

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya Jasa Ekspedisi Javaline

Javaline adalah suatu jasa yang bergerak dibidang pengiriman. Ekspedisi ini merupakan buah dari inisiatif dari seorang sopir ekspedisi waktu itu di Jepara. Melihat mayoritas orang jepara adalah pelaku usaha mebel, Novri Hariadi (pemilik jasa pengiriman Javaline) memanfaatkan peluang tersebut dengan mendirikan jasa pengiriman sendiri dengan nama Ekspedisi Jasa Pengiriman Javaline Delivery.

Javaline didirikan mulai awal tahun 2019 yang kala itu sangat banyak pelaku usaha mebel yang membutuhkan jasa ekspedisi pengiriman didalam maupun keluar kota. Perusahaan ini sangat berkembang di Jepara dan sekitarnya. Javaline merupakan salah satu jasa ekspedisi pengiriman yang terkenal dan sudah banyak juga pelaku usaha yang menjadi vendor atau berkerja sama dengannya. Dengan *packaging* dan *shipping* adalah sebuah prioritas pelayanan kepada konsumen maka dari itu banyak yang mempercayakan jasa ekspedisi pengiriman menggunakan Javaline.<sup>1</sup>

Keberhasilan Novri Hariadi yang semula adalah seorang sopir ekspedisi pengiriman di tempat kerjanya sekarang ia berhasil membuat perusahaan ekspedisi jasa pengiriman sendiri. Hal tersebut terbukti dengan banyaknya pelaku usaha yang menggunakan jasa ekspedisinya. Dengan waktu yang terus berjalan sampai saat ini perusahaan memiliki 26 orang karyawan meliputi; mandor 1 orang, bagian pengiriman (sopir) 15 orang, tim ambil barang 4 orang dan bagian muat (*packaging*) 6 orang. Dengan kapasitas dan SDM yang dimiliki. Jasa ekspedisi Javaline mampu bersaing dengan perusahaan jasa ekspedisi pengiriman lainnya yang ada disekitar wilayah Jepara.<sup>2</sup>

##### 2. Visi dan Misi Javaline

###### a. Visi :

Menjadikan jasa ekspedisi pengiriman dengan standar Internasional dibidang jasa distribusi yang mampu melayani

---

<sup>1</sup> Novri Hariadi, Hasil Wawancara dengan Owner Javaline, Tanggal 15 Agustus 2022.

<sup>2</sup> Hasil Wawancara dengan Owner Javaline, Tanggal 15 Agustus 2022.

kebutuhan segenap lapisan masyarakat dan dapat diterima sebagai tuan rumah sendiri.

b. Misi:

- 1) Memadukan jasa pengiriman, layanan kepabeanan, perdugaan dan pendistribusian dalam satu system yang terintegrasi secara efisien, efektif dan fleksibel.
- 2) Mendayagunakan jaringan insfrastruktur yang dimiliki sebagai kontribusi pada proses perputaran roda ekonomi dengan didukung sumber daya manusia yang professional dan memiliki integritas moral yang tinggi.
- 3) Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi secara tepat guna mendorong pertumbuhan usaha yang berkesinambungan dalam rangka mencapai kesejahteraan karyawan dan senantiasa meningkatkan tanggung jawab sosial.

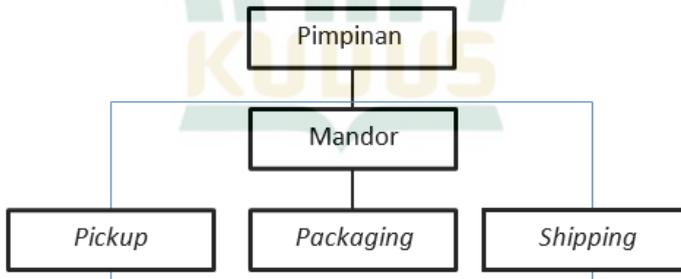
### 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan atau hubungan antara komponen bagian-bagian dan posisi dalam sebuah organisasi, komponen-komponen yang ada dalam organisasi mempunyai ketergantungan. Pada struktur organisasi terdapat alur perintah yang mengidentifikasi jabatan pekerjaan atas berbagai kegiatan serta komunikasi antara unit atau bagian lainnya.

Berikut merupakan bagan struktur organisasi Perusahaan Javaline :

**Gambar 4.1**

#### **Bagan Struktur Organisasi Perusahaan Javaline**



Adapun deskripsi / *jobdesk* dari struktur organisasi Perusahaan Javaline adalah sebagai berikut :<sup>3</sup>

a. Pimpinan

<sup>3</sup> Hariadi Novri, *hasil wawancara dengan Owner Javaline*, Tanggal 15 Agustus 2022.

Pimpinan bertugas untuk mengawasi dan mengontrol jalannya ekspedisi pengiriman, yaitu mengatur rute kemanasaja barang itu dikirm dan juga mengatur ongkos alokasi pengiriman agar barang dapat dikirm secepat mungkin.

b. *Mandor*

Mendata barang masuk yang dikirim sesuai rute dan mengatur penjemputan barang yang akan diserahkan kepada tim penjemputan barang dan juga mencetak surat jalan

c. *Pickup*

Bagian ini tim penjemputan barang bertugas untuk mengambil barang kepada para pelanggan sesuai alamat tujuan.

d. *Packaging*

Bertugas untuk menyusun barang dengan rapi dan mengatur susuan barang agar saat dalam pengiriman tidak berbenturan dan rusak.

e. *Shipping*

Bertugas untuk mengirim barang sesuai tujuan sampai barang tersebut tidak rusak ataupun cacat, semisal cacat sopirr harus bertanggungjawab baik menservis ataupun mengganti barang.

## B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

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

### 1. Penerapan manajemen risiko *shipping* ekspedisi jasa pengiriman Javaline Jepara

Manajemen risiko adalah suatu proses mengidentifikasi, mengukur risiko, serta membentuk strategi untuk mencegah terjadinya risiko. Tindakan manajemen risiko diambil perusahaan untuk merespon bermacam- macam risiko. Dalam melakukan respon risiko yang dilakukan oleh manajemen risiko adalah dengan cara mencegah dan memperbaiki. Tindakan mencegah digunakan untuk mengurangi, menghindari, atau mentransfer risiko pada tahap awal proyek kontruksi.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang karyawan Javaline, mengatakan bahwa manajemen risiko merupakan pelaksanaan fungsi manajemen dalam menanggulangi risiko, baik dalam kehidupan masyarakat ataupun dalam usaha yang bertujuan untuk melihat kemungkinan peristiwa yang bersifat mengancam terhadap pencapaian target atau tujuan perusahaan.<sup>4</sup>

Pada ekspedisi pengiriman Javaline ia tidak menjalankan semua fungsi- fungsi manajemen risiko dalam melakukan aktivitas kegiatannya, hanya saja sebagian dari fungsi manajemen yang terlaksanakan. Seperti halnya *planning*, pada ekspedisi pengiriman Javaline perencanaan yang dilakukan berupa pembuatan Syarat Standar Pengiriman (SSP), pada *organizing* di ekspedisi pengiriman Javaline karyawan dibagi menjadi beberapa divisi, yang mana tugas masing-masing divisi dilaksanakan sesuai performa kerja yang ditetapkan, selanjutnya *actuating* atau pelaksanaannya pada proses pengiriman barang tidak diperhatikan apa saja kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi selama pengiriman tersebut. Dan terakhir yaitu *controlling* dimana pihak Javaline hanya mengontrol karyawan jika terjadi *complain* dari pengirim atau penerima barang.

Adapun manajemen risiko pada ekspedisi pengiriman Javaline yang ia perhatikan dalam memanajemen risiko-risiko yang terjadi untuk mencegah atau meminimalisir terjadinya risiko, Javaline mengeluarkan Syarat Standar Pengiriman (SSP). Disaat pelanggan menyerahkan barang atau dokumen untuk dikirim atau ditransportasikan oleh Javaline, para pelanggan dianggap telah menerima dan setuju dengan syarat-syarat dan kondisi yang menjadi syarat standar pengiriman Javaline.

## 2. **Faktor-faktor yang menjadi risiko dalam ekspedisi jasa pengiriman Javaline Jepara**

Risiko terhadap pengiriman barang yang dialami oleh perusahaan Javaline dapat dilihat dari beberapa faktor, diantaranya yaitu:

### a. Faktor alam dan non-alam

Faktor alam merupakan faktor yang disebabkan oleh fenomena alam dan tidak disebabkan oleh campur tangan manusia. Faktor alam tidak jarang menjadi permasalahan tersendiri bagi organisasi. Faktor alam yang dimaksud diantaranya berupa hujan, angin, gelombang laut, longsor

---

<sup>4</sup> Misran, *Hasil Wawancara dengang Karyawan Javaline Jepara*, 22 Desember 2022.

perjalanan. Dari faktor alam tersebut perusahaan harus memperhatikan kemungkinan-kemungkinan tersebut akan terjadi pada saat proses pengiriman barang.

Sedangkan faktor non-alam adalah bencana yang diakibatkan oleh rangkaian peristiwa non-alam, yang antara lain berupa gagal teknologi, gagal modernisasi, epidemi dan wabah penyakit.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan konsumen atau pelanggan ekspedisi Javaline beliau mengatakan:<sup>5</sup>

“Pengiriman barang yang dilakukan pada saat pandemi covid 19 membuat barang yang dikirim menjadi lama sampai ke tujuan, hal ini membuat kurang nyaman nya dalam melakukan proses pengiriman barang.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Javaline menjelaskan bahwa:<sup>6</sup>

“Seringnya terjadi keterlambatan pengiriman barang yaitu disebabkan oleh faktor alam, adapun contoh faktor alam seperti jalanan ambruk atau longsong, hujan badai diperjalanan (pengiriman jalur laut atau udara), angin kencang dan faktor-faktor alam lainnya.”

Wawancara dengan informan selanjutnya, menjelaskan bahwa dalam periode sekarang ini semenjak terjangkitnya pandemi covid 19 mengakibatkan proses dalam pengiriman terhambat, yang sangat fatalnya yaitu dengan truck, yang mana truck yang berlajan dari satu kota ke kota lain terjadi banyak pemeriksaan pengangkut di jalan dan jalanan yang dibuka secara ganjil genap mengakibatkan truck atau barang kiriman terlambat sampai ke alamat yang dituju.<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat, seringnya terjadi keterlambatan dalam proses pengiriman disebabkan oleh faktor alam dan pandemi yang tidak dapat diprediksi atau diperkirakan kapan akan terjadi.

#### b. Faktor Pelanggan atau Konsumen

Pelanggan merupakan konsumen pengguna jasa yang melakukan kegiatan pembelian ataupun pengguna jasa secara berulang-ulang dikarenakan kepuasan yang diterimanya dari

<sup>5</sup> Rahma, *hasil wawancara dengan konsumen Javaline* Jepara, 3 Desember 2022.

<sup>6</sup> Zaini, *hasil wawancara dengan karyawan Javaline* Jepara, 5 Desember 2022.

<sup>7</sup> Chaqqi Nasrul, *hasil wawancara dengan karyawan Javaline* Jepara, 10 Desember 2022.

penjual ataupun penyedia jasa. Pentingnya seorang pelanggan bagi kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Tujuan utama dari setiap bisnis untuk membuat keuntungan dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan merupakan sumber dari suatu organisasi dan alasan keberadaannya. Setiap organisasi memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, kesejahteraan, gaji dan pekerjaan tergantung pada mereka.

Berdasarkan wawancara penulis dengan salah seorang konsumen atau pelanggan, beliau mengatakan :<sup>8</sup>

“Sebagai konsumen atau pelanggan dalam melakukan pengiriman atau penerimaan barang melalui jasa ekspedisi pengiriman Javaline merasakan sedikit keluhan bahwasanya sering terlambat dalam pengantaran atau terlambatnya barang sampai tujuan, apalagi dalam masa pandemi kemarin”.

Berdasarkan wawancara dengan konsumen selanjutnya, menuturkan bahwa :<sup>9</sup>

“Walaupun pernah terjadi kendala dalam proses pengiriman barang namun ia tetap berlangganan dalam melakukan pengiriman barang pada ekspedisi pengiriman Javaline dibandingkan tempat-tempat pengiriman barang yang lain. Hal itu disebabkan karena tidak pernah melakukan pengiriman barang pada tempat lain selain pengiriman pada Javaline.”

Selanjutnya wawancara dengan informan yang lainnya, mengatakan bahwa disaat melakukan pengiriman barang juga pernah terjadi keterlambatan penerimaan barang yang disebabkan karena barang tersebut mengalami salah dalam pengiriman atau salah alamat. Namun untuk pengiriman selanjutnya ia tetap melakukan pengiriman melalui ekspedisi Javaline dengan alasan tidak memperlumahkan lagi kejadian yang sebelumnya.<sup>10</sup>

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan tetap berlangganan pada ekspedisi pengiriman Javaline, meskipun pernah sedikit kecewa dengan keterlambatan proses pengiriman yang dilakukan oleh Javaline.

### c. Faktor Persaingan

---

<sup>8</sup> Setiawan Alex, *hasil wawancara dengan konsumen Javaline*, 1 Januari 2023.

<sup>9</sup> Misran, *hasil wawancara dengan konsumen Javaline*, 1 Januari 2023.

<sup>10</sup> Zaini, *hasil wawancara dengan masyarakat sekitar*, 3 Januari 2023.

Pesaing merupakan perusahaan yang menghasilkan atau menjual barang atau jasa yang sama atau mirip dengan produk yang ditawarkan. Pesaing suatu perusahaan dapat dikategorikan pesaing yang kuat dan pesaing yang lemah atau ada pesaing yang dekat yang memiliki produk sama. Persaingan mengacu pada perjuangan untuk berkompetensi antara perusahaan-perusahaan dalam sebuah industri guna untuk mendapatkan atau memperluas pangsa pasar masing-masing. Usaha tersebut dapat dilakukan melalui desain produk, periklanan, promosi serta dukungan dari berbagai pihak yang telah menggunakan jasa pengiriman barang khususnya pada ekspedisi pengiriman Javaline. Dengan demikian persaingan tersebut merupakan ancaman yang kuat terhadap tingkat keuntungan perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang karyawan Javaline menjelaskan bahwa: “dalam usaha yang mereka lakukan tidak terlalu memikirkan dengan bagaimana persaingan yang ada dalam melakukan jasa pengiriman barang, karena mereka yakin dengan rezeki yang telah diberikan oleh Allah SWT, dan juga mereka hanya menjalankan performa kerja dengan baik dan benar.”<sup>11</sup>

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam menjalankan bisnisnya, Javaline tidak terlalu memikirkan masalah persaingan karena mereka yakin dengan performa kerja menentukan kualitas pelayanan dan juga yakin akan rezeki sudah ditetapkan oleh Allah SWT.

### 3. **Kendala dan Solusi yang dihadapi oleh Jasa Ekspedisi Pengiriman Javaline**

Didalam proses pengiriman barang yang dilakukan oleh ekspedisi pengiriman Javaline sering terjadinya kendala yang tidak terduga dan membuat terjadinya ketidak nyamanan pengirim atau penerima barang.

Adapun kendala yang sering terjadi dalam proses pengiriman barang tersebut diantaranya yaitu:

#### a. Keterlambatan

Keterlambatan merupakan merupakan hal yang sering terjadi dalam proses pengiriman barang, terutama keterlambatan akibat faktor alam karena faktor alam sangat susah untuk diprediksi kapan terjadinya. Selanjutnya keterlambatan juga tidak selalu terjadi karena kelalaian dari pihak Javaline itu sendiri, terkadang keterlambatan pengiriman terjadi karena

---

<sup>11</sup> Chaqqi Nasrul, *hasil wawancara dengan karyawan Javaline*, 5 Januari 2023.

faktor perbaikan jalan yang mengakibatkan macet total. Hal tersebutlah yang mengakibatkan keterlambatan waktu untuk sampai ke lokasi tujuan.<sup>12</sup>

Untuk masalah keterlambatan sampainya barang kepada penerima, pihak Javaline ataupun sopir akan memberikan penjelasan kepada konsumen atau pelanggan yang complain terhadap keterlambatan pengiriman tersebut.

b. Salah alamat

Salah alamat merupakan salah satu kendala yang juga dihadapi dalam proses pengiriman barang, hal ini terjadi karena kesalahan dalam operasional manajemen yang dilakukan oleh pihak Javaline, ketika terjadinya salah alamat maka akan dicari sampai ketemu alamat yang menjadi tujuan, hal tersebut menjadikan penundaan waktu barang sampai ke lokasi tujuan.<sup>13</sup>

c. Cacat

Cacat juga merupakan suatu kendala yang terjadi dalam proses pengiriman barang. Javaline hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pelanggan akibat kerusakan dari pengiriman barang oleh Javaline sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang masih berada dalam pengawasan Javaline, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan/sopir Javaline.

Berdasarkan berbagai faktor dan kendala diatas serta teori dari para ahli, maka risiko tersebut termasuk kepada risiko operasional. Risiko operasional merupakan risiko yang timbul karena tidak berfungsinya sistem internal yang berlaku, kesalahan manusia atau karyawan, kegagalan sistem dan faktor eksternal seperti bencana alam, demonstrasi besar dan lainnya. Sumber terjadinya risiko operasional paling luas dibandingkan risiko lainnya yakni selain bersumber dari kegiatan operasional dan jasa, akuntansi, sistem teknologi informasi manajemen atau sistem pengelolaan sumber daya manusia. Adapun contoh dari risiko operasional yang terjadi pada ekspedisi pengiriman Javaline ini yaitu:

---

<sup>12</sup> Setiawan Alex, *hasil wawancara dengan karyawan Javaline* 6 Januari 2023.

<sup>13</sup> Zaini, *hasil wawancara dengan karyawan Javaline*, 10 Januari 2023.

- 1) Keterlambatan dalam pengiriman barang sering terjadi karena faktor alam, yaitu cuaca yang kurang baik, jalanan longsor dan kemacetan.
- 2) Kesalahan sistem informasi juga menyebabkan terjadinya masalah dalam proses pengiriman barang, yaitu bergantungnya pada jaringan internet yang digunakan.
- 3) Kesalahan manusia, kesalahan yang terjadi dalam proses pengiriman barang di Javaline bukan selalu sepenuhnya menjadi salah karyawan atau pihak Javaline, dalam proses pengiriman barang terdapat pihak ketiga untuk sampainya barang ke alamat yang dituju.

Hasil wawancara dengan salah satu karyawan, jumlah kiriman barang pada ekspedisi pengiriman Javaline rata-rata dalam satu bulan mencapai 30-40 paket mebel/furniture. Namun semenjak perhitungan bulan Maret sampai September 2020 sering terjadi kendala berupa keterlambatan barang sampai ke alamat yang dituju disebabkan oleh dampak dari pandemi covid19 yang menyebabkan lamanya barang sampai ke alamat tujuan pengirim.<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil penelitian diatas. Adapun saran yang peneliti berikan kepada ekspedisi Javaline terhadap manajemen risiko yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 2) Terkait kendala yang sering terjadi dalam proses pengiriman barang, sebaiknya pihak Javaline menjelaskan juga dalam Syarat Standar Pengiriman (SSP) agar tidak terjadinya lagi ketidakseimbangan oleh pelanggan dalam melakukan pengiriman.
- 3) Agar tidak terjadi lagi kehilangan atau kecacatan barang kiriman oleh pihak ketiga, sebaiknya dibuatkan juga surat kerjasama atau perjanjian antara pihak Javaline dengan pihak ketiga, jika terjadi kerusakan oleh pihak ketiga maka sebagian dari tanggungan juga ditanggung oleh pihak ketiga.
- 4) Tindakan penanganan yang dapat dilakukan perusahaan pada risiko operasional yang terjadi pada kegiatan pengiriman di Jasa ekspedisi pengiriman Javaline Jepara meliputi kesalahan pengisian dokumen sebaiknya perusahaan memberikan training dan mengawasi karyawan yang diberi tugas untuk menginput faktur tagihan pengiriman dan nota pelayanan ekspor bukan hanya diberi teguran saja karena apabila perusahaan melakukan kesalahan pengisian dokumen berkali – kali apalagi dengan *customer* yang sama maka hal ini dapat mempengaruhi

---

<sup>14</sup> Chaqqi nasrul, wawancara dengan karyawan Javaline, 20 Desember 2023.

pencapaian tujuan perusahaan. Untuk risiko operasional yang kedua yaitu terjadi kecelakaan pada saat perjalanan, perusahaan tidak cukup hanya dengan memberikan peringatan kepada karyawannya terutama supir tetapi akan lebih baik jika perusahaan membuat standar kerja tertulis untuk para supir. Salah satunya dengan cara memberikan arahan bahwa ketika akan berangkat ke pelabuhan, kontainer harus diisi dengan dua supir tujuannya adalah agar apabila ada salah satu supir yang mengantuk maka supir yang lain dapat menggantikan supir yang mengantuk tersebut, selain itu standar ini juga berguna agar kedua supir tersebut saling memberikan arahan terkait dengan keadaan perjalanan yang akan dilalui. Tindakan yang selanjutnya yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan *maintenance* kontainer dan perawatan sistem rem kendaraan secara periodik. Hal ini diperlukan untuk mencegah terjadinya kegagalan fungsi rem ketika kendaraan kontainer sedang beroperasi di jalan, khususnya pada kondisi jalan menurun dan tanjakan. Keadaan ini sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya kecelakaan baik kecelakaan tunggal maupun kecelakaan yang melibatkan kendaraan lain atau pengguna jalan lainnya. Sehingga risiko ini dapat diminimalisir dan tidak menimbulkan kerugian yang besar.

#### **4. Perspektif Manajemen Bisnis Syari'ah dalam Manajemen Risiko *Shipping* Jasa Ekspedisi Javaline Jepara**

Berdasarkan definisi-definisi yang dijelaskan mengenai manajemen dan risiko di atas, penulis berkesimpulan bahwa manajemen dalam Islam adalah suatu usaha untuk mencapai tujuan perusahaan dengan melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam penanggulangan risiko, yaitu mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian agar tercapai efektifitas dan efisiensi yang sesuai dengan ajaran Islam. Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu.

Ajaran Islam terdiri dua kaidah ada kaidah ibadah dan ada kaidah muamalah, dalam hal ibadah jangan kerjakan kecuali ada perintah. Sementara dalam hal muamalah kaidah dasarnya adalah halal dan diperbolehkan, kecuali jika ada dalil yang melarang,

والأصل في العقود والمعاملات الصحة حتى يقوم دليل على البطلان والتحريم

*“Hukum asal menetapkan syarat dalam mu’âmalah adalah halal dan diperbolehkan kecuali ada dalil (yang melarangnya)”*.

Perspektif Islam dalam pengelolaan risiko suatu organisasi dapat dikaji dari kisah Yusuf dalam mentakwilkan mimpi sang raja pada masa itu. Kisah mimpi sang raja termaktub dalam Al-Qur’an Surat Yusuf : 43 sebagai berikut :

وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَى سَبْعَ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعٌ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي فِي رُءْيَايَ إِن كُنْتُمْ لِلرُّءْيَا تَعْبُرُونَ ٤٣

Raja berkata (kepada orang-orang terkemuka dari kaumnya): *“Sesungguhnya aku bermimpi melihat tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk di makan oleh tujuh ekor sapi sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan tujuh bulir lainnya yang kering”*. Hai orang-orang yang terkemuka: *“Terangkanlah kepadaku tentang ta’bir mimpiku itu jika kamu dapat mena’birkan mimpi”*. (QS. Yusuf : 43).

Sedangkan kisah Yusuf mentakwilkan mimpi sang raja dijelaskan dalam Al-Qur’an Surat Yusuf : 46-49 sebagai berikut :

يُوسُفُ أَيُّهَا الصَّادِقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعِ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ لَعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ ٤٦ قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلَةٍ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ ٤٧ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادًا يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تُحْصِنُونَ ٤٨ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْصِرُونَ ٤٩

(Setelah pelayan itu berjumpa dengan Yusuf dia berseru): *“Yusuf, hai orang yang amat dipercaya, terangkanlah kepada kami tentang tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk yang dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan (tujuh) lainnya yang kering agar aku kembali kepada orang-orang itu, agar mereka mengetahuinya. Yusuf berkata: “Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan. Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kamu simpan. Kemudian setelah itu akan datang tahun yang*

*padanya manusia diberi hujan (dengan cukup) dan dimasa itu mereka memeras anggur." (QS. Yusuf: 46-49).*

Dari kisah yang di gambarkan dalam Alqur'an tersebut, bisa fahami bahwa pada tujuh tahun kedua akan timbul kekeringan yang dahsyat. Ini merupakan suatu risiko yang menimpa negeri Yusuf tersebut. Namun dengan adanya mimpi sang raja yang kemudian ditakwilkan oleh Yusuf maka kemudian Yusuf telah melakukan pengukuran dan pengendalian atas risiko yang akan terjadi pada tujuh tahun kedua tersebut. Hal ini dilakukan Yusuf dengan cara menyarankan kepada rakyat seluruh negeri untuk menyimpan sebagian hasil panennya pada panen tujuh tahun pertama demi menghadapi paceklik pada tujuh tahun berikutnya. Dengan demikian maka terhindarlah bahaya kelaparan yang mengancam negeri Yusuf tersebut. Sungguh suatu pengelolaan risiko yang sempurna. Proses manajemen risiko diterapkan Yusuf melalui tahapan pemahaman risiko, evaluasi dan pengukuran, dan pengelolaan risiko.

Pada dasarnya Allah SWT mengingatkan manusia atau suatu masyarakat, dimana ada kalanya dalam situasi tertentu mempunyai aset dan modal yang kuat, namun suatu saat akan mengalami kesulitan. Hanya saja bagaimana mengatasinya dalam menghadapi kesulitan maka kita harus menyiapkan untuk perhitungan dan pandangan yang luas.

Secara filsafati, demi melihat kisah Yusuf atas negerinya itu maka sejatinya manusia itu akan selalu menginginkan suatu kepastian, bukan suatu kemungkinan. Manusia akan selalu menginginkan kestabilan, bukan fluktuatif. Dan hanya ada satu dzat yang maha pasti dan maha stabil, yaitu Allah SWT. Ketika manusia berusaha untuk memperoleh kepastian sejatinya dia sedang menuju Allah SWT. Ketika manusia berusaha untuk menjaga kestabilan, sesungguhnya dia sedang menuju Allah SWT. Hanya Allah SWT yang stabil, tetap, abadi dan pasti, mutlak. Oleh karena itu, ketika manusia berusaha memenuhi segala hal dalam manajemen risiko, mengatur semua hal yang terkait dengan risiko, sejatinya manusia itu sedang memenuhi panggilan Allah SWT.

Pada ayat lain yang berkenaan dengan penempatan investasi serta manajemen risiko dalam pertimbangan yang penting, ialah surat Luqman : 34

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّأَدَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ۝ ٣٤

*“Sesungguhnya Allah, Hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari Kiamat; dan Dia-lah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.” (QS. Luqman : 34)*

Dalam Al-Qur’an surat Luqman ayat 34 secara tegas Allah SWT menyatakan bahwa, tiada seorangpun di alam semesta ini yang dapat mengetahui dengan pasti apa yang akan diusahakannya besok atau yang akan diperolehnya, sehingga dengan ajaran tersebut seluruh manusia diperintahkan untuk melakukan investasi sebagai bekal dunia dan akhirat. Serta diwajibkan berusaha agar kejadian yang tidak diharapkan, tidak berdampak pada kehancuran fatal terhadapnya (memitigasi risiko).

Dalam Hadits juga dikisahkan, salah seorang sahabat Rasulullah Saw. yang meninggalkan untanya tanpa diikatkan pada sesuatu, seperti pohon, tonggak dan lain-lain, lalu ditinggalkan. Beliau s.a.w. bertanya: *“Mengapa tidak kamu ikatkan?”* Ia menjawab: *“Saya sudah bertawakkal kepada Allah.”* Rasulullah Saw. tidak dapat menyetujui cara berfikir orang itu, lalu bersabda, *“Ikatlah dulu lalu bertawakkallah.”* Ringkasnya tawakkal tanpa usaha lebih dahulu adalah salah dan keliru menurut pandangan Islam. Adapun maksud tawakkal yang diperintahkan oleh agama itu ialah menyerahkan diri kepada Allah sesudah berupaya dan berusaha serta bekerja sebagaimana mestinya. Misalnya meletakkan sepeda di muka rumah, setelah dikunci baik-baik, lalu bertawakkal. Artinya apabila setelah dikunci itu masih juga hilang misalnya dicuri orang, maka dalam pandangan agama orang itu sudah tidak bersalah, sebab telah melakukan ikhtiar supaya jangan sampai hilang. Makna tawakal ini yang diartikan sebagai manajemen risiko.

Islam memberi ajaran untuk mengatur posisi risiko dengan sebaik-baiknya, sebagaimana Al-Qur’an dan Hadits mengajarkan untuk melakukan aktivitas dengan perhitungan yang sangat matang dalam menghadapi *risiko*.

Dalam usahanya mencari nafkah, seorang muslim dihadapkan pada kondisi ketidakpastian terhadap apa yang terjadi. Kita boleh saja merencanakan suatu kegiatan usaha atau investasi, namun kita tidak bisa memastikan apa yang akan kita dapatkan dari

hasil investasi tersebut, apakah untung atau rugi. Hal ini merupakan sunnatullah atau ketentuan Allah seperti yang disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW.

**C. Analisis Data Penelitian**

**1. Identifikasi Risiko**

Pada tahap yang pertama, perusahaan akan mengidentifikasi terlebih dahulu risiko apa saja yang terjadi di kegiatan pengiriman yang selama ini sudah terjadi. Jadi akan dibuat *checklist* terlebih dahulu pada semua kerugian yang dapat terjadi di perusahaan sehingga dapat menganalisis risiko apa saja yang dapat dihadapi oleh perusahaan.

**Tabel 4.1**  
**Identifikasi Risiko Pada Kegiatan Pengiriman**

Jenis Risiko	Masalah
Risiko Operasional	Kesalahan pengisian dokumen.
	Terjadi kecelakaan pada saat perjalanan.
	Kondisi kontainer yang tidak dalam keadaan baik.
	<i>Customer</i> tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan karena mengalami kebangkrutan.
Risiko Kredit	<i>Customer</i> tidak tepat waktu atau terlambat dalam melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan karena terjadi kendala keuangan.

Dengan perusahaan membuat *checklist* akan membantu mempermudah mengetahui kerugian potensial yang mungkin secara tidak langsung perusahaan tidak menyadarinya serta memudahkan dalam menentukan risiko mana yang memiliki dampak kecil atau besar ke perusahaan. Menentukan risiko tersebut dengan mengukur dan menilai risiko yang sudah diidentifikasi sebelumnya.

**2. Penilaian Risiko**

Setelah melakukan pengukuran risiko berdasarkan frekuensi terjadinya dan dampak keuangan, maka risiko tersebut akan dinilai manakah yang merupakan *high risk*, *medium risk*, dan *low risk*. Di

bawah ini akan disediakan tabel 5.3 untuk menggolongkan risiko-risiko yang telah diidentifikasi sebelumnya berdasarkan *likelihood* dan *consequences*.

**Tabel 4.2**  
**Penilaian Risiko Pada CV. Javaline Jepara**

Risiko	Berdasarkan Frekuensi			Berdasarkan Dampak			Penilaian Risiko
	<i>Low</i>	<i>Medium</i>	<i>High</i>	<i>Low</i>	<i>Medium</i>	<i>High</i>	
Kesalahan pengisian dokumen.	√			√			<i>Low</i>
Terjadi kecelakaan pada saat perjalanan.	√					√	<i>Medium</i>
Kondisi kontainer yang tidak dalam keadaan baik.	√				√		<i>Low</i>
<i>Customer</i> tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan karena mengalami kebangkrutan.		√				√	<i>High</i>
<i>Customer</i> tidak tepat waktu atau terlambat dalam melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan karena terjadi kendala keuangan.		√				√	<i>High</i>

a) Penilaian Risiko Kesalahan Pengisian Dokumen

Risiko kesalahan pengisian dokumen di ekspedisi pengiriman Javaline Jepara biasanya terjadi pada bagian input

faktur tagihan pengiriman karena karyawan kurang teliti dan terjadi kesalahan pada dokumen nota pelayanan ekspor yang di buat oleh jasa edi sehingga akan menghambat proses pengiriman. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan *owner*, diketahui risiko ini tidak sering terjadi hanya terjadi maksimal dua kali dalam setahun sehingga dapat dikategorikan rendah/*low*. Sementara dampak keuangan yang ditimbulkan, risiko kesalahan pengisian dokumen dikategorikan rendah/*low* karena biaya yang ditanggung perusahaan sekitar Rp 1.000.000 sehingga untuk risiko ini kurang dari lima juta rupiah. Apabila total nilai pengiriman yang tertera di faktur pengiriman salah atau lebih dari yang seharusnya, maka *customer* dapat segera memberitahukan pihak perusahaan atau melakukan klaim. Setelah diketahui bahwa frekuensi keterjadian risiko ini adalah rendah/*low* serta dampak yang ditimbulkan risiko ini termasuk rendah/*low* maka berdasarkan tabel penilaian risiko (tabel 2), risiko ini dinilai sebagai *low risk*.

b) Penilaian Risiko Terjadi Kecelakaan Pada Saat Perjalanan

Terkadang risiko yang diluar kendali perusahaan dapat terjadi sewaktu waktu seperti terjadi kecelakaan pada saat perjalanan dimana kontainer yang dibawa dari Jepara ke Surakarta mengalami kecelakaan pada saat perjalanan. Hal ini tentu akan memberikan pengaruh negatif bagi pencapaian tujuan perusahaan karena risiko ini akan meningkatkan biaya dan menurunkan laba Javaline Jepara. Tetapi risiko ini dalam setahun hanya terjadi maksimal satu kali karena perusahaan selalu bekerja dengan hati-hati jadi dikategorikan rendah/*low* sementara dampak keuangan yang terjadi untuk mengatasi risiko ini perusahaan harus mengeluarkan biaya lebih dari Rp. 10.000.000 karena harus membayar biaya ganti rugi, biaya asuransi dan biaya perbaikan kontainer dan truk, pada tahun ini perusahaan harus mengeluarkan biaya sebesar Rp 15.000.000 sehingga dikategorikan tinggi/*high*. Oleh karena frekuensi keterjadian risiko ini adalah rendah/*low* serta dampak yang ditimbulkan risiko ini termasuk tinggi/*high* maka berdasarkan tabel penilaian risiko (tabel 2), risiko ini dinilai sebagai *medium risk*.

c) Penilaian Risiko Kondisi Kontainer Yang Tidak Dalam Keadaan Baik

Kondisi kontainer yang tidak dalam keadaan baik meliputi kontainer yang berlubang maka *customer* pun mengharuskan kontainer tersebut diganti dengan kontainer yang

kondisinya dalam keadaan baik sehingga timbul biaya angkut karena perjalanan kontainer yang pulang pergi, jadi perusahaan harus menanggung lagi kerugian dari risiko tersebut. Frekuensi terjadinya risiko menggolongkan risiko ini sebagai rendah/*low* karena terkait dengan kondisi kontainer yang tidak dalam keadaan baik dalam setahun maksimal terjadi satu kali. Risiko tersebut menimbulkan dampak keuangan yang digolongkan sebagai sedang/*medium* karena biaya untuk biaya angkut kontainer yang harus pulang pergi jumlah nilainya tergantung ada berapa kontainer yang digunakan jadi sekitar Rp. 5.000.000 sampai dengan Rp. 10.000.000, dalam tahun ini perusahaan membayar sebesar Rp. 5.700.000 karena hanya satu kontainer saja. Setelah diketahui bahwa frekuensi keterjadian risiko ini adalah rendah/*low* serta dampak yang ditimbulkan risiko ini sedang/*medium* maka berdasarkan tabel penilaian risiko (tabel 3), risiko ini dinilai sebagai *low risk*.

- d) Penilaian Risiko *Customer* Tidak Dapat Melunasi Atas Jasa Pengiriman yang Telah Dilakukan

Kegiatan pengiriman pada Javaline Jepara menggunakan sistem pembayaran tidak secara tunai tetapi pembayarannya secara transfer karena perusahaan akan menagih kepada *customer* atas jasa pengiriman yang telah dilakukan satu bulan setelahnya. Namun dikarenakan pembayaran yang dilakukan secara transfer ini perusahaan masih mengalami kerugian dari adanya *customer* yang secara tiba-tiba mengalami kebangkrutan atau tidak mampu melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan. Frekuensi terjadinya *customer* yang tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan menggolongkan risiko ini sebagai sedang/*medium* karena risiko ini maksimal terjadi tiga kali dalam setahun tetapi dampak keuangannya digolongkan sebagai tinggi/*high* karena jumlah nilai dari *customer* yang tidak dapat melunasi jasa pengiriman yang sudah dilakukan lebih dari Rp. 10.000.000. Kerugian yang dicapai oleh perusahaan jika *customer* tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan bisa mencapai Rp. 25.000.000. Maka dari itu frekuensi keterjadian risiko ini adalah sedang/*medium* serta dampak yang ditimbulkan risiko ini termasuk tinggi/*high* jadi sesuai dengan tabel penilaian risiko (tabel 2), risiko ini dinilai sebagai *high risk*.

- e) Penilaian Risiko *Customer* Terlambat Dalam Melunasi Atas Jasa Pengirimannya yang Telah Dilakukan

Pada saat *customer* mengalami kendala atau masalah dalam keadaan keuangan maka akan timbul keterlambatan dalam melunasi jasa pengiriman yang sudah dilakukan, meskipun pada akhirnya dibayar tetapi akan mengganggu likuiditas perusahaan dan kegiatan keuangan perusahaan dan akan menurunkan laba perusahaan. Dalam setahun terjadi maksimal empat kali, jasa pengiriman yang telah dilakukan mengalami keterlambatan dalam pembayaran dan keterlambatan tersebut mencapai satu hingga empat bulan atau bahkan sampai setahun dari tanggal jatuh tempo maka risiko ini tergolong sedang/*medium*. Keterlambatan utang yang dibayar menimbulkan dampak keuangan dari risiko ini yang tergolong tinggi/*high* karena pada tahun ini perusahaan mengalami kerugian sebesar Rp. 35.000.000. Setelah diketahui bahwa frekuensi terjadinya risiko ini adalah sedang/*medium* dan dampak keuangan terjadinya risiko adalah tinggi/*high*, maka sesuai dengan tabel penilaian risiko (tabel 2), risiko ini dinilai sebagai *high risk*.

### 3. Pengendalian Risiko

Tindakan penanganan yang dapat dilakukan perusahaan pada risiko operasional yang terjadi pada kegiatan pengiriman di Javaline Jepara meliputi kesalahan pengisian dokumen sebaiknya perusahaan memberikan training dan mengawasi karyawan yang diberi tugas untuk menginput faktur tagihan pengiriman dan nota pelayanan ekspor bukan hanya diberi teguran saja karena apabila perusahaan melakukan kesalahan pengisian dokumen berkali-kali apalagi dengan *customer* yang sama maka hal ini dapat mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan. Untuk risiko operasional yang kedua yaitu terjadi kecelakaan pada saat perjalanan, perusahaan tidak cukup hanya dengan memberikan peringatan kepada karyawannya terutama supir tetapi akan lebih baik jika perusahaan membuat standar kerja tertulis untuk para supir. Salah satunya dengan cara memberikan arahan bahwa ketika akan berangkat ke pelabuhan, kontainer harus diisi dengan dua supir tujuannya adalah agar apabila ada salah satu supir yang mengantuk maka supir yang lain dapat menggantikan supir yang mengantuk tersebut, selain itu standar ini juga berguna agar kedua supir tersebut saling memberikan arahan terkait dengan keadaan perjalanan yang akan dilalui. Tindakan yang selanjutnya yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan *maintenance* kontainer dan perawatan sistem rem kendaraan secara periodik. Hal ini diperlukan untuk mencegah

terjadinya kegagalan fungsi rem ketika kendaraan kontainer sedang beroperasi di jalan, khususnya pada kondisi jalan menurun dan tanjakan. Keadaan ini sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya kecelakaan baik kecelakaan tunggal maupun kecelakaan yang melibatkan kendaraan lain atau pengguna jalan lainnya. Sehingga risiko ini dapat diminimalisir dan tidak menimbulkan kerugian yang besar.

Risiko operasional yang terakhir yaitu kondisi kontainer tidak dalam keadaan baik, menurut penulis tindakan yang dilakukan perusahaan sudah tepat karena perusahaan sudah tahu bagaimana mengatasi risiko yang muncul akibat kondisi kontainer yang tidak dalam keadaan baik seperti bau yang tidak sedap dan terdapat lubang sehingga risiko ini dapat diminimalisir dan kegiatan pengiriman tidak terhambat.

Risiko kredit yang pertama pada kegiatan pengiriman Javaline Jepara yaitu *customer* tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan sebaiknya tindakan yang hanya dengan melihat latar belakang perusahaan *customer* dan menghindari menerima *customer* yang ingin mengirim barang dalam nilai jumlah yang besar tentu tidak akan menghilangkan risiko tersebut justru perusahaan akan tetap mengalami kerugian terus-menerus maka akan lebih tepat jika perusahaan dapat melakukan tindakan seperti selektif dalam memberikan kredit dengan memperhatikan *track record* dari pelanggan tersebut dalam melakukan pembayaran atas jasa pengiriman yang telah dilakukan sebelumnya. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat mengambil keputusan yang tepat dalam memilih *customer* yang tidak bermasalah dan memiliki kemampuan untuk melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan. Setelah itu perusahaan dapat membuat kontrak perjanjian terlebih dahulu dengan *customer* pada saat *customer* ingin menggunakan jasa perusahaan sehingga *customer* tahu konsekuensi yang diberlakukan apabila tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan jadi *customer* dalam keadaan apapun harus melunasi kewajibannya sesuai yang tertera dikontrak perjanjian. Maka dengan cara pengelolaan risiko yang telah disebutkan maka kerugian pada kegiatan pengiriman akibat *customer* yang tidak dapat melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan dapat diminimalisir dan berdampak positif bagi pendapatan perusahaan. Risiko kredit yang kedua terjadi pada kegiatan pengiriman Javaline Jepara yaitu *customer* terlambat atau tidak disiplin dalam melunasi atas jasa pengiriman yang

telah dilakukan digolongkan sebagai *high risk* karena perusahaan tidak melakukan tindakan atau membuat kebijakan apapun untuk mengatasi risiko ini tetapi perusahaan hanya menunggu sampai *customer* melunasinya meskipun dengan cara bertahap atau dicicil oleh *customer* apabila *customer* sedang mengalami kendala keuangan. Oleh karena itu, alternatif tindakan yang sebaiknya dilakukan perusahaan adalah dengan memberikan denda keterlambatan pelunasan bagi *customer* sebesar 5% serta perusahaan dapat memberikan potongan bagi *customer* yang melakukan pelunasan dengan lebih cepat sebesar 5%. Dengan adanya kebijakan tersebut, diharapkan *customer* akan cenderung melakukan pelunasannya lebih untuk memperoleh potongan dan menghindari denda tersebut. Apabila kebijakan yang diberlakukan ini masih tidak dihiraukan oleh *customer* maka disarankan perusahaan untuk mengirimkan *debt collector* dengan tujuan agar *customer* membayar utangnya. Maka kerugian yang dialami perusahaan terkait risiko *customer* terlambat atau tidak disiplin dalam melunasi atas jasa pengiriman yang telah dilakukan dapat diminimalisir dan pendapatan perusahaan tidak mengalami penurunan.