

## Manajemen Risiko Dalam Pengiriman Barang Pada Jasa JNT Express Cabang Palembang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam

**Yuliana Yuliana**

Program Studi Ekonomi Syariah, UIN Raden Fatah Palembang

Email: [yuli13062@gmail.com](mailto:yuli13062@gmail.com)

**Hilda Hilda**

Program Studi Ekonomi Syariah, UIN Raden Fatah Palembang

Email: [hildahilda\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:hildahilda_uin@radenfatah.ac.id)

**Fakhrina Fakhrina**

Program Studi Ekonomi Syariah, UIN Raden Fatah Palembang

Email: [fakhrina\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:fakhrina_uin@radenfatah.ac.id)

**Abstract.** *The main problem in this thesis is that in the last few months JNT Express Palembang branch has often experienced a decline in sales and also complaints from customers about the many problems that occur in the service felt by consumers such as problems with late delivery of goods, shipments that cannot be tracked, damage to goods to loss of delivery packages. These complaints were obtained from the Internet Media. The purpose of this discussion is to find out the Implementation of Risk Management in the Delivery of Goods at JNT Express Palembang Branch Services and Islamic Economic Review on Risk Management in the Delivery of JNT Express Palembang Branch Services. This research is a field research. By using qualitative methods. This research uses informants consisting of 6 people, namely 1 Leader, 1 Admin, 1 Courier and 3 JNT Palembang Branch Consumers. This research was conducted at JNT Ekpress, Jl. Sultan M. Mansyur, Bukit Lama, Kec. Ilir Barat I. Palembang City. While the data collection method in this study is in the form of observation, interviews, documentation. Based on the results of the study. Risks in shipping JNT goods are Social, Physical, Customer and Competition factors. The obstacles are delays, wrong addresses, damage and loss of goods. To prevent or minimize the occurrence of risks, JNT issues Standard Delivery Terms (SSP). Review of Islamic Economics on Risk Management in the Delivery of Goods Services JNT Express Palembang Branch is not contrary to Islam.*

**Keywords:** *Risk Management, Freight Forwarding, Islamic Economy Review.*

**Abstrak.** Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah beberapa bulan terakhir JNT Express cabang Palembang sering mengalami penurunan penjualan dan juga adanya keluhan dari pelanggan mengenai banyaknya permasalahan yang terjadi pada layanan yang di rasakan oleh konsumen seperti masalah keterlambatan pengiriman barang, pengiriman yang tidak dapat di tracking, kerusakan barang sampai kehilangan paket kiriman. Keluhan-keluhan tersebut diperoleh dari Media Internet. Adapun tujuan pembahasan ini yaitu untuk mengetahui Implementasi Manajemen Risiko Dalam Pengiriman Barang Pada Jasa JNT Express Cabang Palembang dan Tinjauan Ekonomi Islam Pada Manajemen Risiko Dalam Pengiriman Barang Jasa JNT Express Cabang Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research). Dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan Informan yang terdiri dari 6 orang yaitu 1 Pimpinan, 1 Admin, 1 Kurir dan 3 Konsumen JNT Cabang Palembang. Penelitian ini dilakukan di JNT Ekpress, Jl. Sultan M. Mansyur, Bukit Lama, Kec. Ilir Barat I. Kota Palembang. Sedangkan metode pengumpulan data dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara, dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian. Risiko dalam pengiriman barang JNT yaitu faktor Sosial, Fisik, Pelanggan dan Persaingan. Kendalanya yaitu keterlambatan, salah alamat, kerusakan dan kehilangan barang. Untuk mencegah atau meminimalisir terjadinya risiko JNT mengeluarkan Syarat Standar Pengiriman (SSP). Tinjauan Ekonomi Islam Pada Manajemen Risiko Dalam Pengiriman Barang Jasa JNT Express Cabang Palembang adalah tidak bertentangan dengan Islam.

**Kata kunci:** Manajemen Risiko, Pengiriman Barang, Tinjauan Ekonomi Islam.

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan roda penggerak kegiatan usaha perusahaan dan merupakan aset penting perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang unggul sangat penting bagi perkembangan suatu perusahaan, dan secepat apapun teknologi dan modal suatu perusahaan, jika tidak dikelola dengan baik oleh manajemen sumber daya manusia maka kegiatan perusahaan akan mewarisi risiko. Karena ada risiko kerugian atau sesuatu yang direncanakan dan ditentukan tetapi tidak seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, perusahaan harus menerapkan manajemen risiko untuk memastikan bahwa perusahaan tidak menderita kerugian reputasi, kompetitif/persaingan, lingkungan, keuangan, gagal produk, promosi dan lainnya.

Risiko merupakan bentuk ketidakpastian tentang suatu keadaan yang akan terjadi nantinya dengan keputusan yang diambil berdasarkan berbagai pertimbangan pada saat itu. Memahami konsep risiko, risiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk (kerugian) yang tak diinginkan atau tidak terduga. Hal ini menyebabkan adanya ketidakpastian. Ketidakpastian itu menyebabkan tumbuhnya risiko.

Manajemen risiko merupakan serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan Risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha. Manajemen risiko adalah teknik untuk mengidentifikasi, mengelola, mengukur dan mengendalikan risiko. Oleh karena itu, dalam meminimalisir risiko, perusahaan diharapkan mampu menerapkan manajemen risiko sedemikian rupa untuk meminimalisir risiko terhadap perusahaan.

Pengiriman barang atau distribusi merupakan bagian dari lingkup aktivitas bisnis yang terdiri dari produksi, distribusi dan konsumsi. Masing-masing aktivitasnya memiliki teori tersendiri. Dalam teknologi globalisasi saat ini, sangat jelas bahwa penawaran pengiriman barang dibutuhkan oleh masyarakat maupun organisasi atau perusahaan. Banyak jasa pengiriman yang sering digunakan saat ini, yang meliputi Ninja Express, Shoppe Express, SiCepat Express dan sebagainya. Berdasarkan fakta tersebut, terdapat banyak jasa pengiriman barang di Indonesia. Salah satunya adalah PT Global Jet Express (JNT Express) merupakan perusahaan Express yang berfungsi untuk mengantarkan barang atau dokumen ke seluruh kota di Indonesia dan luar negeri.

**Tabel 1. *Research Gap***  
**Manajemen Risiko dalam Pengiriman Barang**

<b>Manajemen risiko dalam pengiriman Barang</b>	Penyebab risiko terhadap pengiriman barang berpusat pada potensi <b>SDM</b> . Sumber daya manusia dan keamanan memiliki dampak besar terhadap pencegahan manajemen risiko.	Aprilia, G.C. et.al (2023)
	Penyebab risiko terhadap pengiriman barang disebabkan oleh <b>Human Error</b> atau <b>Faktor Alam</b> . Yang memiliki dampak pada pengendalian risiko.	Hadi, M.N & Budiawan, W. (2016)

Hasil penelitian tentang manajemen risiko dalam pengiriman barang yang diteliti oleh Aprilia, G.C. et.al (2023) menunjukkan bahwa penyebab risiko pengiriman barang berpusat pada potensi SDM dan memiliki dampak besar pada pencegahan manajemen risiko. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian oleh Hadi, M.N & Budiawan, W. (2016) yang menunjukkan bahwa penyebab risiko pengiriman barang disebabkan oleh Human Error atau Faktor Alam yang memiliki dampak pada pengendalian risiko.

Fenomena bisnis saat ini yang terjadi dan secara aktif mempromosikan operasi terkait dengan layanan pengiriman barang adalah toko online (online shop). Dalam situasi ini, perusahaan pengiriman barang berfungsi sebagai perantara antara pembeli dan penjual. Transaksi toko online melibatkan pengiriman barang tidak hanya di dalam negeri tetapi bahkan secara global. Kepuasan pelanggan harus selalu diprioritaskan oleh perusahaan jasa pengiriman barang JNT Express jika ingin menang di pasar. Kualitas layanan merupakan salah satu elemen yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan klien. Pelanggan akan merasa puas dan nyaman memanfaatkan layanan jika semakin tinggi kualitas layanan yang ditawarkan dan begitu pula sebaliknya, konsumen akan semakin tidak puas jika kualitas pelayanan sangat buruk.

Adapun dasar dari pemilihan JNT Express cabang Palembang yaitu yang beralamat di Jl. Sultan M. Mansyur, Bukit Lama, Kec. Ilir Barat I. Kota Palembang sebagai Tempat penelitian ini karena adanya pertimbangan kondisi dari perusahaan cabang tersebut khususnya di bidang jasa pengiriman express yang sedang berkembang. Namun pada beberapa bulan terakhir ini sering mengalami penurunan penjualan untuk cabang JNT Express di lokasi ini serta banyaknya keluhan dari pelanggannya dikarenakan masih banyaknya permasalahan yang terjadi pada layanan yang di rasakan oleh konsumen seperti masalah keterlambatan pengiriman barang, pengiriman yang tidak dapat di tracking, kerusakan barang sampai kehilangan paket kiriman. Keluhan-keluhan tersebut diperoleh dari Media Internet seperti ulasan Website JNT Express cabang Palembang tepatnya di Sultan M Mansyur, IG JNT Express, Ulasan Aplikasi

JNT Express di Play Store, serta ulasan dari Google Maps JNT Express cabang Sultan M Mansyur, dan wawancara langsung dengan konsumen JNT Express.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Risiko**

Pengertian Dari sudut pandang bahasa, kata risiko berasal dari bahasa Inggris, yaitu risk, yang berarti rugi. Dalam bahasa Arab, istilah risiko juga dikenal sebagai al-khathru atau al-khasarah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata risiko berarti sesuatu yang kurang menyenangkan sebagai akibat dari perbuatan (tindakan). Jenis Risiko dapat dikategorikan ke dalam dua bentuk yaitu, Risiko spekulatif dan Risiko murni. Penyebab Risiko adalah bencana (perils) dan bahaya (hazards). Sedangkan sumber risiko berasal dari lingkungan sekitar, yaitu, Lingkungan fisik, Lingkungan sosial, Lingkungan politik, Lingkungan legal, Lingkungan operasional.

### **Manajemen Risiko**

Manajemen risiko adalah penerapan fungsi manajerial dalam mengelola risiko, khususnya risiko yang dihadapi oleh organisasi/bisnis, keluarga dan masyarakat Manajemen risiko juga didefinisikan sebagai strategi yang digunakan untuk menilai dan mengendalikan semua risiko dalam suatu organisasi. Proses manajemen risiko terdiri dari empat fase antara lain: identifikasi risiko, penilaian risiko, pemilihan metode manajemen risiko, serta implementasi dan analisis metode.

Dampak Manajemen Risiko antara lain, Dapat Meminimalisir Kerugian, Meningkatkan Kinerja Bisnis, Menjaga Kepercayaan Konsumen, Meningkatkan Keuntungan Bagi Perusahaan. Tujuan Manajemen Risiko secara umum, manajemen risiko digunakan sebagai dasar dan panduan untuk berpikir dan bertindak untuk memungkinkan perusahaan mengantisipasi bahaya atau kerugian yang mungkin mereka hadapi melalui perhitungan yang akurat dan pertimbangan yang cermat dari berbagai masukan untuk menghindari bahaya dan kerugian.

### **Jasa**

Jasa (service) adalah tugas tidak berwujud yang memenuhi kebutuhan konsumen akhir atau kebutuhan perusahaan perdagangan. Jasa (service) adalah tindakan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan pembuatannya mungkin tidak terkait dengan produk fisik.

## **Pengiriman Barang**

Pengiriman barang adalah pihak yang berkepentingan dan terkait langsung dengan kontrak untuk pengiriman barang, karena ini adalah kantor terdaftar dari rekanan. Di KUHD tidak ada definisi umum tentang pengiriman barang, tetapi berdasarkan kontrak pengiriman barang, pemasok barang adalah orang yang berjanji untuk membayar penyediaan barang yang dikirim.

## **Manajemen Risiko Jasa Pengiriman Barang dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Risiko yang dilihat dari perspektif Islam terbagi dalam dua kategori, risiko dunia dan risiko akhirat. Risiko dunia ini dikombinasikan dengan tujuan menciptakan manfaat dan menjunjung tinggi komisi manfaat yang diberikan Allah yang tersedia di dunia untuk semua manusia. Dalam Islam, manajemen risiko didefinisikan sebagai upaya manusia untuk mengelola risiko yang dihadapinya sehingga kegiatan sehari-hari dapat berjalan dengan baik dan lancar.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada informan. Dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang peneliti gunakan. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengarah pada penemuan yang tidak dapat dilakukan dengan menggunakan metode statistik atau kuantitatif lainnya. Penelitian ini menggunakan Informan yang terdiri dari 6 orang yaitu 1 Pimpinan, 1 Admin, 1 Kurir dan 3 Konsumen JNT Cabang Palembang. Penelitian ini dilakukan di JNT Ekpress, Jl. Sultan M. Mansyur, Bukit Lama, Kec. Ilir Barat I. Kota Palembang.

Penelitian ini menggunakan Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asli baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilaksanakan oleh peneliti dan Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah dan disediakan baik oleh pihak pengumpul data primer. Sedangkan metode pengumpulan data dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara, dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Manajemen Risiko Dalam Pengiriman Barang Pada Jasa JNT Express Cabang Palembang**

#### **1. Risiko dan Faktor Penyebabnya**

Terdapat beberapa sumber risiko yang dihadapi oleh JNT Express Cabang Palembang termasuk ke dalam beberapa sumber risiko yaitu:

- a. Sosial, yaitu suatu risiko yang timbul dan bersumber dari faktor manusia seperti terjadinya kesalahan, tidak kompeten, dan kelalaian. Berdasarkan data yang penulis temukan di lapangan, sebagaimana terlampir dalam wawancara maka sosial ini pada JNT Ekpress disebabkan oleh, barang salah label, salah penyusunan barang, pembongkaran barang tidak sukses, barang tidak terpinjai, barang yang dikelompokkan tidak sesuai alamat, barang tidak masuk ke dalam karung.
- b. Fisik, yaitu sumber-sumber risiko yang timbul karena faktor alam, seperti kondisi tanah, cuaca, gempa, kecelakaan dan kebakaran. Berdasarkan data yang penulis temukan di lapangan, sebagaimana terlampir dalam wawancara maka fisik ini pada JNT disebabkan oleh, Barang tidak sesuai estimasi, Barang tidak sampai pada tujuan, Barang yang diterima konsumen cacat, Pelanggan dan Konsumen. Dari beberapa wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa pelanggan tetap berlangganan pada pengiriman barang JNT, meskipun pernah sedikit kecewa dengan keterlambatan proses pengiriman yang dilakukan oleh JNT. Wawancara diatas juga berhubungan dengan Teori Legitimasi dan Teori Stakeholder.
- c. Persaingan, 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 JNT Cabang Palembang. Dengan demikian persaingan tersebut merupakan ancaman yang kuat terhadap tingkat keuntungan perusahaan. Persaingan dalam kualitas pelayanan dan biaya juga sangat mempengaruhi konsumen memilih Jasa Pengiriman tersebut. Dari hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa dalam menjalankan bisnisnya, JNT tidak terlalu memikirkan masalah persaingan karena mereka yakin

dengan performa kinerja menentukan kualitas pelayanan dan juga yakin akan rezeki sudah ditetapkan oleh Allah SWT.

## **2. Kendala yang dihadapi JNT Cabang Palembang**

Didalam proses pengiriman barang yang dilakukan oleh JNT Cabang Palembang 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, Keterlambatan, Salah alamat dan kerusakan serta kehilangan barang konsumen. Salah satu informan bernama Risma karyawan JNT bagian admin menyatakan bahwa “Setiap barang yang hilang atau rusak akibat dari kelalaian pihak JNT, maka kami siap mengganti barang tersebut namun dengan syarat masih dalam pengawasan JNT dan disebabkan oleh kelalaian pihak JNT”.

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.

## **3. Bentuk Implementasi Manajemen Risiko JNT Ekpress Cabang Palembang**

Pada JNT Cabang Palembang ia tidak menjalankan semua fungsi-fungsi manajemen risiko dalam melakukan aktivitas kegiatannya, hanya saja sebagian dari fungsi manajemen yang terlaksanakan. Seperti hasil wawancara pada pimpinan JNT, Ibnu mengatakan: “Yang pertama planning, pada JNT Cabang Palembang perencanaan yang dilakukan berupa pembuatan Syarat Standar Pengiriman (SSP), pada organizing di JNT Cabang Palembang karyawan dibagi menjadi beberapa bagian, yang mana tugas masing-masing bagian dilaksanakan sesuai performa kerja yang ditetapkan. Karyawan dibagi menjadi 2 bagian yaitu Admin sebagai bagian pelayanan dan Kurir bagian sortir dan pengantaran. 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 pimpinan JNT hanya mengontrol karyawan jika terjadi complain dari pengirim atau penerima barang”.

Adapun manajemen risiko pada JNT Cabang Palembang yang ia perhatikan dalam memajemen risiko-risiko yang terjadi untuk mencegah atau meminimalisir terjadinya risiko, JNT mengeluarkan Syarat Standar Pengiriman (SSP). Disaat pelanggan menyerahkan barang

atau dokumen untuk dikirim atau ditransportasikan oleh JNT, para pelanggan dianggap telah menerima dan setuju dengan syarat-syarat dan kondisi yang menjadi syarat standar pengiriman JNT.

### **Tinjauan Ekonomi Islam Pada Manajemen Risiko Dalam Pengiriman Barang Jasa JNT Express Cabang Palembang**

Manajemen Risiko berkaitan dengan ikhtiar-nya seorang manusia. Ikhtiar yang dimaksud ialah dimana seseorang berusaha mengelola risiko agar risiko tersebut tidak menimbulkan kerugian yang besar terhadapnya. Sehingga aktivitas yang dilakukannya sehari-hari dapat berjalan dengan baik dan lancar. Dalam Islam ikhtiar berkaitan pula dengan yang namanya tawakkal. Umat Islam sendiri memiliki pandangan yang berbeda-beda mengenai tawakkal ini. Ada yang menganggap bahwa tawakkal tersebut berarti pasrah tanpa melakukan apapun, dan ada pula yang beranggapan bahwa tawakkal dilakukan setelah adanya ikhtiar.

Dalam manajemen Risiko Operasional yang demikian ini dapat dikaitkan dengan ekonomi islam sebagaimana bentuk manajemen risiko operasional antara lain dari sumber daya manusia (SDM), teknologi, proses dan risiko eksternal yakni sebagai berikut :

#### **a) Risiko Sosial Dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Berdasarkan temuan di lapangan berkaitan dengan risiko social atau sumber daya manusia, sebagai contoh telah terjadi oknum kurir yang melakukan kecurangan, yang dengan sengaja mencuri barang yang akan dikirimkan. Risiko kecurangan merupakan unsur dari risiko murni yang dapat ditimbulkan dalam setiap usaha.

Berdasarkan kenyataan yang ada, perusahaan melakukan pengawasan langsung pada bagian produksinya, dengan cara mengontrol langsung para karyawan yang sedang melakukan kegiatan pengiriman, sebagaimana firman Allah QS al-Ahzaab:52

لَا يَجُلُ لَكَ النِّسَاءُ مِنْ بَعْدُ وَلَا أَنْ تَبَدَّلَ بِهِنَّ مِنْ أَزْوَاجٍ وَلَوْ أَعْجَبَكَ حُسْنُهُنَّ إِلَّا مَا مَلَكَتْ يَمِينُكَ ۗ وَكَانَ اللَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ رَاقِبًا

*Artinya : “Dan adalah Allah Maha Mengawasi segala sesuatu”.*(QS al-Ahzaab:52).

Penerapan manajemen risiko operasional yang dilakukan JNT Ekpress yaitu dengan melakukan pengawasan langsung yang diamanahkan ke pimpinan JNT yaitu Supervisor untuk mengawasi para karyawannya agar perusahaan yang dijalankan tidak mengalami kerugian. Dengan adanya pengawasan secara langsung diharapkan pegawai tidak melakukan kecurangan.

#### **b) Risiko Fisik Dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Berdasarkan temuan di lapangan berkaitan dengan risiko Fisik yaitu teknologi sebagai contoh adalah terjadinya kelonggaran pada sistem keamanan, Berdasarkan kenyataan yang ada

JNT Ekpress Cabang Palembang menggunakan user dan password sebagai bentuk keamanan, setiap admin dan karyawan lain memiliki user dan password untuk keamanan data barang, sehingga dalam penginputan data pengiriman tidak bisa diakses oleh orang lain, kecuali pemilik user dan password. Allah SWT menjelaskan tentang teknologi dalam QS. Ar-Rahman-33

يَمْعَشَرَ الْجِنِّ وَالْإِنْسِ إِنْ اسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ فَانفُذُوا لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَانٍ

Artinya : “Hai jama’ah jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, maka lintasilah, kamu tidak dapat menembusnya kecuali dengan kekuatan Allah”. (QS. ArRahman 33).

Dalam manajemen risiko operasional, JNT Ekpress Cabang Palembang menerapkan pengamanan dengan membuat user dan password bagi admin atau karyawan lain untuk menghindari orang yang tidak berkepentingan melakukan kecurangan dengan mengubah atau menginput data yang tidak sesuai.

#### c) Risiko Konsumen dan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Berdasarkan temuan di lapangan berkaitan dengan risiko Konsumen dan Pelanggan atau risiko proses, sebagai contoh kesalahan dalam pengemasan/penempatan barang yang menyebabkan kerusakan barang. Dalam aktivitas harian pegawai apakah sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan ketentuan SOP yang berlaku termasuk kegiatan checks & control untuk memastikan kebenaran dan ketaatan karyawan. Berdasarkan kenyataan yang ada. JNT Ekpress Cabang Palembang menyatakan bahwa jika hasil pengiriman barang kurang maksimal, perusahaan memiliki alternatif lain agar bisa diganti jika produk hilang/rusak dan dapat dikirim sehingga barang itu dapat sampai ketujuan namun dengan ketentuan seperti masih berada dalam tanggung jawab JNT.

Sebagaimana dalam QS Al- Israa : 26 sebagai berikut:

وَأْتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تُبَذِّرْ تَبْذِيرًا

Artinya : “Dan berikanlah kepada keluarga-keluarga yang dekat akan haknya, kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros”.(QS Al- Israa : 26).

Dalam manajemen risiko operasional, JNT Ekpress apabila terjadi barang rusak akibat kelalaian pihak JNT, maka barang tersebut harus diganti rugi, sehingga konsumen tetap mendapat haknya.

#### d) Risiko Eksternal Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Berdasarkan temuan di lapangan berkaitan dengan risiko eksternal atau risiko persaingan. Sebagai contoh ketika ada terjadi kebakaran dan pencurian perusahaan mengalami

risiko diluar dugaan. Berdasarkan kenyataan yang ada JNT Ekpress Cabang Palembang menyatakan bahwa ketika terjadi kebakaran perusahaan memiliki tabung APAR (Alat Pemadam Api Ringan) yang tersedia didalam kantor/gudang walaupun belum ada pelatihan, tetapi dalam penggunaannya sudah bisa menggunakan tabung APAR. Sedangkan jika terjadi kebakaran besar perusahaan melibatkan Pemadam kebakaran.

Sebagaimana dalam QS Asy-Syu"ara" – 56 sebagai berikut:

وَأِنَّا لَجَمِيعٌ حَازِرُونَ

Artinya : "dan sesungguhnya kita benar-benar golongan yang selalu berjaga-jaga".

(QS Asy-Syu"ara" : 56).

Sesuai dengan ayat diatas yang menjelaskan tentang manusia yang harus selalu berjaga-jaga, JNT Ekpress mengantisipasi segala kemungkinan risiko dari luar perusahaan untuk menghindari risiko yang lebih besar dengan menyiapkan tabung APAR(Alat Pemadam Api Ringan) yang dapat langsung digunakan jika terjadi kebakaran ringan, jika terjadi kebakaran besar perusahaan sudah memiliki contac service pemadam kebakaran. Sedangkan untuk pengamanan JNT Ekpress menempatkan CCTV di Kantor/Gudang sebagai pengamanan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pemaparan yang telah penulis jelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa, risiko dalam pengiriman barang JNT yaitu faktor Sosial, Fisik, Pelanggan dan persaingan. Kendalanya yaitu keterlambatan, salah alamat, kerusakan dan kehilangan barang. Untuk mencegah atau meminimalisir terjadinya risiko JNT mengeluarkan Syarat Standar Pengiriman (SSP). Tinjauan Ekonomi Islam Pada Manajemen Risiko Dalam Pengiriman Barang Jasa JNT Express Cabang Palembang adalah tidak bertentangan dengan Islam, karena pihak perusahaan menganut prinsip kehati-hatian dan melakukan manajemen risiko dalam Islam.

Adapun saran yang peneliti berikan kepada Objek Penelitian, Pemerintah terhadap penelitian ini yaitu untuk Pihak JNT, Terkait kendala yang sering terjadi dalam proses pengiriman barang, sebaiknya pihak JNT menjelaskan juga dalam Syarat Standar Pengiriman (SSP) agar tidak terjadinya lagi ketidaksenangan oleh pelanggan dalam melakukan pengiriman. Agar tidak terjadi lagi kehilangan atau kerusakan barang kiriman oleh pihak ketiga, sebaiknya dibuatkan juga surat kerjasama atau perjanjian antara pihak JNT dengan pihak ketiga, jika terjadi kerusakan oleh pihak. Pihak JNT sebaiknya memprioritaskan perbaikan kesalahan yang langsung berhubungan dengan kepuasan konsumen supaya konsumen tetap menggunakan jasa tersebut.

Untuk Pihak Konsumen, tuliskan alamat dengan jelas supaya kurir lebih mudah dalam mencari alamat penerima, jika mengirim barang yang mudah rusak/pecah, lakukanlah pengemasan dengan sebaik-baiknya sebelum mengirim barang menggunakan jasa JNT. Untuk Kementerian Logistik yaitu Kementerian Perhubungan yang menaungi perusahaan jasa pengiriman barang. Dalam penerapan pengembangan sistem logistik yang efektif dan efisien, perlu didukung oleh peraturan dan perundangan yang progresif dan infrastruktur yang memadai sehingga dapat menjadi landasan bagi sumber daya manusia atau perusahaan jasa pengiriman dan manajemen logistik yang profesional.

## DAFTAR REFERENSI

- Agustina, Y., Pratikto, H., Churiyah, M., & Dharma, B. A. (2019). Pentingnya Penyuluhan Sertifikasi Jaminan Produk Halal Untuk Usaha Kecil Menengah (UKM). *Jurnal Graha Pengabdian* , 1 (2), 139-150.
- Ahmad, M., & Suhendri, A. (2018). Analisis Manajemen Risiko (Kajian Kritis terhadap Perbankan Syariah di Era Kontemporer). *Jurnal Ekonomi Syariah* , 5:1.
- Anggitasari, M., & Putra, T. B. (2020). Pendampingan Pengelolaan Keuangan Usahadan Pembukuan Sederhana pada Warung Sembako di Desa Karangandong, Kelurahan Metuk, Kecamatan Mojosongo, Kabupaten Boyolali. *SENYUM Boyolali* , 2 (1), 7-10.
- Anggraini G, L. K. (2019). Tanggung Jawab PT Tiki JNE Cabang Pekanbaru Terhadap Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Yang Tidak Sampai Pada Alamat Tujuan Penerimaan . (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau*) .
- Arifudin, O., Wahrudin, U., & Rusmana, F. D. (2020). *Manajemen risiko*. Bandung: Widina.
- Asry Novianty, M. K. (2017). *Konsep Kebidanan*. Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jakaarta.
- Aulia, N. (2021). Studi komparatif strategi peningkatan layanan dan kepercayaan konsumen antara jasa pengiriman barang JNE dan J&T di Kota Palangka Raya. *Doctoral dissertation, IAIN Palangka Raya* .
- Bappenas. (2015). *Rencana Pembangunan Nasional Jangka Menengah 2015-2019*. Jakarta: Bappenas.
- Bohari, I. (2013). AUDIT OPERASIONAL ATAS SISTEM DAN PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG PADA JNE (JALUR NUGRAHA EKAKURIR) CABANG MAKASSAR.
- Budiarto, R., Putero, S. H., Suyatna, H., & Astuti, P. (2019). Pengembangan UMKM Antara Konseptual dan Pengalaman Praktis. Yogyakarta: Badan Penerbit dan Publikasi UGM Press.
- Darmawi, H. (2016). *Manajemen Risiko Edisi 2*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Ding, J., Hermawati, D., & Subakti, H. (2020). Analisis Media Pembelajaran Daring DI Era Pandemi Covid-19 Pada Kelas III SD Negeri 027 Samarinda Ulu. *Jurnal Pendidikan* , 1 (2).
- Diva, A. (2021). *Pintar Pembukuan Sederhana Untuk UMKM*. Yogyakarta: Diva Dress.
- Eho, P., Sabtu, B., & Armadianto, H. (2019). Pengaruh konsentrasi dan lama perendaman dalam kapur pada proses pembuatan kerupuk kulit bali. *Jurnal Perternakan Lahan Kering* , 1(2), 309-320.
- Emarawati, J. A. (2022). *Tinjauan Umum Manajemen*.
- Fajar. (2022, Oktober 1). Proses dalam pengiriman barang pada jasa JNT Express cabang Palembang . (Yuliana, Interviewer)
- Farelya, G. (2018). *Etikolega dalam pelayanan kebidanan*.
- Faridl, M. (2016). Rancang Bangun Sistem Administrasi Pengiriman Barang Berbasis Web di PT Graha Prima. *Repositori Universitas Dinamika* .
- Hanafi, M. (2016). *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Harahap, & Safri, S. (2015). *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan, Edisi Kesebelas*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Harrison, J. R., & Walter, T. (2012). *Akuntansi Keuangan, IFRS Edisi Kedelapan. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Hery. (2013). *Auditing (Pemeriksaan Akuntansi I)*, Cetakan Pertama. Jakarta: CAPS.
- Hubaedah, A. (2019). *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Semarang: SPASI MEDIA.
- Indonesia, I. A. (2015). *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan*.
- Indrawati, N. K., Ubud, S., Djumilah, H., & Nur, S. (2012). Manajemen Risiko Berbasis Spiritual Islam. *Jurnal Ekonomi dan keuangan* , 16 : 2.
- Iryadi, R., Prihartini, A. R., & Irmawati, S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan. *Jurnal Kesehatan Pertiwi* , 1 (2).
- Jaka. (2022, Oktober 2). Risiko dalam pengiriman barang . (Yuliana, Interviewer)
- Jamil, N. A. (2020). Analisis Mekanisme Praktik Jual Beli Followers Dalam Perspektif Ekonomi Islam Di Media Sosial Instagram. *EKSISBANK* , 4 (1).
- Jeni, W., Putri, E. G., & Liviawati. (2020). Pentingnya Penerapan Pengelolaan Keuangan Bagi UMKM. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* , 1 (17), 56-62.