-teori yang berkaitan dengan risiko dan manajemen risiko, identifikasi risiko, analisis risiko evaluasi risiko, penelitian terdahulu dan kerangka berfikir.

Bab III, metode penelitian, meliputi : jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, subyek penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data dan teknik analisis data.