

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL DI JIHAN
HIJAB STORE SOLO**

SKRIPSI



**Oleh:
FERA
NIM : 210716036**

**Pembimbing:
SAID ABADI, LC., M.A.
NIDN 2112088202**

**EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
2020**

ABSTRAK

Fera. 2020. *Analisis Manajemen Risiko Operasioanl di Jihan Hijab Store Solo.* Skripsi. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing Said Abadi, LC., M.A.

Kata Kunci: Manajemen, Risiko Operasional, Jihan Hijab Store Solo.

Jihan Hijab Store merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang fashion busana muslim. Usaha tersebut telah berkembang dan memiliki 19 cabang yang tersebar. Dalam menjalankan usahanya Jihan Hijab Store menghadapi beberapa risiko operasional, yaitu risiko proses, risiko sumber daya manusia, risiko teknologi dan risiko eksternal. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan masalah untuk mengetahui: (1) risiko yang terjadi di Jihan Hijab Store dan (2) menganalisis pengelolaan risiko dalam usaha Jihan Hijab Store.

Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Jenis penelitiannya adalah penelitian lapangan. Data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan metode wawancara terstruktur dan tidak terstruktur selain itu metode pengumpulan data dengan melalui observasi dan dokumentasi. Metode analisa pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menganalisis manajemen risiko operasioanal yang ada di Jihan Hijab Store.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa (1) Risiko operasional di Jihan Hijab Store menurut manajemen risiko yaitu, risiko internal, risiko sumber daya manusia, risiko sistem teknologi dan risiko eksternal. (2) Jihan Hijab Store mengelola

risiko dilakukan dengan cara penghindaran risiko dan penahanan risiko. Jihan Hijab Store belum mengelola risiko dengan menggunakan cara diverifikasi, pendanaan risiko yang ditahan dan pengalihan risiko.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Fera
NIM : 210716036
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Manajemen Risiko Operasional Di Jihan Hijab Store Solo.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqosah

Ponorogo, 24 Agustus 2020

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Unun Roudlotul Jannah, M. Ag
NIP. 19750716200512004

Said Abadi, LC., M.A.
NIDN. 2112088202



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

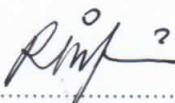
Judul : Analisis Manajemen Risiko Operasional Di Jihan Hijab Store
Solo
Nama : Fera
NIM : 210716036
Jurusan : Ekonomi Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu
syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

DEWAN PENGUJI:

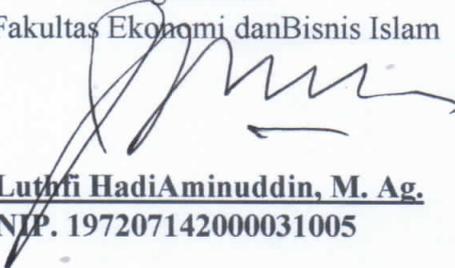
Ketua Sidang :
Dr. Shinta Maharani, S.E., M.Ak
NIP. 197905252003122002
Penguji I :
Ridho Rokamah, M.S.I.
NIP. 197412111999032002
Penguji II :
Said Abadi, LC., M.A.
NIDN 2112088202


(.....)


(.....)


(.....)

Ponorogo, 02 September 2020
Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fera
NIM : 210716036
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Manajemen Risiko Operasional Di Jihan Hijab Store
Solo

Menyatakan bahwa naskah skripsi/thesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di ethesis.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya

Ponorogo, 26 September 2020


Fera

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fera

NIM : 210716036

Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

Analisis Manajemen Risiko Operasional Di Jihan Hijab Store Solo

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 24 Agustus 2020

Pembuat Pernyataan



Fera
210716036

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Usaha yang berdiri di bidang fashion merupakan salah satu peluang usaha yang hampir tidak pernah mati, karena sejalan dengan berbagai sisi baik desainer lokal yang semakin memiliki potensi, tingkat perekonomian yang membaik, sampai dengan sektor ritel yang semakin berkembang pesat. Peluang usaha yang penuh prospek, potensi dan berkembang dengan cepat dan sebagai bisnis pembawa kesuksesan dan kemakmuran. Usaha tersebut bukan sesuatu hal yang mudah dilaksanakan, membutuhkan ketekunan, kecermatan, ketelitian dan kerja keras, bukan hanya melakukan ketrampilan memproduksi saja melainkan perlu diperhatikan juga dengan semua bidang yang berkaitan. Usaha pada bidang fashion salah satu bisnis yang memberikan keuntungan besar dan menjanjikan karena sampai kapanpun fashion akan tetap menjadi kebutuhan banyak orang.¹ Tidak hanya orang yang memiliki modal besar saja, namun siapa saja yang memiliki kemauan untuk berkembang juga bisa menjalankan usaha di bidang fashion ini.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pengusaha mikro, kecil dan menengah tentu saja tidak terlepas dari risiko yang akan menghampiri. Setiap organisasi atau perusahaan selalu menanggung risiko usaha atau bisnis, kecelakaan kerja, bencana alam, pencurian.

¹ Priyono, *Pengantar Manajemen* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014), 30.

tetapi kehidupan ini juga penuh adanya risiko. Bagaimanapun kita mengelak untuk menghindari risiko, bahwa di situ akan berhadapan langsung dengan risiko yang baru. Namun, kita bisa mengantisipasinya dengan menerapkan manajemen risiko yang baik.

Manajemen risiko merupakan kemampuan seseorang manajer untuk menata kemungkinan variabilitas pendapatan dengan menekan sekecil mungkin tingkat kerugian yang diakibatkan oleh keputusan yang di ambil dalam menggarap situasi yang tidak pasti.¹ Manajemen risiko dapat mencegah perusahaan dari suatu kegagalan atau mencegah adanya ketidakpastian. Sebagian kerugian seperti hancurnya fasilitas produksi yang memungkinkan bisa mengakibatkan perusahaan harus ditutup, jika sebelumnya tidak ada kesiapan untuk menghadapi adanya ketidakpastian ini. Dengan manajemen risiko tersebut perusahaan dapat terhindar dari kehancuran dan dapat mengurangi pengeluaran dengan jalan mencegah atau mengurangi kerugian seperti risikooperasional.²

Risiko operasional merupakan kerugian finansial yang disebabkan oleh kegagalan proses internal perusahaan, kesalahan sumber daya manusia, kegagalan sistem, kerugian yang disebabkan kejadian dari luar. Dalam dunia bisnis tidak luput dari risiko,

² Darmawi Hermawan, *Manajemen Risiko* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 6.

baik yang diperoleh dari kesalahan manusia, maupun kesalahan dalam penggunaan teknologi yang dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Seperti halnya toko Jihan Hijab Store yang mempunyai usaha dibidang busana muslim dan perlengkapan muslim atau bisa di sebut dengan bidang fashion. Jihan Hijab Store didirikan oleh perempuan asli Madura yang bernama Ibu Mukarromah. Pada tahun 2008 beliau memulai berwirausaha dengan membuka toko jilbab saja. Pertama kali usaha, beliau menyewa toko yang berukuran kecil di dekat kampus UNS. Pada tahun 2012 Jihan Hijab Store Mulai berkembang pesat. Jihan Hijab Store mempunyai 19 cabang. Jihan Hijab Store berpusat di Solo, yang terletak di PGS lantai basement blok A10 No. 02-03 Jawa Tengah.³

Menurut Irham Fahmi risiko operasional merupakan risiko yang umumnya bersumber dari masalah internal perusahaan, risiko ini bisa terjadi karena lemahnya sistem kontrol manajemen yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan.⁴Risiko dikaitkan dengan kemungkinan kejadian atau keadaan yang mengancam pencapaian tujuan dan sasaran suatu perusahaan. Oleh karena itu risiko perlu ditangani karena risiko dapat mengakibatkan biaya yang tidak sedikit. Manajemen risiko yang baik dapat mencegah perusahaan dari kegagalan, seperti kerusakan barang

³ Mukkaromah, Wawancara, 20 Mei 2020

⁴ Irham Fahmi, Manajemen Risiko Teori Kasus dan Solusi (Bandung: Alfabeta, 2011), 54.

yang diproduksi dan fasilitas produksi.

Dalam menjalankan usahanya Jihan Hijab Store menghadapi beberapa risiko operasional, yaitu risiko sumber daya manusia, risiko teknologi, risiko eksternal dan risiko proses.⁵ Pada risiko sumber daya manusia berupa tindak kecurangan oleh karyawan yang mengakibatkan perusahaan mengalami kerugian finansial, risiko teknologi berupa penginputan data yang tidak sesuai dengan sehingga mengakibatkan data perusahaan yang tidak sesuai data asli, risiko eksternal berupa pencurian yang dilakukan dari luar perusahaan dan risiko proses berupa proses produksi yang tidak maksimal yang menyebabkan cacat produk hingga produk tidak bisa dipasarkan.

Berdasarkan data penjualan Jihan Hijab Store di tahun 2019 dan tahun 2020 yang tertera dilampiran menjelaskan bahwa terjadinya penurunan penjualan Jihan Hijab Store pada bulan Februari. Hal ini juga berkaitan adanya persaingan bisnis yang ketat. Sehingga hal ini memungkinkan terjadinya risiko yang di tanggung oleh Jihan Hijab Store. Jika tidak ditangani perusahaan akan mengalami kerugian. Dengan adanya kasus tersebut perusahaan berusaha meminimalisir terjadinya risiko operasional berupa risiko sumber daya manusia, risiko teknologi, risiko eksternal dan risiko proses. Risiko yang ditimbulkan pada perusahaan ini masih belum teratasi dengan baik yang disebabkan oleh lemahnya sistem kontrol

⁵ Mukkaromah, Wawancara, 20 Mei 2020

manajemen yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan maupun eksternal perusahaan. Hal ini menarik peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut, karena dengan berkembangnya toko JihanHijab Store hingga 19 cabang ini pasti pemilik toko memiliki manajemen yang baik untuk mengantisipasi adanya risiko yang akan terjadi.⁶

Pemaparan mengenai latar belakang masalah manajemen risiko pada usaha kecil, terutama permasalahan mengenai risiko yang dapat terjadi dalam kegiatan usaha yang berkaitan langsung. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Manajemen Risiko Operasional Di Jihan Hijab StoreSolo”.

B. Rumusan Masalah

Berpijak dari latar belakang masalah, maka peneliti menentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana risiko yang terjadi di Jihan Hijab Store Solo?
2. Bagaimana analisis pengelolaan risiko yang dilakukan di Jihan Hijab Store Solo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis risiko yang terjadi di Jihan Hijab Store Solo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan risiko dalam usaha Jihan HijabStore Solo.

⁶ Mukkaromah, Wawancara, 20 Mei 2020

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan memahami kajian ilmu pengetahuan, khususnya mengenai analisis manajemen risiko di Jihan Hijab Store Solo.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi serta dapat menjadi wahana pengembangan ide-ide ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang usaha.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi masukan dalam manajemen risiko operasional dan dapat meningkatkan pelaksanaan usahanya.

c. Bagi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

Untuk menambah referensi perpustakaan sehingga dapat digunakan sebagai bahan-bahan bagi mahasiswa Ekonomi Syariah khususnya dan pihak yang berkepentingan untuk bahan penelitian sejenis.

BAB II

MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Banyak para pakar manajemen yang mengemukakan pendapat mereka tentang pengertian manajemen. Berikut ini ditengahkan pendapat menurut beberapa para pakar dalam memahami konsep dasar manajemen, antara lain sebagai berikut:

Manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.¹ Menurut Gulick, manajemen telah memenuhi persyaratan untuk di sebut bidang ilmu pengetahuan karena telah dipelajari untuk waktu yang lama dan telah diorganisasi menjadi suatu rangkaian teori. Teori-teori ini masih terlalu umum dan subjektif. Tetapi teori manajemen selalu di uji dalam praktek, sehingga manajemen sebagai ilmu akan terus berkembang.²

¹ Anang Firmansyah, *Manajemen* (Jakarta: Qiara Media, 2016), 6

² Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta,

Aktivitas manajemen diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Hersey. “*management is a process of working with and through individuals and groups and other resources to accomplish organizational goal*”.³ Proses bekerjasama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan organisasi adalah sebagai aktivitas manajemen. Dengan kata lain, aktivitas manajerial hanya ditemukan dalam wadah sebuah organisasi, baik organisasi bisnis, pemerintah, sekolah, industri, dan lain-lain.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen merupakan proses memperoleh suatu tindakan dari orang lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Aktivitas manajerial itu dilakukan oleh para manajer sehingga dapat mendorong sumber daya personil bekerja memanfaatkan sumber daya lainnya sehingga tujuan organisasi yang disepakati bersama dapat tercapai.⁴

2. Sarana Manajemen

Sarana manajemen untuk mencapai tujuan adalah orang atau manusia. Dalam mencapai tujuan, manajer menggunakan “Enam M”, antara lain: *Men, Money, Materiil, Machine, Methods dan*

2015), 11.

³ Winardi, *Manajemen Organisasi* (Jakarta: Kencana, 2019), 21.

⁴ Candra Wijaya, *Dasar-Dasar Manajemen* (Medan: Perdana Publishing, 2016), 15.

Markets.⁵ Sarana utama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan adalah Men atau manusia. Berbagai macam aktivitas ditinjau dari sudut proses untuk mencapai tujuan seperti: planing, organizing, staffing, directing dan controlling. Dapat pula kita tinjau dari sudut bidang seperti penjualan produksi, keuangan, personalia, dan lain sebagainya.

Sarana manajemen yang kedua adalah uang. Untuk melakukan berbagai aktivitas diperlukan uang, seperti upah atau gaji, proses produksi, membeli bahan-bahan, peralatan-peralatan, dan lain sebagainya. Uang sebagai sarana manajemen harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang ingin dicapai, bila dinilai dengan uang lebih besar dari uang yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Kegagalan atau ketidaklancaran proses manajemen sedikit banyak ditentukan atau dipengaruhi oleh perhitungan atau ketelitian dalam penggunaan uang. Dalam proses pelaksanaan kegiatan, manusia menggunakan material atau bahan-bahan untuk mencapai tujuan. Dalam kemajuan teknologi, manusia bukan lagi sebagai pembantu bagi mesin namun mesin telah berubah kedudukannya sebagai pembantu bagi manusia.

Dalam kegiatan-kegiatanberdaya guna dan berhasil guna, maka manusia dihadapkan kepada berbagai alternatif methods atau cara melakukan

⁵ Ibid., 18.

pekerjaan. Oleh karena itu metode atau cara dianggap sebagai sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan. Dalam usaha yang bergerak di bidang industri, maka sarana manajemen penting lainnya adalah markets atau pasar. Salah satu masalah pokok bagi suatu perusahaan industri adalah memperlahankan pasar yang sudah ada. Tanpa adanya pasar, hasil produksi tidak mungkin tercapai.⁶ Oleh karena itu, salah satu sarana manajemen penting lainnya khusus bagi permasalahan industri dan umumnya bagi semua usaha yang bertujuan untuk mencari laba adalah markets atau pasar.

3. Fungsi-Fungsi Manajemen

Dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi. Fungsi-fungsi manajemen tersebut terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, koordinasi, dan pengawasan. Kelima fungsi tersebut dianggap mencukupi bagi aktivitas manajerial yang akan memadukan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya material melalui kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk penjelasan lebih terperinci penulis menguraikan beberapa fungsi pokok manajemen sebagai sebagai berikut⁷:

⁶ Ibid., 21.

⁷ Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 2015), 23.

a. Perencanaan

Perencanaan dibutuhkan untuk menetapkan prosedur terbaik dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Perencanaan adalah pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijaksanaan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran, standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Rencana-rencana tersebut memungkinkan:

- 1) Organisasi bisa memperoleh dan mengikat sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- 2) Para anggota organisasi dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan secara konsisten dengan berbagai tujuan dan prosedur terpilih.
- 3) Kemajuan dapat terus dimonitor dan diukur, sehingga tindakan korektif dapat diambil bila tingkat kemajuan tidak memuaskan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang kedua dan merupakan langkah strategis untuk mewujudkan suatu rencana organisasi. Pengorganisasian ialah suatu proses dimana pekerjaan yang ada dibagi dalam komponen-komponen yang dapat mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk

mencapai tujuan tertentu.⁸Pengorganisasian meliputi:

- 1) Penentuan sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi.
- 2) Perancangan dan pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja yang dapat membawa hal-hal tersebut kearah tujuan.
- 3) Penugasan tanggung jawab tertentu.
- 4) Pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

Fungsi ini menciptakan struktur formal dimana pekerjaan ditetapkan, dibagi, dan dikoordinasikan.

c. Pengarahan

Fungsi leading sering disebut dengan bermacam-macam nama, antara lain *leading*, *directing*, *motivating*, *actuating* atau lainnya. Fungsi pengarahan secara sederhana adalah untuk membuat para karyawan melakukan apa yang diinginkan dan harus mereka lakukan. Fungsi ini melibatkan kualitas, gaya, dan kekuasaan pemimpin serta kegiatan-kegiatan kepemimpinan seperti komunikasi, motivasi, dan disiplin.⁹

Pengarahan meliputi pemberian petunjuk atau

⁸ Winardi, *Manajemen Organisasi* (Jakarta: Kencana, 2019), 32.

⁹ *Ibid.*, 27.

memberi gambaran tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan sehingga para manajer harus memotivasi staf dan personil organisasi agar secara sukarela mau melakukan kegiatan sebagai manifestasi rencana yang dibuat.

Fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak menyangkut aspek-aspek abstrak proses manajemen dan kegiatan pengarahan langsung menyangkut orang-orang dalam organisasi.

d. Koordinasi

Dalam organisasi keberadaan pengorganisasian sangat penting bagi terintegrasinya seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan. Sebelum lebih jauh mengungkapkan keberadaan organisasi maka perlu dikemukakan pengertian koordinasi. Koordinasi adalah suatu fungsi yang menjamin sumbangan dari satu sub sistem atau bagian dalam organisasi dibuat sebagai syarat yang mana mereka saling terkait bersama ke dalam suatu situasi yang harmonis secara utuh.¹⁰ Proses pengorganisasian dibagi menjadi lima tahapan yaitu: perincian pekerjaan, pembagian pekerjaan, pemisahan pekerjaan, koordinasi pekerjaan, dan monitoring atau reorganisasi.¹¹ Dengan demikian koordinasi merupakan

¹⁰ Muhamad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen* (Medan: Perdana Publishing, 2016), 42.

¹¹ Anang Firmansyah, *Manajemen* (Jakarta: Qiara Media, 2016), 37

bagian intergal dari proses pengorganisasian.

e. Pengawasan

Semua fungsi terdahulu tidak efektif tanpa adanya fungsi pengawasan atau pengendalian. Pengawasan adalah penemuan dan penerepan cara serta peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan, hal ini dapat positif maupun negatif.¹² Pengawasan positif mencoba untuk mengetahui apakah tujuan organisasi dicapai dengan efisien dan efektif sedangkan pengawasan negatif mencoba untuk menjamin bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau dibutuhkan tidak terjadi atau terjadi kembali. Fungsi pengawasan pada dasarnya mencakup empat unsur, antara lain¹³:

- 1) Penetapan standar pelaksanaan.
- 2) Penentuan ukuran-ukuran pelaksanaan
- 3) Pengukuran pelaksanaan dan membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan.
- 4) Pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standart.

Semua fungsi-fungsi manajemen ini harus dilaksanakan oleh manajer kapan saja dan di mana saja kelompok-kelompok organisasi,

¹² Hari Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2015), 25.

¹³ *Ibid.*, 28.

walaupun ada perbedaan tekanan untuk tipe organisasi, jabatan-jabatan fungsional, dan tingkat manajemen yang berbeda.

4. Jenis-Jenis Manajemen

- a. Manajemen Produksi merupakan cabang ilmu manajemen yang memiliki fungsi untuk mengkoordinasi semua kegiatan untuk mencapai tujuan.
- b. Manajemen Risiko merupakan suatu pendekatan terstruktur dalam mengelola ketidakpastian yang berkaitan dengan acuan suatu rangkaian aktivitas manusia termasuk penilaian risiko, pengembangan strategi, dan mitigasi risiko dengan menggunakan pemberdayaan atau pengelolaan sumber daya.
- c. Manajemen Sumber Manusia merupakan cabang ilmu manajemen yang mempelajari tentang cara mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja (sumber daya) yang dimiliki individu secara efektif dan efisien serta digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan.
- d. Manajemen Pemasaran merupakan kegiatan perusahaan yang menjadi ujung tombak perusahaan untuk bertahan dan berkembang serta mendapatkan keuntungan.
- e. Manajemen Keuangan merupakan kegiatan perencanaan, pemeriksaan, penganggaran, pengelolaan, pencarian, pengendalian, dan juga

- penyimpanan dana yang dimiliki perusahaan.
- f. Manajemen Informasi sebagai pengelolaan data yang didalamnya terdiri dari proses mencari, menyusun, proses klasifikasi serta memperlihatkan semua data yang terkait dengan kegiatan perusahaan.
 - g. Manajemen Strategi adalah seni atau ilmu penyusunan, penerapan, mengimplementasikan, dan pengevaluasian keputusan lintas fungsional sehingga memungkinkan organisasi mencapai tujuan.
 - h. Manajemen Operasi merupakan wilayah bisnis yang hanya memiliki fokus pada proses produksi serta memastikan pemeliharaan dan perkembangan dapat berlangsung secara efisien.¹⁴

B. Manajemen Risiko

1. Pengertian Manajemen Risiko

Manajemen risiko diartikan sebagai kemampuan seorang manajer untuk menata kemungkinan variabilitas pendapatan dengan menekan sekecil mungkin tingkat kerugian yang diakibatkan oleh keputusan yang diambil dalam menggarap situasi yang tidak pasti. Konsep dasar manajemen risiko menurut Djohanputra (2005) adalah manajemen risiko hanya sebuah pendekatan, tetapi manajemen risiko merupakan strategi fleksibel yang dapat diterapkan untuk

¹⁴ Candra Wijaya, *Dasar-Dasar Manajemen* (Medan: Perdana Publising, 2016), 37.

berbagai skala industri.¹⁵ Manajemen risiko adalah cara-cara yang digunakan untuk menangani berbagai permasalahan yang disebabkan oleh adanya risiko.

Manajemen risiko berkaitan dengan kegiatan keamanan, yang tujuannya adalah menjaga harta benda dan personel perusahaan terhadap kerugian akibat kejahatan dan semua gangguan sosial atau gangguan alamiah yang mungkin membahayakan kehidupan dan perkembangan perusahaan. Risiko-risiko tersebut dapat diasuransikan pada perusahaan-perusahaan asuransi komersial dan kemungkinan pula tidak dapat diasuransikan.

Proses manajemen risiko dimulai dengan mengidentifikasi, mengukur, dan menangani risiko-risiko yang dihadapi perusahaan. Program manajemen risiko bertugas mengidentifikasi risiko-risiko yang dihadapi, sesudah itu mengukur atau menentukan besarnya risiko dan kemudian barulah dapat dicarikan jalan untuk menangani risiko.

2. Tipe-Tipe Risiko

Risiko memiliki berbagai macam jenis mulai dari risiko kecelakaan, kebakaran, risiko kerugian, fluktuasi krus, perubahan tingkat bunga, dan lainnya. Salah satu cara untuk mengelompokkan risiko adalah dengan melihat tipe-tipe risiko.

¹⁵ Danang Sunyoto, *Manajemen Risiko dan Asuransi* (Yogyakarta: CAPS, 2017), 66.

Risiko bisa dikelompokkan ke dalam dua tipe yaitu¹⁶:

- a. Risiko murni (*pure risks*) adalah risiko di mana kemungkinan kerugian ada, tetapi kemungkinan keuntungan tidak ada. Beberapa contoh risiko murni antara lain risiko kecelakaan, kebakaran, dan semacamnya.
- b. Risiko spekulatif adalah risiko di mana kita mengharapkan terjadinya kerugian dan juga keuntungan. Potensi kerugian dan keuntungan dibicarakan dalam jenis risiko ini. Contoh tipe risiko ini adalah usaha bisnis. Dalam kegiatan bisnis, kita mengharapkan keuntungan, meskipun ada potensi kerugian.

Selain dua kategori di atas, risiko juga terbagi dua macam kategori yaitu risiko dinamis dan risiko statis. Risiko dinamis muncul dari perubahan kondisi tertentu sedangkan risiko statis muncul dari kondisi keseimbangan tertentu. Sebagai contohnya antara lain: risiko terkena petir, merupakan risiko yang muncul dari kondisi alam yang tertentu.

3. Fungsi Pokok Manajemen Risiko

- a. Menentukan kerugian potensial
Berupaya untuk menemukan atau mengidentifikasi seluruh risiko murni yang dihadapi oleh perusahaan, yang meliputi:

¹⁶ Mamduh M. Hanafi, *Manajemen Risiko* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), 6.

- 1) Kerusakan fisik dari harta kekayaan perusahaan
- 2) Kehilangan pendapatan atau kerugian lainnya akibat terganggunya operasi perusahaan.
- 3) Kerugian akibat adanya tuntutan hukum dari pihak lain.
- 4) Kerugian-kerugian yang timbul karena: penipuan, tindakan-tindakan kriminal lainnya, tidak jujurnya karyawan dan sebagainya.
- 5) Kerugian-kerugian yang timbul akibat “keyman” meninggal dunia, sakit atau menjadi cacat.¹⁷

Untuk itu cara-cara yang dapat ditempuh oleh manajer risiko antara lain dengan: melakukan inspeksi fisik di tempat kerja, mengadakan angket kepada semua pihak di perusahaan, menganalisis semua variabel yang tercakup dalam peta aliran proses produksi dan sebagainya. Misalnya: dengan menganalisis bahan baku dan pembantu dapat diidentifikasi, kemungkinan kerugian karena jumlah pasokan yang tidak memadai, penyerahan yang tidak tepat waktu, kerusakan dan kehilangan pada saat penyimpanan, pada proses produksi dapat diidentifikasi, kemungkinan kerugian karena

¹⁷ Reni Maralis, *Manajemen Risiko* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), 11.

salah proses, kerusakan alat produksi, keterlambatan dan sebagainya. Pada produk akhir kemungkinan kerugian karena barang rusak atau hilang dalam penyimpanan, penipuan atau kecurangan dari penyalur dan sebagainya.

b. Mengevaluasi kerugian potensial

Artinya melakukan evaluasi dan penilaian terhadap semua kerugian potensial yang dihadapi oleh perusahaan. Evaluasi dan penilaian mengenai¹⁸:

- 1). Besarnya kemungkinan frekuensi terjadinya kerugian, artinya memperkirakan jumlah kemungkinan terjadinya kerugian selama suatu periode tertentu atau berapa kali terjadinya kerugian tersebut selama suatu periode tertentu (biasanya 1 tahun).
- 2). Besarnya kegawatan dari tiap-tiap kerugian, artinya menilai besarnya kerugian yang di derita, yang biasanya dikaitkan dengan besarnya pengaruh kerugian tersebut, terutama terhadap kondisi finansial perusahaan.
- 3). Memilih teknik yang tepat atau menentukan suatu kombinasi dari teknik-teknik yang tepat guna menanggulangi kerugian.

¹⁸ Wika Harisa Putri, *Manajemen Risiko dan Asuransi* (Yogyakarta: CAPS, 2017), 68.

Pada pokoknya ada 4 cara yang dapat di pakai untuk menanggulangi risiko, yaitu: mengurangi kesempatan terjadinya kerugian, meretensi, mengasuransikan dan menghindari. Di mana tugas dari manajer risiko adalah memilih salah satu cara yang paling tepat untuk menanggulangi suatu risiko atau memilih suatu kombinasi dari cara-cara yang paling tepat untuk menanggulangi risiko.

4. Jenis-Jenis Risiko

a. Risiko Pasar

Risiko yang terjadi dari pergerakan harga atau volatilitas harga pasar.

b. Risiko Kredit

Risiko karena counterparty gagal memenuhi kewajibannya kepada perusahaan.

c. Risiko Likuiditas

Risiko tidak bisa memenuhi kebutuhan kas, risiko tidak bisa menjual dengan cepat karena ketidaklikuid atau gangguan pasar.

d. Risiko Operasional

Risiko kegiatan operasional tidak berjalan lancar dan mengakibatkan kerugian antara lain kerugian kegagalan sistem, human error, pengendalian, dan prosedur yang kurang.¹⁹

C. Risiko Operasional

1. Pengertian Risiko Operasional

Risiko Operasional merupakan tipe risiko yang

¹⁹ Mamduh M. Hanafi, *Manajemen Risiko* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), 9.

paling tua, tetapi paling sedikit dipahami dibandingkan dengan tipe risiko lainnya (misal risiko pasar atau tingkat bunga). Perusahaan sudah mengenali risiko operasional meskipun dengan nama yang berbeda. Sebagai contoh, perusahaan sudah lama mengenali kemungkinan kesalahan pencatatan, sistem pengawasan internal yang kurang memadai, kegagalan sistem komputer, serangan virus, kecelakaan kerja, serangan bom oleh teroris, dan lainnya. Risiko-risiko tersebut merupakan contoh risiko operasional, risiko-risiko tersebut merupakan risiko "*inherent*" yaitu risiko yang muncul karena perusahaan menjalankan bisnisnya. Perusahaan sudah lama menyadari risiko tersebut dan mengantisipasinya, meskipun tidak dengan nama manajemen risiko. Sebagai contoh, perusahaan selalu berusaha memperbaiki sistem, prosedur atau proses bisnis melalui manajemen kualitas, perusahaan memberikan training kepada karyawannya agar mereka semakin terlatih dan semakin sedikit membuat kesalahan. Dalam konteks manajemen risiko, upaya tersebut bisa dipandang sebagai upaya untuk mengelola atau menurunkan risiko operasional.

Basel II (lembaga yang mengatur perbankan internasional) mendefinisikan risiko operasional sebagai risiko yang timbul karena kegagalan dari proses internal, manusia, sistem, atau kejadian eksternal. Nampak bahwa definisi tersebut mencakup hal yang sangat luas. Tetapi

pengelompokkan semacam itu bermanfaat karena bisa memberikan pengetahuan mengenai sumber-sumber dari risiko operasional.

2. Bentuk-Bentuk Risiko Operasional

a. Risiko Proses Internal

Risiko kegagalan proses internal merupakan risiko yang berkaitan dengan dengan kegagalan proses atau prosedur internal organisasi. Beberapa contoh risiko tersebut adalah²⁰

- 1) Risiko yang diakibatkan kurang lengkapnya dokumentasi, atau dokumentasi yang salah.
- 2) Kesalahan transaksi.
- 3) Pengawasan yang kurang memadai.
- 4) Pelaporan yang kurang memadai sehingga kepatuhan terhadap peraturan internal dan eksternal tidak terpenuhi.

b. Risiko Sumber Daya Manusia

Karyawan merupakan aset penting bagi perusahaan, tetapi juga merupakan sumber risiko operasional bagi perusahaan. Risiko dari karyawan tersebut akan terjadi baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Contoh kesahaan yang disengaja adalah penggelapan kas perusahaan, atau kasus pembobolan bank yang dilakukan dengan melibatkan karyawan internal. Risiko manusia tersebut mencakup semua elemen organisasi. Sebagai contoh, risiko

²⁰ Mamduh M. Hanafi, *Manajemen Risiko* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), 194

kesalahan transaksi mencakup wilayah operasional, sistem, pengawasan, dan lainnya. Risiko penggelapan uang perusahaan setidaknya mencakup wilayah sistem pengawasan (departemen akuntansi), prosedur operasional, kualifikasi karyawan yang kurang (moral yang tidak baik).

Beberapa contoh risiko operasional yang berkaitan atau bersumber dari manusia adalah:

- 1) Kecelakaan kerja, khususnya kecelakaan kerja yang terjadi karena kecerobohan atau kurangnya dari karyawan.
- 2) Terlalu tergantung pada karyawan tertentu, sehingga jika karyawan tersebut meninggal atau berpindah kerja maka perusahaan menghadapi masalah.
- 3) Integritas karyawan yang kurang, sehingga karyawan tersebut bisa menggelapkan uang perusahaan atau melakukan aktivitas yang berada di luar wilayah otoritasnya.

Risiko manusia tersebut mengharuskan perusahaan untuk mempunyai karyawan yang mempunyai kualifikasi, pengalaman, dan integritas yang diperlukan.

c. Risiko Sistem Teknologi

Sistem teknologi bisa memberikan kontribusi yang signifikan bagi organisasi, di lain pihak, sistem tersebut akan memunculkan risiko baru bagi organisasi. Jika perusahaan

terlalu bergantung pada sistem komputer, misal, maka risiko yang berkaitan dengan kerusakan komputer akan semakin tinggi. Beberapa risiko yang muncul berkaitan dengan sistem adalah²¹:

1. Kerusakan data
2. Kesalahan pemrograman
3. Sistem keamanan yang kurang baik
4. Penggunaan teknologi yang belum teruji
5. Terlalu mengandalkan model tertentu untuk keputusan bisnis

d. Risiko Eksternal

Risiko eksternal berkaitan dengan kejadian yang bersumber dari luar organisasi, dan di luar pengendalian organisasi. Kejadian risiko operasional umumnya adalah kejadian *low frequency/high impact* dan sebagai konsekuensinya dapat menyebabkan kerugian yang tidak dapat diperkirakan. Kejadian risiko eksternal dapat disebabkan oleh²²:

1. Pencurian atau penipuan dari luar
2. Kebakaran
3. Bencana alam
4. Kegagalan perjanjian *outsourcing*
5. Penerapan ketentuan baru

²¹ Ibid., 196.

²² Wika Harisa Putri, *Manajemen Risiko dan Asuransi* (Yogyakarta: CAPS, 2017), 41.

6. Kerusakan dan unjukrasa
7. Tidak beroperasinya sistem transportasi yang menyebabkan karyawan tidak dapat hadir ketempatkerja.
8. Kegagalan *utility service*, seperti listrikpadam.

3. Pengelolaan Risiko

Dalam suatu perusahaan jika mengalami kegagalan atau ketidakpastian sesuatu hal yang berakibat fatal, maka suatu perusahaan tersebut dituntut untuk mengelola risiko yang terjadi tersebut karena pada dasarnya risiko harus dikelola.

Jika organisasi atau perusahaan gagal mengelola risiko, maka konsekuensinya yang diterima bisa cukup serius, misal kerugian yang besar. Risiko bisa dikelola dengan berbagai cara, diantaranya²³:

- a. Pengindaran risiko
Cara paling mudah dan aman untuk mengelola risiko adalah menghindari. Tetapi cara semacam ini barang kali tidak optimal. Sebagai contoh, jika kita ingin memperoleh keuntungan dari bisnis, maka mau tidak mau harus keluar dan menghadapi risiko tersebut. Kemudian perusahaan atau organisasi mengelola risiko tersebut.
- b. Diverisifikasi, berarti menyebar eksposur yang

²³ Mamduh Hanafi, *Manajemen Risiko* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), 247.

kita miliki sehingga tidak terkonsentrasi pada satu atau dua eksposur saja.

c. Pendanaan risiko yang ditahan

Risiko yang di tahan bisa didanai dan bisa juga tidak didanai. Jika perusahaan tidak menetapkan pendanaan yang khusus ditujukan untuk mendanai risiko tertentu, jika risiko tersebut muncul, maka risiko tersebut tidak didanai. Dalam beberapa situasi, alternatif tersebut merupakan pilihan yang masuk akal. Dalam situasi tersebut, perusahaan bisa mendanai risiko tersebut. Pendanaan bisa dilakukan melalui beberapa cara antara lain:

1) Dana cadangan

Perusahaan menyisihkan dana tertentu secara periodik yang ditunjukkan untuk membiayai kerugian akibat dari risiko tertentu. Perusahaan bisa juga menyiapkan dana cadangan dalam bentuk memegang aset yang likuid (misal kas) yang disiapkan untuk membiayai kerugian jika risiko terjadi. Perusahaan juga bisa membangun akses ke pasar keuangan yang baik sehingga jika terjadi kerugian, perusahaan bisa memperoleh dana dari pasar keuangan, meskipun biasanya bank tidak memberikan pinjaman untuk kerugian akibat terjadinya risiko.

2) *Self insurance* dan *captive insurers*

Pengelolaan dana cadangan bisa ditingkatkan lagi menjadi semacam asuransi untuk internal

perusahaan sendiri (*self-insurance*). Meskipun ada keberatan karena istilah *self-insurance*, tidak mengindikasikan adanya transfer risiko ke pihak luar, risiko masih berada di perusahaan. Dengan *self-insurance* perhitungan dilakukan lebih teliti untuk menentukan berapa besarnya premi yang disisihkan, berapa besarnya tanggungan yang diberikan. Kerugian yang terjadi lebih besar dari tanggungan maksimum, bisa dialihkan ke pihak luar. *Self-insurance* bisa dilakukan jika eksposur di perusahaan cukup besar, sehingga skala ekonomisnya bisa tercapai dan risiko bisa diprediksi dengan baik.

- 3) *Captive insurers* dilakukan dengan mendirikan anak perusahaan asuransi yang menjadi bagian dari perusahaan. Risiko dalam perusahaan bisa diasuransikan ke *captive insurers* tersebut. *Captive insurers* tersebut juga bisa menjual asuransi ke pihak eksternal (perusahaan lain).²⁴

d. Penahanan Risiko

Alternatif lain dari manajemen risiko adalah perusahaan menanggung risiko yang muncul (menahan risiko tersebut atau risk retention). Jika risiko benar-benar terjadi, perusahaan tersebut harus menyediakan dana untuk

²⁴ Ibid., 249.

menanggung risiko tersebut. Penahan risiko dapat dilakukan dengan cara penahanan risiko yang direncanakan dan tidak direncanakan. Penahanan risiko bisa terjadi secara terencana dan tidak terencana. Jika suatu perusahaan mengevaluasi risiko-risiko yang ada, kemudian memutuskan untuk menahan sebagian atau seluruh risiko maka, perusahaan tersebut menahan risiko dengan terencana. Pada situasi lain, perusahaan tidak sadar akan adanya risiko yang dihadapinya. Perusahaan tidak melakukan apa-apa dalam situasi tersebut perusahaan menahan risiko dengan tidak terencana. Sebagai contoh, suatu perusahaan membuat produk tertentu. Tetapi perusahaan tersebut tidak menyadari bahwa produk tersebut bisa memunculkan risiko gugatan oleh konsumen terhadap perusahaan. Perusahaan secara tidak terencana menahan risiko gugatan tersebut.²⁵

e. Pengalihan Risiko

Alternatif lain dari manajemen risiko adalah memindahkan risiko ke pihak lain (mentransfer risiko ke pihak lain). Pihak lain tersebut biasanya mempunyai kemampuan yang lebih baik untuk mengendalikan risiko, baik karena skala ekonomi yang lebih baik sehingga bisa mendiversifikasikan risiko, atau karena mempunyai keahlian untuk melakukan

²⁵ Hinsa Siahn, *Manajemen Risiko Konsep Kasus dan Implementasi* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2007), 14.

manajemen risiko. Risk transfer atau pengalihan bisa dilakukan melalui beberapa cara:

1) Asuransi

Asuransi merupakan metode transfer risiko yang paling umum, khususnya untuk risiko murni (*pure risk*). Asuransi adalah kontrak perjanjian antara yang diasuransikan (*insured*) dan perusahaan asuransi (*insurer*), di mana *insurer* bersedia memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami pihak yang diasuransikan, dan pihak pengasuransian (*insurer*) memperoleh premi asuransi sebagai balasannya. Empat hal yang diperlukan dalam transaksi asuransi:

- a) Perjanjian kontrak
- b) Pembayaran premi
- c) Tanggungan (*benefit*) yang dibayarkan jika terjadi kerugian,
- d) Penggabungan (*pool*) sumber daya oleh perusahaan asuransi yang diperlukan untuk membayar tanggungan.

2) *Hedging*

Hedging atau lindung nilai pada dasarnya mentransfer risiko kepada pihak lain yang lebih bisa mengelola risiko lebih baik melalui transaksi instrumen keuangan.²⁶

²⁶ Wika Harisa Putri, *Manajemen Risiko dan Asuransi* (Yogyakarta: CAPS, 2017), 250.

- 3) *Incooperated* (membentuk perseroaan terbatas)

Incoporated atau membentuk perseroaan terbatas merupakan alternatif transfer risiko, karena kewajiban pemegang saham dalam perseroan terbatas hanya pada modal yang disetorkan. Kewajiban tersebut tidak akan sampai ke kekayaan pribadi. Secara efektif, sebagian risiko perusahaan ditransfer ke pihak lain, dalam hal ini biasanya kreditur (pemegang utang)

4. Manajemen Risiko dalam Islam

Dalam perspektif Islam, manajemen risiko merupakan usaha untuk menjaga amanah Allah akan harta kekayaan demi untuk kemaslahatan manusia. Berbagai sumber ayat Al -Quran telah memberikan kepada manusia akan pentingnya pengelolaan risiko ini. Keberhasilan manusia dalam mengelola risiko, bisa mendatangkan maslahat yang lebih baik. Dengan timbulnya kemaslahatan ini maka bisa di maknai sebagai keberhasilan manusia dalam menjaga amanah Allah.

Islam menginginkan umatnya supaya mengantisipasi risiko dan menganjurkan untuk melaksanakan perencanaan agar lebih baik di masa akan datang. Sebagai mana yang terlihat dalam Al Quran Surat Al-Hasyr ayat 18 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ
خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap hari memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akirat) dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (QS. AL-Hasyr :18)²⁷

Berbagai aktivitas tentu saja mengandung risiko untuk berhasil atau gagal. Risiko adalah kemungkinan atau keparahan dari suatu kejadian. Semakin besar potensi terjadinya suatu kejadian dan semakin besar dampak yang ditimbulkan, kejadian tersebut dinilai mengandung risiko tinggi. Risiko dapat bersifat positif atau menguntungkan dan bersifat negatif atau merugikan. Dalam kegiatan bisnis ada risiko memperoleh keuntungan atau bersifat positif dan ada kemungkinan menderita rugi atau bersifat negatif.

²⁷ Al-Qur'an, 59:18.

Adabeberapa cara bagaimana manusia menangani risiko musibah dan bencana merupakan (qadha dan qadhar) Allah Swt. Namun demikian manusia wajib berikhtiar melakukan tindakan antisipasi untuk memperkecil risiko yang akan timbul. Dalam hal ini setiap manusia dapat berikhtiar dengan berbagai alternatif.

Pertama yaitu menanggungnya sendiri, salah satu cara dengan menabung, akan tetapi ikhtiar ini kadang tidak mencukupi, karena risiko yang diperkirakan akan terjadi melebihi perkiraan. Kedua menstransfer risiko kepada pihak lain diharapkan pada saat terjadi sesuatu dapat mengurangi risiko. Ketiga menyerahkan risiko sepenuhnya kepada pihak lain seperti asuransi dimana lembaga ini dapat dijadikan sebagai perlindungan atas risiko-risiko yang kemungkinan timbul terhadap aset yang diasuransikan tersebut.²⁸

Nilai-nilai Islam mengajarkan beberapa nilai dasar diantaranya:

- a. Keadilan, yaitu dengan menjunjung tinggi nilai kebenaran, kejujuran, keberanian, dan konsistensi pada kebenaran.
- b. Pertanggungjawaban, untuk mensejahterakan bumi dan alam semesta sebagai tugas seorang khalifah. Setiap pelaku ekonomi memiliki tanggungjawab untuk berperilaku ekonomi yang benar, amanah dalam mewujudkan kemaslahatan dan memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan

²⁸ Fitri Monika Inda Yani, "Manajemen Risiko Pada Asuransi Syariah Di PT Asuransi Tafakul Keluarga Pekan Baru," Skripsi (Pekan Baru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif, 2007), 33.

masyarakat secara umum bukan kesejahteraan pribadi atau kelompok tertentu.

- c. Takaful, adanya jaminan sosial dimasyarakat akan mendorong terciptanya hubungan yang baik diantara individu dan masyarakat, karena islam tidak hanya mengajarkan hubungan vertikal, namun juga menempatkan hubungan horizontal ini secara seimbang.²⁹

Nilai dasar ekonomi Islam sangat membantu manusia merealisasikan potensi dirinya, dengan berusaha semaksimal mungkin untuk mengembangkan diri dalam menciptakan kesejahteraan. Kesejahteraan yang bukan untuk kepentingan pribadi namun kesejahteraan bagi seluruh umat manusia.

D. Kajian Pustaka

Dalam rangka fokus penelitian, terdapat penelitian terdahulu yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan ini yang mengangkat tentang manajemen risiko yaitu:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Ahmad Habib Murtadlo pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Usaha Kue Dan Roti CV.Jaya Bakery Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Hasil dari penelitian ini manajemen risiko yang telah diterapkan oleh CV. Jaya Bakery Royal Bandar Lampung sudah menuju arah yang lebih baik. Dalam menghadapi risiko Sumber Daya Manusia CV. Jaya Bakery Royal Bandar Lampung melakukan

²⁹ Ruslan Abdur Ghofur Noor, Konsep Distribusi Dalam Ekonomi Islam (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 63.

pengawasan secara langsung untuk menghindari adanya kecurangan dalam proses produksi. Dalam menghadapi risiko Teknologi CV. Jaya Bakery Royal Bandar Lampung menggunakan user dan password sebagai bentuk keamanan. Dalam menghadapi risiko proses CV. Jaya Bakery Royal Bandar Lampung mengelola produk yang gagal agar tetap memiliki nilai jual untuk menghindari kerugian perusahaan. Dalam menghadapi risiko eksternal CV. Jaya Bakery Royal Bandar Lampung menyiapkan tabung APAR (alat pemadam api ringan) dan SATPAM (satuan keamanan) guna menghindari risiko yang terjadi dari luar perusahaan. Pandangan Islam terhadap manajemen risiko operasional pada CV. Jaya Bakery Royal Bandar Lampung adalah tidak bertentangan dengan Islam, karena pihak perusahaan menganut prinsip kehat-hatian dan melakukan manajemen risiko dalam islam yaitu berusaha untuk menjaga amanah Allah SWT akan harta kekayaan demi untuk kemaslahatan manusia. Terdapat perbedaan antara penelitian sekarang dengan penelitian yang terdahulu, yang pertama terdapat perbedaan pada objek penelitian. selain itu penelitian terdahulu fokus pada manajemen dalam perspektif ekonomi islam. sedangkan penelitian yang sekarang fokus pada manajemen risiko operasional.³⁰

³⁰Ahmad Habib Murtadlo, “*Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Usaha Kue Dan Roti CV. Jaya Bakeri Dalam Perspektif Ekonomi Islam,*” Skripsi (Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019), 99.

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Roesita Widya Hapsari pada tahun 2018 dengan judul “Analisis Manajemen Risiko Desain Dan Produksi Dalam Proses *New Product Development* (NPD) Pada Industri Fashion”.³¹ Hasil dari penelitian ini *New Product Development* (NPD) adalah proses yang berisiko bagi perusahaan. Manajemen risiko industri jilbab bukan merupakan hal yang umum dilakukan perusahaan terutama untuk usaha mikro kecil menengah. Penelitian ini menemukan bahwa ada 20 kejadian risiko (*riks event*), 20 agen risiko (*risks agents*), 7 agen risiko kritis dan 9 strategi mitigasi risiko pada proses desain dan produksi di tiga perusahaan yang diteliti. Berdasarkan perhitungan hijab qiyada memiliki risiko ekstrem sebesar 5 %, risiko high sebesar 15% risiko medium sebesar 25% dan risiko low sebesar 55%. Untuk salavia hijab memiliki risiko ekstrem sebesar 10%, risiko high sebesar 15%, risiko medium sebesar 10% dan risiko low sebesar 65%. Sedangkan nat hijab memiliki risiko medium sebesar 19% dan risiko low sebesar 81%. Kerangka manajemen risiko yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterapkan untuk membantu manajer dalam menerapkan manajemen risiko dan membuat strategi mitigasi yang efektif dalam *new product Development* (NPD) untuk industryHijab.

³¹Roesita Widya Hapsari, “*Analisis Manajemen Risiko Desain Dan Produksi Dalam Proses New ProductDevelopment (NPD) Pada Industri Fashion*,” Skripsi (Yogyakarta: UII, 2018).42.

Terdapat perbedaan dari sudut pandang peran manajemen risiko tersebut. pada penelitian ini membahas secara umum terkait manajemen risiko desain dan produk. sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada manajemen risiko operasional.

Ketiga, jurnal yang di tulis oleh Ratih Ardia Sari pada tahun 2017 yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko Pada Industri Kecil Rotan Di Kota Malang”.³² Hasil dari penelitian ini pada tahap identifikasi risiko di industri kecil rotan di kota Malang dihasilkan 3 faktor risiko, yang utama yaitu risiko *supply* (rantai pasok), risiko pemasaran, dan risiko operasional. Sedangkan pada proses penilaian risiko, risiko *supply* dan risiko pemasaran berada pada zona merah (*high*) sehingga butuh perhatian khusus, sedangkan risiko operasional berada pada zona kuning (minor) yang tidak terlalu berpengaruh. perbedaan dari penelitian dahulu dan sekarang yaitu penelitian dahulu fokus pada identifikasi risiko beserta sumber risiko. sedangkan penelitian yang sekarang fokus pada manajemen risiko operasional. risiko (*risks agents*), 7 agen risiko kritis dan 9 strategi mitigasi risiko pada proses desain dan produksi di tiga perusahaan yang diteliti. Berdasarkan perhitungan hijab qiyada memiliki risiko ekstrem sebesar 5 %, risiko high

³² Ratih Ardia Sari, “Analisis Manajemen Risiko Pada Industri Kecil Rotan Di Kota Malang,” JIEM, 2 (2017), 46.

sebesar 15% risiko medium sebesar 25% dan risiko low sebesar 55%. Untuk salavia hijab memiliki risiko extrem sebesar 10%, risiko high sebesar 15%, risiko medium sebesar 10% dan risiko low sebesar 65%. Sedangkan nat hijab memiliki risiko medium sebesar 19% dan risiko low sebesar 81%. Kerangka manajemen risiko yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterapkan untuk membantu manajer dalam menerapkan manajemen risiko dan membuat strategi mitigasi yang efektif dalam *New product Development* (NPD) untuk industryHijab. Terdapat perbedaan dari sudut pandang peran manajemen risiko tersebut. pada penelitian ini membahas secara umum terkait manajemen risiko desain dan produk. sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada manajemen risiko operasional.

Keempat, skripsi yang di tulis oleh Adi Kartika Fuji Nugroho pada tahun 2018 yang berjudul “Identifikasi Risiko Pada Proses Produksi Busana Muslim Di Bonassa Collection dengan Manajemen Risiko(Studi Kasus UKM Bonnassa Collection)”. Hasil dari pada penelitian ini berdasarkan pengolahan data menggunakan pendekatan *risk management* ditentukannya 32 penyebab risiko utama dari semua lini produksi sedangkan penyebab risiko dengan ranking yang tertinggi dengan menggunakan skala AS/NZS 4360:2004 afa 3 penyebab risiko yang tertinggi dan harus segera dilakukan tindakan. Pada penyebab risiko alat setrika uap dengan ranking kondisi awal melakukan perbaikan mesin setrika uap

yang mengalami kerusakan, sedangkan perlakuan risiko usulan adalah membuat jadwal dan pengecekan mesin secara berkala agar kerusakan mesin dapat di minimalisir, begitu pula dengan perlakuan risikolainnya. Perbedaan antara penelitian dahulu dan sekarang penelitian dahulu membahas proses produksi busana muslim. sedangkan yang di tulis oleh penulis membahas terkait manajemen risiko operasional.³³

Ke lima,jurnal yang di tulis oleh Suparjo pada tahun 2018 yang berjudul “Manajemen Risiko Operasional Pada PT. ABC Dengan Menggunakan Metode FMEA”.³⁴ Hasil dari penelitian ini, faktor risiko yang ada pada area produksi PT. ABC adalah operator tidak menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) dan kurangnya konsentrasi pada operator saat bekerja. Sedangkan potensipenyepabyangteridentifikasisebanyak24potensi penyebab.Potensi penyebab yang paling dominan setelah dilakukan analisa dengan menggunakan diagram ishikawa pada area produksi PT. ABC adalah operator tidak menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) dengan nilai RPN sebesar 64, sedangkan risiko

³³Adi Kartika Fuji Nugroho, ”Identifikasi Risiko Pada Proses Produksi Busana Muslim Di Bonassa Collection Dengan Manajemen Risiko,” (Studi Kasus UKM Bonassa Collection, 2018), 95.

³⁴Suparjo, ”Manajemen Risiko Operasional Pada PT. ABC Dengan Menggunakan MetodeFMEA”, (2018), 111.

dominasi kedua adalah operator kurang konsentrasi saat bekerja dengan nilai RPN sebesar 48. Kedua risiko dominan tersebut sama- sama mengakibatkan.

Perbedaan antara penelitian dahulu dan sekarang. penelitian dahulu fokus pada proses produksi saja. sedangkan pada penelitian yang sekarang fokus pada manajemen risiko operasional.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai dan jenis data yang diperlukan maka penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian langsung yang dilakukan di lapangan atau kepada responden. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya dinyatakan dalam bentuk verbal dan dianalisis tanpa teknik statistik.¹ Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan kealamiahannya data, sehingga tidak ada pengkondisian tertentu pada objek, peneliti bertindak sebagai instrumen kunci dalam mendapatkan data. Datanya berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang dapat diamati, pendekatan yang digunakan bersifat induktif dan hasil lebih menekankan makna.²

Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan

¹ Etta Mamangdan Sopiah, *Metode Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian* (Yogyakarta: Andi Publisher, 2010), 26.

² Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 10

menghasilkan sebuah teori. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif adalah untuk mengetahui kondisi, karakteristik, maupun definisi tertentu. Dalam penelitian ini, penulis berusaha untuk mencari informasi terkait bagaimana risiko yang terjadi di Jihan Hijab Store dan bagaimana mengelola risiko yang terjadi di Jihan Hijab Store Solo.

B. Lokasi atau Tempat Penelitian (Penelitian Lapangan)

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Jihan Hijab Store Solo yang beralamatkan di PGS lantai basement blok A10 No. 02-03 Jawa Tengah.

C. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data tentang risiko yang terjadi dan langkah atau pengolahan resiko dalam usaha Jihan Hijab Store di PGS lantai basement blok A10 No. 02-03 Jawa Tengah.

Sumber data adalah segala keterangan atau informasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan dibahas. Dengan demikian, sumber data utama atau primer dalam penelitian ini adalah informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak Perusahaan dan karyawan Jihan Hijab Store, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari literatur atau data tertulis terkait dengan penelitian seperti dokumentasi, buku-buku, dan karya ilmiah

lain.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.³Di lihat dari segi teknik pengumpulan data maka dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara (*interview*), dan dokumentasi. Sebab, dalam penelitian kualitatif berupaya mengungkapkan kondisi perilaku masyarakat yang diteliti, menjelaskan momen dan nilai-nilai rutinitas serta problematika individu yang terlibat di dalam penelitian.⁴

a. Observasi

Nasution (1998) menyatakan bahwa observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu. Beberapa bentuk observasi yaitu

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2016), 224.

⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 141.

observasi partisipasi, observasi tidak terstruktur, dan observasi kelompok.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model observasi tidak terstruktur karena fokus penelitian akan tetap berkembang selama kegiatan observasi berlangsung. Dalam hal ini, peneliti datang langsung ke Jihan Hijab Store namun tidak terlibat langsung dalam kegiatan keseharian Jihan Hijab Store melainkan dengan mengamati dan mencatat kegiatan sehari-hari dari Pihak Jihan Hijab Store Solo. .

b. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antar dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.⁵Secara garis besar ada dua pedoman wawancara yaitu:

1) Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan alternatif beserta jawabannya pun telah

⁵ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*(Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), 180.

disiapkan.

2) Wawancara tak terstruktur

Wawancara tak terstruktur merupakan wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Dalam wawancara tak terstruktur peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh responden.

Dalam penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (wawancara tidak terstruktur) yaitu dengan mengajukan berbagai pertanyaan secara mendalam sehingga data-data yang diperlukan terkumpul.⁶ Dalam pengambilan sampel, penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya orang yang dipilih dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan, atau dengan katalain pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan

⁶ Afrizal, *Metodologi Penelitian Kualitatif*(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 21.

penelitian.⁷ Sedangkan dalam penelitian ini, informan yang akan diwawancara adalah Pihak Perusahaan dan Karyawan Jihan Hijab Store.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁸ Adapun dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah dokumen terkait dengan bagaimana risiko yang terjadi dan pengelolaan risiko di Jihan Hijab Store.

E. Teknik Pengolahan Data

Pada penelitian ini, teknik pengolahan data yang digunakan adalah triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Alfabeta, 2008), 218

⁸ *Ibid.*, 240

pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Triangulasi sumber data dilakukan dengan cara membandingkan data hasil wawancara antar informan. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan serta membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. Data dapat dikatakan absah apabila terdapat kesamaan atau kecocokan antara jawaban informan yang satu dengan informan yang lain.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.⁹ Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Emzir dalam bukunya metodologi penelitian Kualitatif disebutkan ada tiga macam kegiatan dalam data kualitatif yaitu:¹⁰

- a. Reduksi data, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta

⁹ Neong Muhajir, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1998), 104.

¹⁰ Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 129.

membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan penulis melakukan pengumpulan selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.¹¹

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam hal ini, Miles dan Huberman menyatakan: yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan mempermudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya dan berdasarkan yang dipahami tersebut.¹²

c. *Verification/ Conclusion Drawing*

Conclusion/ verification yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian mengungkap temuan berupa hasil deskripsi yang sebelumnya masih kurang jelas kemudian diteliti menjadi lebih jelas dan diambil kesimpulan.¹³

¹¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2006), 338

¹² *Ibid.*, 339

¹³ Mallew B. Mikes and A Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992), 16.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Penelitian kualitatif dinyatakan absah apabila memiliki derajat kepercayaan dan lain-lain.¹⁴

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* atau kredibilitas data (validitas internal), *transferbility* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji keabsahan kredibilitas antara lain:

a) Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data yang berasal dari berbagai sumber, dengan berbagai cara dan waktu. Dalam penelitian ini memakai trianghulasi sumber. Trianggulasi sumber adalah pengujian kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Data yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut dideskripsikan, dikategorikan mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan yang spesifik dari berbagai sumber tersebut. Data yang telah dianalisis peneliti menghasilkan kesimpulan, selanjutnya dimintakan kesepakatan dari berbagai sumber tersebut.

¹⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016), 120.

b) Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Alat bantu perekam data juga sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti. Data-data yang telah dikemukakan disertakan dengan foto-foto atau dokumen autentik sehingga menjadi lebih dapat dipercaya kebenarannya.

BAB IV

DATA DAN ANALISIS DATA

A. Data

1. Gambaran Umum Jihan Hijab Store Solo

a. Sejarah Berdirinya Jihan Hijab Store Solo

Jihan Hijab Store merupakan usaha perdagangan di bidang busana muslim dan perlengkapan muslim. Jihan Hijab Store usaha perdagangan yang menyediakan berbagai macam jenis, model, dan merk kerudung, busana muslim, serta berbagai macam mukena. Jihan Hijab Store didirikan pada tahun 2008 di Solo. Jihan Hijab Store ini berlokasi di PGS lantai Basement blok A10 N0. 02-03 Jawa Tengah. Pemilik produk ini adalah ibu Mukkaromah perempuan asli madura lulusan dari Universitas Negeri yang ada di Solo. Pada awal usahanya beliau menyewa toko ukuran kecil di dekat kampus UNS. Sebagian produk yang ada di Jihan Hijab Store ini dibuat sendiri oleh karyawan yang ada di rumah produksi di Solo, sedangkan produk yang lainnya diambil dari luar kota misalnya: Jakarta, Bandung, dan Pekalongan.¹

Setelah beberapa tahun berjalan, tepatnya pada tahun 2012 jihan hijab store dalam pemasarannya melalui off line dan online serta melakukan promosi melalui jejaring social

¹ Wawancara, Mukkaromah, 20 Mei 2020

seperti facebook dan instagram, melihat penjualan yang meningkat Jihan Hijab Store memberanikan diri untuk mengembangkan usahanya, membuka cabang di daerah Grand Mall, Hartono Mall dan di Karanganyar.

Pada tahun 2015 Jihan Hijab Store mengembangkan sayap usahanya dengan membuka cabang di Ponorogo, yang bertempat di Ponorogo City Center. Awal usaha di Ponorogo memilih lokasi di PCC karena mall ini masih baru dan berpeluang untuk mencari pangsa pasar produk Jihan yang masih belum ada di Ponorogo. Jihan hijab Store di Ponorogo ini merupakan cabang yang ke-19.²

b. Visi dan Misi

1. Visi

Mampu membuka lahan bisnis dibidang hijab

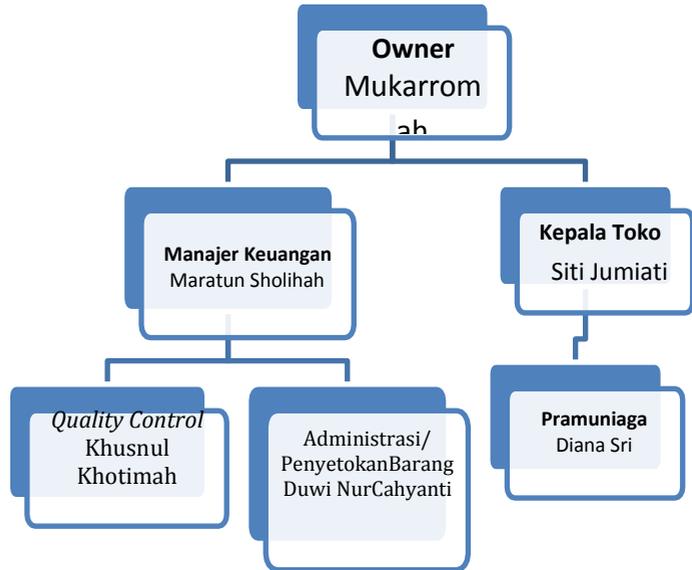
2. Misi

- a. Mengembangkan usaha hijab yang dapat menumbuhkan keinginan muslimah untuk menutup aurat.
- b. Dapat memberikan pelayanan yang terbaik.
- c. Menjual produk dengan kualitas yang baik dan memberikan harga yang terjangkau.
- d. Membuka cabang di setiap kota dan

² Mukkaromah, Wawancara , 20 Mei 2020.

mampu bekerjasama dengan pihak luar.

c. Struktur Organisasi Jihan Hijab Store



d. Job Deskripsi

1. Owner Jihan HijabStore

Owner/Pemilik usaha ini adalah Bu Mukarromah. Tugas dan tanggung jawab pemilik ialah memberi arahan serta informasi penting berkaitan dengan usahanya serta mengambil keputusan penting untuk kemajuan usahanya seperti pemberian motivasi dan evaluasi. Selain itu berkewenangan untuk:

- a). Memimpin kegiatan usaha secara keseluruhan³
 - b). Memanage seluruh karyawan
 - c). Mengatur terkait pembelian persediaan barang dagang
 - d). Penanggungjawab usaha
 - e). Menerima laporan penjualan dan pembelian persediaan barang dagang.
2. Manajer perusahaan dan manajer keuangan
- Manajer dalam usaha ini adalah Maratun Sholihah yang bertugas mengendalikan dan mengatur organisasi dalam suatu perusahaan, membangun kepercayaan antar karyawan, mengembangkan kualitas perusahaan, dan membangun kerjasama yang lebih luas. Dalam hal ini mbak Maratun Sholihah juga merangkap tugas sebagai berikut:
- a. Mengatur keuangan perusahaan
 - b. Melaporkan keuangan bulanan kepada owner
 - c. Melakukan pemeriksaan terhadap daftar absensi rutin karyawan
 - d. Melakukan evaluasi mengenai besar gaji yang harus dibayarkan kepada karyawan
 - e. Mengelola SDM di dalam perusahaan dengan baik

³ Mukkaromah, Wawancara, 20 Mei 2020.

3. *Quality Control*

Dalam usaha ini adalah Khusnul Khotimah yang bertugas membagi produk yang diperlukan dan *monitoring* di semua outlet cabang Jihan Hijab Store. Secara rinci tugas *Quality control* antara lain

- a. Mengatur pembagian persediaan barang dagang di semua cabang Jihan
- b. Melaporkan barang masuk kepada owner
- c. Ikut serta dalam hal pembelian persediaan barang dagang

4. Administrasi/Penyetokan Barang

Administrasi dalam usaha ini adalah Duwi Nur Cahyanti yang bertugas melakukan *input* atau pemasukan data penjualan yang telah terjadi di semua outlet, membuat laporan rutin mengenai persediaan barang, membuat laporan berkala. Secara rinci tugas administrasi/penyetokan barang sebagai berikut:

- a. Menstock kembali persediaan barang dagang di semua cabang Jihan setiap 3 bulan sekali
- b. Mengawasi barang dagang yang terjual setiap harinya
- c. Melaporkan persediaan barang kepada owner setiap bulannya

5. Kepala Toko

Dalam hal ini owner mempercayai Siti Jumiati sebagai kepala toko Jihan Hijab Store.⁴ Owner Jihan Hijab jarang sekali mengunjungi outlet, sehingga beliau sangat mempercayai kepala toko dalam hal mengatur ataupun memajemen usahanya ini. Selain sebagai kepala toko, Siti Jumiati juga merangkap sebagai pramuniaga. Tugas kepala toko sebagai berikut:

- a. Mencatat setiap transaksi setiap harinya
 - b. Melaporkan barang dagang yang terjual
 - c. Mengatur kesediaan barang dagang
- e. Portopolio Usaha (Produk)

Dalam pengembangannya Jihan Hijab Store mempunyai berbagai macam produk dalam hal operasionalnya yang ditawarkan kepada konsumen, macam produknya yaitu sebagai berikut:⁵

1) KerudungSyari'

Khimar atau dalam Al-Qur'an disebut dengan istilah *Khumur*, adalah kain yang menutupi kepala, leher, dan menjulur hingga menutupi dada wanita dari belakang maupun dari depan (termasuk menutupi tulang selangka). Khimar harus menjulur lurus kebawah dari kepala hingga seluruh dada tertutupi. Jihan Hijab Store memiliki

⁴ Mukkaromah, Wawancara, 20 Mei 2020

⁵ Mukkaromah, Wawancara, 21 Mei 2020

beberapa merk kerudung syari', antara lain Zhaff, Naura, Ar-Rayyan dan lain sebagainya. Merk kerudung Zhaff merupakan produk asli dari Jihan Hijab Store.⁶

2) Kerudung Segiempat

Jilbab segi empat paris ataupun pashmina, model jilbab ini sangat tren di kalangan wanita muda. Ada beberapa merk kerudung segiempat yang disediakan oleh Jihan Hijab Store, antara lain Saudia, Azzahra, Dafanya, dan lain sebagainya. Jihan Hijab belum memproduksi kerudung segiempat.

3) Kerudung Bergo

Jilbab yang satu ini sangat sederhana dan hanya tinggal pakai. Jilbab ini memang merupakan jilbab instan, sangat praktis digunakan. Merknnya antara lain Rossy, Rahayu, Ananda, L&L, Larissa, Dian, Zhaff, dan sebagainya. Dalam hal ini, bergo Zhaff merupakan produk yang dibuat ataupun diproduksi sendiri oleh rumah produksi Jihan Hijab. Merk lainnya merupakan produk kulakan yang dibeli di luar kota. Namun terkadang ada konsumen yang meminta pesenan bergo, maka Jihan Hijab dapat melayaninya.

⁶ Khusnul Khotimah, Wawancara, 22 Mei 2020

4) Mukena

Mukena merupakan perlengkapan ibadah muslimah/Islam. Saat beribadah sholat lima waktu, muslimah harus menutupi seluruh tubuhnya kecuali muka dan telapak tangan. Di Indonesia, mukena ini juga menjadi kebutuhan walaupun para muslimah telah menggunakan pakaian muslimah yang menutupi tubuh sesuai syariat. Secara umum ada 2 macam jenis mukena yaitu mukena *one piece* (terusan) atau mukena abaya dan mukena *two piece*. Jihan Hijab belum memproduksi mukena.

5) Busana Muslim

Pakaian atau busana yang dipakai semua umat Islam baik itu laki-laki (muslim) maupun perempuan (muslimah) dalam aktivitas keseharian. Busana muslim bertujuan untuk menutup aurat penggunaanya yang tidak boleh (haram) dilihat oleh orang lain yang bukan mahramnya (mahram atau *mahramun* artinya lawan jenis). Dari produk busana muslim ini Jihan Hijab Store belum memproduksi sehingga masih mengambil dari luar.

6) Perlengkapan Muslim

Jihan Hijab Store menyediakan perlengkapan muslim seperti ciput, peci, kaos kaki, deker, dan aksesoris jilbab. Semua produk berasal dari luar tidak

produksi sendiri.

2. Manajemen Risiko Operasional Jihan Hijab Store

a. Risiko Proses Internal

Risiko kegagalan proses internal merupakan risiko yang berkaitan dengan kegagalan proses atau produser internal organisasi. Risiko mengenai potensi penyimpangan dari hasil yang diharapkan dari proses karena ada penyimpangan atau kesalahan dalam kombinasi sumber data dan karena adanya perubahan lingkungan. Contoh misal risiko yang diakibatkan kurang lengkapnya dokumentasi atau dokumentasi yang salah, kesalahan transaksi, pengawasan yang kurang memadai, pelaporan yang kurang memadai sehingga kepatuhan terhadap peraturan internal dan eksternal tidak terpenuhi. Dapat diartikan dari kejadian ini dapat menimbulkan kerugian perusahaan. Sebagaimana disampaikan oleh Mukkaromah selaku Owner Jihan Hijab Store:⁷

Di sini dari proses produksinya dapat dikatakan gagal produksi mbak. Karena di Jihan Hijab ini terlalu banyak produk yang harus di produksi, juga banyak model barang yang cepat berubah sehingga dari produksi yang lama masih ada stock menumpuk dan

⁷ Mukkaromah, Wawancara, 21 Mei 2020

bisa dikatakan gagal produksi. Sebenarnya juga bisa di tangani mbak, tetapi memiliki nilai jual yang turun. Produk yang gagal tadi di olah lagi mbak untuk meminimalisir kerugian..

Jihan hijab ini dalam mengatasi masalah risiko proses perusahaan sangat baik dalam menangani produk yang gagal produksi dengan cara mengolah kembali barang yang gagal produksi tersebut, walaupun memiliki nilai jual yang menurun, agar dapat meminimalisir nilai kerugian yang lebih besar. Hal tersebut disampaikan oleh Khusnul Khotimah selaku Quality Control di Jihan Hijab Store:⁸

Jadi, proses penanganan menyelesaikan masalah dalam produk di Jihan Hijab ini pertama saya melakukan menjahit ulang atau mengolah produk yang gagal tadi mbak, ya biar nanti harga jualnya juga tidak terlalu menurun harganya. Itu salah satu strateginya mbak untuk meminimalisir kerugian. Ada lagi mbak tetapi tidak diolah lagi namun dijual dengan harga yang lebih rendah dari awal harga tersebut, biasanya diadakan promo-promo untuk barang yang lama belum terjual.

Produk cacat bagian dari kesalahan besar dalam proses produksi. Hal itu bisa terjadi karena kesalahan penggunaan bahan baku atau mungkin dalam penggunaan mesin produksi

⁸ Khusnul Khotimah, Wawancara, 22 Mei 2020

yang kurang maksimal. Hal ini disampaikan oleh Siti Jumiati selaku kepala Toko di Jihan Hijab Store:⁹

“Pastinya mbak saat produksi juga mengalami kesalahan dalam proses penjahitan juga, karena di sini banyak model hijab yang di jual, ya mungkin jahitan yang kurang rapi, penggunaan kombinasi warna jilbab yang kurang cocok mbak.”

Hal ini juga di sampaikan oleh Khusnul Khotimah selaku Quality kontrol di Jihan Hijab Store:¹⁰

Karyawan di sini juga pernah mengalami salah dalam pemotongan kain, karena karyawan kurang hati-hati dalam melakukan pekerjaan, sehingga kain yang salah potong tadi harus di ganti, tentu saja ini juga menambah pengeluaran lagi mbak.

Dalam setiap pengerjaan sesuatu tentu saja mengalami hal-hal yang tidak di inginkan, juga akan menggagu atau menghambat pekerjaan. Misalnya ada kendala dalam mesin jahit, mesin jahit tiba-tiba tidak bisa di operasikan. Hal ini di sampaikan oleh Duwi Nur Cahyanti selaku Administrasi atau penyetokan barang di Jihan Hijab Store:¹¹

Saat produksi jilbab malah ada kendala

⁹ Siti Jumiati, Wawancara, 22 Mei 2020

¹⁰ Khusnul Khotimah, 22 Mei 2020

¹¹ Duwi Nur Cahyanti, Wawancara, 22 Mei 2020

mbak, kendalanya itu pada mesin jahit, mesin yang digunakan itu malah macet tidak bisa meneruskan jahitan mbak, kendalanya ini karena benang ada yang nyangkut, ruwet di mesin jadi lambat proses menjahitnya. Sehingga adanya kendala ini malah mengulur waktu mbak, seharusnya sudah mendapat jahitan 10 misal, ini baru 7 jahitan.

Hal ini juga di sampaikan oleh Khusnul Khotimah selaku Quality kontrol di Jihan Hijab Store:¹²

Tentu saja ya mbak kalau bagian produksi ini ada saja kendala kendala kecil, bisa jadi menjadi fatal, biasanya ya mesin jahitnya macet tiba-tiba, saat proses menjahit kadang benangnya putus-putus, kadang lagi kainnya tidak jalan saat mau di jahit mbak, ya bisa mengulur waktu proses penjahitan mbak.

Penjadwalan produksi salah satu aktivitas produksi yang sangat penting untuk mengambil keputusan dalam melakukan serangkaian kegiatan produksi. Keterlambatan produksi akan merugikan perusahaan karena dapat mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini disampaikan oleh Duwi Nur Cahyanti selaku Administrasi atau penyetokan barang di Jihan Hijab Store:¹³

Di Jihan Hijab inikan belum memiliki

¹² Khusnul Khotimah, Wawancara, 22 Mei 2020.

¹³ Duwi Nur Cahyanti, Wawancara, 22 Mei 2020

acuan tertulis sebagai dasar untuk melakukan perubahan jadwal produksi apabila ada perubahan permintaan dari pelanggan, ya akibatnya terjadi pembatalan pemesan karena tidak sesuai yang di minta pelanggan.

Hal ini juga di sampaikan oleh Maratun Sholihah selaku Manajer keuangan di Jihan Hijab Store:¹⁴

Gini mbak kadangkan di Jihan ada perubahan produksi, saat mesin yang dibutuhkan dalam proses produksi sering belum siap karena mesin mengalami kerusakan, mesin masih dalam perbaikan, sehingga proses produksi jadi terhambat, kadang juga ada pelanggan yang mengcancel barang, karena barang tidak dikirim sesuai permintaan.

Di era yang sekarang ini tentu saja pengusaha satu dengan pengusaha yang lainnya juga bersaing dalam penjualan barang. Pemilik usaha juga mengikuti perkembangan model jilbab yang terkenal pada saat ini. Hal ini juga disampaikan oleh Mukkaromah selaku Owner di Jihan Hijab Store:¹⁵

Gini mbak sekarang banyak pembisnis-pembisnis muda, yang bersaing ketat dengan pembisnis yang lainnya, contoh usaha jilbab ini ya mbak, tentu saja dalam kurun waktu

¹⁴ Maratun Sholihah, Wawancara, 22 Mei 2020

¹⁵ Mukkaromah, Wawancara, 21 Mei 2020

tertentu model jilbab juga berganti, kadang ada produksi yang lama belum habis, model hijab sekarang sudah berganti, jadinya ya menumpuk mbak barangnya, kalau tidak mengikuti zaman malah kitanya sendiri yang rugi mbak. Kadang kalau tidak menstock banyak juga repot dengan permintaan konsumen, tetapi saat stock menumpuk malah muncul model terbaru.

Hal ini juga di sampaikan oleh Diana Sri selaku Pramuniaga di Jihan Hijab Store:¹⁶

Jihan Hijab ini kalau model jilbabnya banyak mbak, model yang di produksi dulu belum semuanya terjual, malah sudah produksi model yang baru lagi mbak, owner selalu melihat perkembangan model jilbab saat ini, kadang juga karyawannya yang memberitahu ke owner, jika ada model hijab yang baru, untuk mengikuti perkembangan pada saat ini juga mbak, biar konsumen tidak pindah ke toko lain.

Selanjutnya ada risiko yang pernah dialami oleh Jihan hijab store yaitu kesalahan dalam data harga jual produk, karena kurangnya ketelitian setiap karyawan juga kurang efektifnya pengawasan dari kepala toko di Jihan Hijab Store. Hal ini mengakibatkan kesalahan dalam menjual barang dengan harga yang berbeda dari data aslinya. Hal tersebut

¹⁶ Diana Sri, Wawancara, 22 Mei 2020

disampaikan oleh Diana Sri selaku pramuniaga di Jihan Hijab Store.¹⁷

Ya dulu pernah mengalami kesalahan mbak pada waktu melakukan transaksi kepada konsumen, contoh ya mbak misal hijab A harga nya 15000 namun malah dijual dengan harga 13000. Hal itu sering terjadi karena karyawan kurang teliti dalam membaca list harga jual termasuk juga pengawasan dari kepala toko. Dengan demikian kesalahan seperti ini seharusnya bisa jadi pelajaran karena juga mengakibatkan kerugian bisnis ini jika dilakukan terus menerus.

Hal juga disampaikan oleh Duwi Nur Cahyanti selaku Administrasi atau penyetokan barang di Jihan Hijab Store.¹⁸

Jadi untuk kesalahan input data juga pernah dialami mbak di Jihan Store ini, biasanya mengenai harga jual barang tersebut. Sebenarnya data harga setiap produk itu sudah dilampirkan atau dilist dengan baik, mungkin karena kurang aktifnya setiap karyawan melihat harga atau bisa juga tidak hafal. Karena menurut saya menghafal harga setiap produk itu menjadi nilai tambahan dengan begitu tidak repot-repot untuk melihat list harga.

Selanjutnya kesalahan yang pernah dialami

¹⁷ Ibid.,

¹⁸ Duwi Nur Cahyanti, Wawancara, 22 Mei 2020.

bisnis Jihan Hijab Store ini selain kesalahan input data yaitu pengawasan dari atasan, karena ada karyawan yang pernah melakukan kecurangan dengan menjual barang Hijab ini diluar pengawasan dari kepala toko. Kesalahan semacam ini bisa juga disebabkan setiap karakter karyawan kurang memiliki integritas atau kejujuran dalam bekerja, dimana dapat mengakibatkan kecurangan semacam menjual barang atau produk di Jihan Hijab Store. Hal ini disampaikan oleh Mukkaromah selaku Owner Jihan Hijab Store:¹⁹

karena di sini juga kurang mbak dalam pengawasannya karena banyak cabang yang harus di awasi, saya sendiri tidak bisa mengawasi di setiap tokonya. Saya hanya bisa mengawasi dengan jarak jauh, ya dengan laporan-laporan dari per cabangnya itu, kalau di sini ya jarang ke toko juga mbak. Karena di Jihan ini kurang dalam pengawasannya sehingga karyawan juga pernah melakukan kesalahan dalam transaksi penjualan mbak.

Hal tersebut disampaikan oleh Siti Jumiati selaku kepala toko di Jihan Hijab Store:²⁰

Gini mbak di sini pernah terjadi kejadian yang sangat tidak baik di lakukan oleh karyawan, seharusnya karyawan juga bertanggung jawab semua yang ada di toko ini,

¹⁹ Mukkaromah, Wawancara, 22 Mei 2020

²⁰ Siti Jumiati, Wawancara, 22 Mei 2020.

bukan malah melakukan tindakan yang curang, waktu itu ada salah satu karyawan yang menjual barang dagangan yang tidak di ketahui langsung oleh kepala toko maupun oleh pemilik toko ini, kejadian ini bisa di ketahui saat pelaporan barang setiap bulannya, tidak sesuai dengan list penjualan yang terjadi dan sisa barang yang ada ditoko.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Khusnul Khotimah selaku Quality Qontrol di Jihan Hijab Store.²¹

Di Jihan Hijab ini ada karyawan yang tidak jujur, karena ada karyawan yang menjual barang di toko untuk kepentingan pribadinya, kejadian ini bisa saya ketahui, karena saya bagian pengiriman barang, saat saya menerima laporan ternyata dari list penjualan dan sisa barangnya tidak sama. Dari kejadian ini pelaku tindakan kecuranngan ini di beri peringatan supaya tidak mengulangi kembali kejadian yang tidak baik seperti ini.

b. Risiko Sumber Daya Manusia

Risiko Sumber Daya Manusia adalah risiko yang disebabkan karena kesalahan manusia. Karyawan merupakan aset penting bagi perusahaan, tetapi juga merupakan sumber risiko operasional bagi perusahaan. Risiko dari karyawan tersebut akan terjadi baik

²¹ Khusnul Khotimah, Wawancara, 22 Mei 2020.

secara sengaja maupun tidak sengaja. contoh risiko operasional yang berkaitan atau bersumber dari manusia adalah Kecelakaan kerja, Terlalu tergantung pada karyawan tertentu, integritas karyawan yang kurang, sehingga karyawan tersebut bisa menggelapkan uang perusahaan atau melakukan aktivitas di luar wilayah otoritasnya. Hal tersebut sebagaimana di ungkapkan oleh Mukkaromah selaku Owner Jihan Hijab Store:²²

Jujur mbak saya sangat bergantung kepada salah satu karyawan saya, bisa di katakan sebagai tangan kanan saya, apabila karyawan saya ini mau keluar dari sini saya tidak akan mengizinkan, karena ini sebagai kuncinya di usaha ini, karyawan saya di bagian Quality Kontrol, yang mengatur persediaan barang dagang di setiap cabangnya mbak.

Produktivitas sebagai masalah yang penting bagi suatu perusaha, karena tidak hanya penting sebagai pendorong untuk menghasilkan output semaksimal mungkin, tetapi juga menyangkut dengan keuntungan perusahaan. Hal tersebut disampaikan oleh Siti Jumiati selaku kepala toko di Jihan hijab Store:²³

Jadi gini mbak setiap barang yang akan di

²² Mukkaromah, Wawancara, 21 Mei 2020

²³ Siti Jumiati, Wawancara, 22 Mei 2020.

jual pastinya juga akan melalui proses produksi. Manusiakan tidak luput dari kesalahan mbak, saya sendiri juga begitu mbak mungkin juga kurang teliti saat mengerjakan tugas saya. Karyawan lainnya juga pernah melakukan kesalahan dalam proses menjahit produk, biasanya kecerobohan hal-hal kecil yang terjadi saat proses penjahitan yang kurang rapi, masih ada benang-benang yang tersisa.

Hal tersebut disampaikan oleh khusnul Khotimah selaku Quality Control di Jihan Hijab Store.²⁴

Biasanya di sini juga ada proses mengkombinasikan warna kain untuk jilbab, tidak hanya satu jenisnya, kan biasanya pemilik memberikan desain-desain yang harus di jahit. Tetapi kadang ada karyawan yang salah mengkombinasikan warna tersebut tidak sesuai dngan desain yang diberikan, bisa terjadi karyawan ini kurang teliti atau salah ambil kain.

Tidak jarang orang melakukan kecerobohan kerja, tidak seorangpun terbebas dari kecerobohan. Hal ini disampaikan oleh Duwi Nur Cahyanti selaku penyetokan barang di Jihan Hijab Store.²⁵

Di sini penjualannya dilakukan secara online dan off line. Pada waktu itu ada kejadian

²⁴ Khusnul Khotimah, 22 Mei 2020.

²⁵ Duwi Nur Cahyanti, Wawancara, 22 Mei 2020

salah dalam proses pengiriman barang secara online, salah dalam penulisan lokasi, ya mungkin cuma kurang lengkap penulisan angka atau beberapa huruf saja dalam menuliskan alamat, akibatnya bisa jadi barang tersebut tidak sampai ke konsumen ataupun terjadi kelambatan pengiriman.

Hal ini juga disampaikan oleh Mukkaromah selaku Owner di Jihan Hijab Store:²⁶

Ya mungkin salah saya sendiri sangat bergantung pada karyawan, karena pernah ada kejadian mbak dalam hal produksi dan penjualan barang. Pada saat menjahit produk ada kesalahan dalam bentuk jahitannya, bisa dikatakan ceroboh dalam bekerja kurang teliti apa mungkin karena saya kurang mengawasi juga, di sisi lain ada kejadian karyawan tidak jujur ke saya, bahwa karyawan itu menjual barang dagangan yang ada di toko, tetapi ini yang ada di cabangnya mbak bukan yang disini.

c. Sistem Teknologi

Sistem teknologi bisa memberikan kontribusi yang signifikan bagi organisasi, di lain pihak, sistem tersebut akan memunculkan risiko baru bagi organisasi. Jika perusahaan terlalu bergantung pada sistem komputer, maka

²⁶ Mukkaromah, Wawancara, 21 Mei 2020

risiko yang berkaitan dengan kerusakan komputer akan semakin tinggi. Misal adanya kerusakan data, kesalahan pemrograman, sistem keamanan yang kurang baik, menggunakan teknologi yang belum teruji, selalu mengandalkan model tertentu untuk keputusan bisnis. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Maratun Sholihah selaku Manajer Keuangan di Jihan Hijab Store:²⁷

Ya disini pernah terjadi kesalahan memasukkan kode barang saat transaksi penjualan mbak, mungkin karyawan kurang teliti dari kode-kode produk yang ada tersebut. Pernah juga melakukan kesalahan saat transaksi di modul kas, ya harus merombak lagi laporannya mbak, harus sesuai dengan penjualan yang terjadi.

Teknologi merupakan alat yang penting digunakan pada zaman sekarang ini, apalagi di dunia bisnis. Namun juga tidak jauh dari risiko yang terjadi dan kesalahan pemrograman. Kesalahan pencatatan sangat mungkin terjadi selama melakukan pencatatan transaksi ke dalam jurnal. Hal ini disampaikan oleh Duwi Nur Cahyanti selaku administrasi atau penyetokan barang di Jihan Hijab Store:²⁸

Saat memasukan angka salah mencatat, contoh misal ya mbak angka yang harus di

²⁷ Maratun Sholihah, Wawancara, 22 Mei 2020

²⁸ Duwi Nur Cahyanti, Wawancara, 22 Mei 2020

catat 34.000 namun di catat 43.000, kan ini menimbulkan selisih, malah nantinya akan berakibat fatal, jika tidak sesuai dengan list penjualan yang sudah ada di laporan. Ya nantinya akan dijadikan sebagai koreksi. Jadi untuk pengimputan data-data seperti ini harus teliti tidak boleh tergesa gesa mbak, laporan keuangan ini kan dijadikan sebagai acuan berkembangnya usaha ini mbak.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Siti Jumiati selaku kepala toko:²⁹

Jadi gini mbak kalau di Jihan Hijab ini melakukan kerjasama dengan pihak agen software, apabila mengalami gangguan kami tinggal menghubungi pihak agen software itu, jika kendala sistem belum bisa diatasi Jihan Hijab, sehingga akan diatasi langsung oleh agen software tersebut. Untuk bentuk pengamanan yang di lakukan di sini dengan menggunakan user dan password untuk keamanannya mbak, sehingga setiap admin dan pegawai toko memiliki user dan password masing-masing, sehingga untuk penginputan data dan penjualannya orang lain tidak akan bisa mengaksesnya, kecuali orang-orang atau peemilik user dan password yang mengetahui tadi.

Di Jihan Hijab Store ini Apabila terjadi

²⁹ Siti Jumiati, Wawancara, 22 Mei 2020

risiko sistem teknologi akan melakukan kerjasama dengan agen software, seberapa tinggi tingkat keamanan dari software tersebut, pihak agen software juga akan menjaganya dan pihak agen software akan bertanggung jawab sepenuhnya apabila terjadi hal yang tidak diinginkan. Hal ini disampaikan oleh Diana Sri selaku pramuniaga di Jihan Hijab Store:³⁰

“Saat transaksi disini menggunakan komputer mbak, jadi saat ada pembelian tinggal memasukan kode barang tersebut, ya kadang juga pernah salah memasukan kodenya.”

d. Risiko Eksternal

Risiko eksternal berkaitan dengan kejadian yang bersumber dari luar organisasi, dan di luar pengendalian organisasi. Kejadian risiko operasional umumnya adalah kejadian *low frequency/high impact* dan sebagai konsekuensinya dapat menyebabkan kerugian yang tidak dapat diperkirakan. Kejadian risiko eksternal dapat disebabkan oleh pencurian atau penipuan dari luar, kebakaran, bencana alam, kegagalan perjanjian *outsourcing*, penerapan ketentuan baru, kerusakan dan unjuk rasa, tidak beroperasinya sistem operasi, kegagalan *utility service*. Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh Khusnul Khotimah selaku

³⁰ Diana Sri, Wawancara, 22 Mei 2020

bagian Quality Control di Jihan Hijab Store.³¹

Di sini pernah mengalami kejadian penipuan dapat dikatakan seperti itu karena pada saat itu jihan bersepakat dengan pihak luar, jihan memberikan barang janjian kepada pihak luar, barang tersebut berjangka waktu kurang lebih 2 minggu kalau gak salah pada waktu itu, akan tetapi pembayarannya tidak sesuai dengan janji yang disepakati. Sehingga jihan juga mengalami kerugian dari hal ini.

Selain kejadian penipuan yang terjadi di Jihan Hijab, disini pernah terjadi pencurian barang dagangan atau uang yang ada di toko ini. Hal ini disampaikan oleh Maratun Sholihah selaku manajer keuangan di Jihan Hijab Store.³²

Kalau kejadian pencurian di toko ini pernah mbak, tapi bukan karyawan yang melakukannya namun orang lain atau bisa jadi konsumen yang membeli barang tersebut. Kejadiannya itu karyawan merasa kena hipnotis, uang yang ada di laci di ambil semua, karyawan itu baru mengetahui saat mau memberikan uang kembali kepada konsumen, ternyata tidak ada uang sama sekali.

Hal ini juga disampaikan oleh Duwi Nur Cahyanti selaku administrasi atau penyetakan

³¹ Khusnul Khotimah, Wawancara, 22 Mei 2020

³² Maratun Sholihah, Wawancara, 22 Mei 2020

barang di Jihan Hijab Store:³³

Di jihan ini pernah terjadi pencurian barang dagangan yang ada di toko ini mbak, mungkin kejadian ini terjadi saat konsumen banyak, dan pramuniaga yang ada di situ kurang fokus dalam pengawasannya, bisa jadi konsumen itu bisa mengalihkan perhatiannya pramuniaga agar tidak melihat gerak geriknya.

Hal ini juga di sampaikan oleh Diana Sri selaku pramuniaga di Jihan Hijab Store:³⁴

“Saya mengetahui barang itu di curi orang, pas saya menghitung barang dagangan, kok tidak sesuai dengan daftar penjualan yang terjadi, ada selisih barang tidak sesuai daftar penjualan.”

Jihan Hijab Store juga mengalami kerusakan toko akibat ada salah satu pengendara mobil yang melintas sehingga menabrak toko Jihan Hijab Store tersebut, sehingga pihak jihan hijab store meminta ganti rugi. Hal ini disampaikan oleh Diana Sri selaku pramuniaga di Jihan Hijab Store:³⁵

Toko Jihan ini dekat dengan jalan raya mbak, ya kemungkinan besar pengendara yang melintas di sini dengan kecepatan kencang, atau mungkin pengendara ini kurang fokus

³³ Duwi Nur Cahyanti, Wawancara, 22 Mei 2020

³⁴ Diana Sri, Wawancara, 22 Mei 2020

³⁵ Diana Sri, Wawancara, 22 Mei 2020

dalam mengemudi mobilnya, jadi nabrak bagian depan toko, ada kerusakan di toko ini, tetapi pihak sini meminta ganti rugi juga mbak, meskipun mobilnya itu juga mengalami kerusakan.

Pada Jihan Hijab ini ketika terjadi tindak kejahatan atau pencurian sangsi tegas untuk orang yang mencuri dan berbuat jahat itu dengan melaporkan kepada pihak yang berwajib dan apabila hal tersebut dilakukan oleh karyawan akan diberikan sangsi berupa PHK. Hal tersebut disampaikan oleh Mukkaromah selaku Owner di Jihan Hijab Store:³⁶

Waktu itu ada karyawan yang menjual produk yang ada di toko tanpa sepengetahuan saya, setelah berapa lama gitu saya tau, taunya itu pada laporan keuangan dan barang, ternyata tidak sesuai. Saya memberikan peringatan kepada karyawan tersebut supaya tidak mengulangi lagi. Tetapi kalau akan mengulangi kembali saya tidak mengizinkan kerja di sini lagi mbak.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan sesuai dengan rumusan masalah yang pertama, apa saja risiko operasional di Jihan Hijab Store di ketahui bahwa di Jihan Hijab Store mengalami risiko operasional berupa risiko

³⁶ Mukkaromah, Wawancara, 21 Mei 2020

internal proses antara lain risiko yang berkaitan dengan kesalahan transaksi dan pengawasan yang kurang memadai yang dilakukan oleh pihak Jihan Hijab Store. Risiko sumber daya manusia antara lain kecerobohan yang dilakukan oleh karyawan, pemilik toko sangat bergantung pada salah satu karyawannya dan integritas karyawan yang kurang baik. Risiko Sitem Teknologi antara lain kesalahan pemrograman, kesalahan dalam pengimputan data, dan risiko eksternal antara lain terjadinya pencurian uang dan barang dagangan, terjadinya bencana alam berupa kerusakan toko akibat pengendara mobil yang menabraknya.

3. Pengelolaan Risiko di Jihan Hijab Store

Dalam suatu perusahaan apabila mengalami kegagalan atau ketidakpastian sesuatu hal yang berakibat fatal, maka suatu perusahaan tersebut dituntut untuk mengelola risiko yang terjadi tersebut karena pada dasarnya risiko harus dikelola. Jika organisasi atau perusahaan gagal mengelola risiko, maka konsekuensinya yang di terima bisa cukup serius, misalnya kerugian yang besar. Risiko bisa di kelola dengan berbagai cara antara lain: pengindaran risiko, pendanaan risiko yang di tahan, penahanan risiko, dan pengalihan risiko.

Pengelolaan risiko operasional yang dilakukan di Jihan Hijab Store yaitu melalui beberapa tahap antara lain pengelolaan pengindaran risiko

terhadap barang yang banyak diproduksi tapi penjualannya kurang maksimal. Hal ini disampaikan oleh Khusnul Khotimah selaku Quality Control di Jihan Hijab Store:³⁷

Kalau ada cacat barang atau bahkan gagal produksi maka di Jihan Hijab Store dengan mengindari maksudnya gini mbak dengan merombak bentuk produk meskipun dengan nilai jual yang rendah. Supaya bisa terjual kembali mbak biar tidak terlalu rugi.

Sebagaimana disampaikan oleh Diana Sri selaku pramuniaga di Jihan Hijab Store:³⁸

Ya kalau risiko untuk pengelolaan penghindaran risiko dari barang yang banyak tidak terjual, kami melakukan perombakan model produk agar memiliki nilai jual kembali, atau barang tersebut kami jual dengan harga yang rendah untuk meminimalisir kerugian yang terjadi.

Dengan adanya barang atau produk yang banyak dan menumpuk supaya cepat laku dan bisa kembali membuat model yang baru. Dengan cara melakukan promo-promo agar konsumen tertarik. Hal ini disampaikan oleh Maratun Sholihah selaku manajer keuangan di Jihan Hijab Store:³⁹

Di sini sering terjadi penumpukan barang dagangan mbak, apalagi adanya virus kaya ini, kan tidak bisa berjualan terus menerus adanya psbb ini,

³⁷ Khusnul Khotimah, Wawancara, 22 Mei 2020

³⁸ Diana Sri, Wawancara, 22 Mei 2020

³⁹ Maratun Sholihah, Wawancara, 22 Mei 2020

ya kami menjual barang dagangannya secara online, dengan berbagai promo-promo yang ada. Supaya barang yang lama cepat terjual kembali dan bisa produksi produk yang baru.

Hal tersebut disampaikan oleh Siti Jumiati selaku kepala toko di Jihan Hijab Store:⁴⁰

Apabila ada barang yang cacat kita olah kembali mbak, ya dengan cara menjahit ulang barang tersebut di sisi lain juga mengeluarkan biaya lagi. Tetapi kalau tidak di olah kembali malah menjadi kerugian yang besar mbak. Berbagai cara apapun pasti kami lakukan agar barang-barang yang menumpuk ataupun yang cacat tadi bisa terjual kembali meskipun dengan harga yang rendah.

Dalam suatu usaha tidak jauh dari risiko yang terjadi, baik itu risiko yang datang secara langsung maupun tidak langsung. Mungkin terjadi risiko tindakan pencurian atau penipuan bahkan risiko kebakaran yang bisa terjadi dalam suatu usaha ini. Hal ini disampaikan oleh Maratun Sholihah selaku manajer keuangan di Jihan Hijab Store:⁴¹

“Apabila ada pencurian barang atau bahkan uang yang bertanggung jawab ya pemilik usaha ini, kalau tau siapa pelakunya pasti di laporkan kepada pihak yang berwajib agar kejadian seperti ini tidak terjadi lagi”

Hal tersebut juga di sampaikan oleh Khusnul

⁴⁰ Siti Jumiati, Wawancara, 22 Mei 2020

⁴¹ Maratun Sholihah, Wawancara, 22 Mei 2020

Khotimah selaku Quality Control di Jihan Hijab Store:⁴²

Disini kalau ada risiko kecil yang di tanggung oleh Bu Mukkaromah sendiri mbak, karena tidak bekerjasama dengan pihak lain mbak. Walaupun pernah terjadi risiko yang besar pula Bu Mukkaromah yang bertanggung jawab semuanya.

Apabila di Jihan Hijab Store ini mengalami kerusakan toko, pencurian ataupun penipuan dari pihak luar atau mengalami hal-hal yang tidak di inginkan perusahaan menanggung risiko sepenuhnya. Sebagaimana disampaikan oleh Mukkaromah selaku Owner di Jihan Hijab Store.⁴³

Jadi gini mbak, apabila ada pencurian barang ataupun uang, jika masih bisa diketahui dengan jelas siapa pelakunya maka kita kan melaporkan ke pihak yang berwajib, tetapi sebaliknya apabila hal ini tidak ada yang mengetahui ya kami yang bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian ini.

Berdasarkan dari pemaparan di atas Jihan Hijab Store dalam pengelolaan risikonya dilakukan dengan cara pengindaran risiko dan penahanan risiko yang dilakukan di perusahaan sepenuhnya untuk meminimalisir kerugian yang terjadi di perusahaan.

⁴² Khusnul Khotimah, Wawancara, 22 Mei 2020

⁴³ Mukkaromah, Wawancara, 21 Mei 2020

B. Analisis Data

1. Analisis Manajemen Operasional di Jihan Hijab Store

Berdasarkan pemaparan data yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa risiko operasional yang terjadi di Jihan Hijab Store yaitu adalah risiko internal, risiko sumber daya manusia, risiko sistem teknologi, risiko eskternal. Sehingga dapat diketahui bahwa manajemen risiko yang ada di Jihan Hijab Store yaitu:

a) Risiko Proses Internal

Dalam operasionalnya tidak dapat dipungkiri bahwa setiap karyawan pernah mengalami kesalahan dalam bisnis tersebut. Contoh risiko atau kesalahan yang pernah dialami sesuai dengan hasil paparan data diatas ialah kesalahan transaksi, pengawasan yang kurang memadai dari kepala toko.

Berdasarkan penelitian yang ada di lapangan yang berkaitan dengan risiko proses, sebagai contoh kesalahan dalam proses produksi yang mengakibatkan adanya produk yang cacat. Risiko proses terkait dengan kegagalan proses dan prosedur. Dalam aktivitas harian pegawai apakah sudah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang berlaku termasuk dengan checks dan control untuk memastikan ketelitian dan

kebenarankaryawan.

Berdasarkan kenyataan yang ada di Jihan Hijab Store menyatakan bahwa hasil produksi kurang maksimal, perusahaan memiliki alternatif lain agar barang yang cacat dapat di olah kembali dan dapat di manfaatkan sebaik mungkin. Sebagaimana dalam QS Al-Israa: 26 sebagai berikut:

وَأْتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تُبَذِّرْ تَبْذِيرًا (26)

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)

Maksud dari ayat tersebut yaitu agar kita tidak berbuat mubazir. Dalam manajemen risiko operasional Jihan Hijab Store apabila mengalami produk yang gagal, produk tersebut harus di olah kembali agar memiliki nilai jual. Walaupun produk yang sudah di olah tersebut tidak dapat dipasarkan kembali karena kecacatan, diharapkan produk tidak terbuang dengan percuma.

b) Risiko Sumber Daya Manusia

Karyawan merupakan aset penting bagi perusahaan, tetapi juga merupakan sumber risiko operasional bagi perusahaan. Risiko dari karyawan tersebut akan terjadi baik secara

sengaja maupun tidak sengaja. Contoh risiko atau kesalahan yang pernah dialami sesuai dengan hasil paparan data diatas yaitu Terlalu tergantung pada karyawan kunci tertentu, sehingga jika karyawan tersebut meninggal atau berpindah kerja, perusahaan menghadapi masalah, Integritas karyawan yang kurang, sehingga karyawan tersebut bisa menggelapkan uang perusahaan, atau melakukan aktivitas yang berada di luar wilayah otoritasnya. Risiko manusia tersebut mengharuskan perusahaan untuk mempunyai karyawan yang mempunyai kualifikasi, pengalaman, dan integritas yang diperlukan.

Berdasarkan penelitian di lapangan yang berkaitan dengan risiko sumber daya manusia, sebagai contoh telah terjadi kecurangan yang dilakukan oleh karyawan di mana karyawan tersebut dengan sengaja menjual produk yang ada di Jihan Hijab Store tanpa sepengetahuan oleh pemiliknya. Risiko kecurangan merupakan unsur risiko murni yang di timbulkan di setiap usaha. Risiko kecurangan ini merupakan risiko murni yang terjadi di setiapusaha.

Banyak perusahann yang mengatakan bahwa kecurangan seperti ini adalah kejadian yang lumrah di perusaahaan. Kecurangan dapat di ketahui dengan cepat tetapi juga

membutuhkan waktu yang lama. Berdasarkan kenyataan yang ada, perusahaan melakukan pengawasan langsung pada bagian produksi, dengan mengontrol langsung karyawan yang ada di bagian produksi, sebagaimana firman Allah QS. An-Nisaa': 1

يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا
رَوْجَهَا وَبَنَتْ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ
بِهِ وَالْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا (1)

Artinya: “Sesungguhnya Allah Maha mengawasi kamu sekalian” (QS An-Nisaa': 1)

Manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh Jihan Hijab Store yaitu dengan melakukan pengawasan langsung yang diamanahkan salah satu karyawannya untuk mengawasi para pegawainya agar usahanya tetap berjalan dan tidak mengalami kerugian. Dengan adanya pengawasan secara langsung diharapkan tidak akan terjadi kecurangan yang dilakukan oleh karyawannya.

c) **Risiko Sistem Teknologi**

Sistem teknologi bisa memberikan kontribusi yang signifikan bagi organisasi, di lain pihak, sistem tersebut akan memunculkan risiko baru bagi organisasi. Contoh risiko atau kesalahan yang pernah dialami sesuai dengan hasil paparan data di atas adalah kerusakan data dan kesalahan dalam pemrograman. Berdasarkan penelitian yang ada dilapangan yang berkaitan

dengan risiko sistem teknologi sebagai contoh saat penginputan data yang tidak sesuai dengan apayang terjadi pada saat transaksi. Risiko teknologi merupakan risiko yang berkaitan dengan penggunaan teknologi dan sistem. Risiko yang timbul akibat kesalahan dalam pemrograman teknologi hal ini dapat merugikan proses bisnis.

Berdasarkan kenyataan yang ada di Jihan Hijab Store menggunakan user dan pasword untuk keamanannya, setiap admin atau karyawan toko memiliki user dan pasword masing-masing, sehingga dalam dalam pengimputan data penjualan tidak bisa di akses oleh orang lain. Allah SWT telah menjelaskan tentang teknologi dalam QS Ar-Rahman 33:

يَا مَعْشَرَ الْجِنِّ وَالْإِنسِ إِنِ اسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَاوَاتِ
وَالْأَرْضِ فَانْفُذُوا لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَانٍ (33)

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.”(QS Ar-Rahman: 33)

Maksud dari ayat tersebut manusia di anjurkan untuk berusaha mengembangkan kemampuan di bidang ilmu dan teknologi setinggi mungkin agar dapat bermanfaat untuk kehidupannya. Di Jihan Hijab Store melakukan pengembangan teknologi guna untuk

menghindari risiko yang dapat terjadi di bagian teknologi. Dalam manajemen risiko operasional Jihan Hijab Store menerapkan keamanan dengan membuat user dan password bagi admin atau karyawan toko, agar orang lain tidak bias mengaksesnya.

d) Risiko Eksternal

Risiko eksternal berkaitan dengan kejadian yang bersumber dari luar organisasi, dan di luar pengendalian organisasi. Kejadian risiko operasional umumnya adalah kejadian *low frequency/high impact* dan sebagai konsekuensinya dapat menyebabkan kerugian yang tidak dapat diperkirakan. Risiko atau kesalahan yang terjadi berdasarkan pemaparan data di atas adalah adanya penipuan dan pencurian dari luar dan terjadinya bencana alam. Berdasarkan penelitian lapangan yang berkaitan dengan risiko eksternal sebagai contoh ketika perusahaan mengalami pencurian di luar dugaan perusahaan. Risiko eksternal merupakan risiko yang dapat menyebabkan kerugian yang di sebabkan oleh bencana ataupun kecurangan manusia.

Jihan Hijab Store juga menyatakan akan memberikan sangsi tegas bagi orang yang melakukan tindakan yang tidak baik atau mencuri dengan cara melaporkan ke pihak yang berwajib. Sebagaimana dalam QS Asy-

Syu'ara': 56:

وَإِنَّا لَجَمِيعٌ خَائِرُونَ (56)

Artinya: "Dan sesungguhnya kita benar-benar golongan yang selalu berjaga-jaga." (QS Asy-Syu'ara':56)

Sesuai dengan ayat tersebut yang menjelaskan tentang manusia yang harus berjaga-jaga. Jihan Hijab Store mengantisipasi segala kemungkinan risiko dari luar perusahaan untuk menghindari risiko yang lebih besar, sedangkan untuk pengamanan Jihan Hijab Store menempatkan CCTV di toko dan di tempat produksi serta satpam sebagai pengamanan toko.

Menurut Teori manajemen risiko operasional, Basel II (lembaga yang mengatur perbankan internasional) mendefinisikan risiko operasional sebagai risiko yang timbul karena kegagalan dari proses internal, manusia, sistem, atau kejadian eksternal.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa risiko operasioal di Jihan Hijab Store menurut Manajemen risiko yaitu risiko internal, risiko sumber daya manusia, risiko sistem teknologi dan risiko eksternal

2. Analisis Pengelolaan Risiko Operasional Di Jihan Hijab Store

Dalam suatu perusahaan jika mengalami kegagalan atau ketidakpastian sesuatu hal yang berakibat fatal, maka suatu perusahaan tersebut diuntut untuk mengelola risiko yang terjadi tersebut karena pada dasarnya risiko harus di kelola. Jika organisasi atau perusahaan gagal mengelola risiko, maka konsekuensinya yang di terima bisa cukup serius, misal kerugian yang besar. Di jihan hijab store mengelola risikonya dengan beberapa cara diantaranya:

1. Penghindaran Risiko

Cara paling mudah dan aman untuk mengelola risiko adalah menghindar. Tetapi cara semacam ini barang kali tidak optimal. Di Jihan Hijab Store ini jika terjadi produk yang gagal atau cacat, di kelola kembali walaupun dengan harga yang rendah. Barang yang menumpuk di jual dengan banyak promo agar barang lama bisa terjual sehingga dapat berproduksi kembali dengan model-model yang baru agar konsumen bisa tertarik.

2. Penahanan Risiko

Alternatif lain dari manajemen risiko adalah perusahaan menanggung risiko yang muncul (menahan risiko tersebut atau *risk retention*). Jika risiko benar-benar terjadi, perusahaan tersebut harus menyediakan dana untuk menanggung risiko tersebut. Di jihan hijab store ini jika terjadi risiko pencurian, atau penipuan bahkan bencana alam, pihak Jihan

Hijab Store yang menanggung semua kerugian yang terjadi di perusahaan tersebut tanpa campur tangan pihak lain.

Risiko bisa dikelola dengan berbagai cara seperti, penghindaran risiko, diversifikasi, pendanaan risiko yang di tahan, penahanan risiko, pengalihan risiko. Di Jihan hijab store cara mengelola risiko dilakukan dengan cara pengindaran risiko dan penahanan risiko. Jihan Hijab Store belum mengelolah risikodengan menggunakan cara diverifikasi, pendanaan risiko yang di tahan dan pengalihan risiko. Padahal Jihan Hijab Store ini merupakan usaha yang besar, memiliki omset yang lumayan besar, selain itu juga memiliki prospek penjualan yang tinggi, dan mampu mengembangkan sayap usahanya lebih besar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Risiko Operasional di Jihan Hijab Store Solo dari indikator yang disampaikan oleh Mamduh M. Hanafi bahwa risiko yang terjadi di Jihan Hijab Store Solo sesuai dengan teori risiko operasional yaitu risiko internal, risiko sumber daya manusia, risiko sistem teknologi dan risiko eksternal
2. Pengelolaan risiko yang dilakukan di Jihan Hijab Store Solo yang berkaitan dengan teori Mamduh M. Hanafi yang sudah diterapkan di Jihan Hijab Store Solo yaitu penghindaran risiko dan penahanan risiko, sedangkan di Jihan Hijab Store Solo belum mengolah risiko dengan cara diverifikasi, pendanaan risiko yang di tahan dan pengalihan risiko.

B. Saran

Hasil analisis ini dapat menjadi referensi tambahan di bidang manajemen khususnya bagi mahasiswa ekonomi syariah. Selain itu, analisis ini juga bisa sebagai bahan rujukan bagi toko Jihan Hijab Store Solo untuk meningkatkan kinerja manajemen produksinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Ardia Sari, Ratih. Analisis Manajemen Risiko Pada Industri Kecil Rotan Di Kota Malang, JIEM, 2017.
- C.Miles, Mallew and A Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press, 1992.
- Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015. V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis&Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Enzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Fahmi, Irham. Manajemen Risiko, Teori , Kasus dan Solusi. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Firmansyah, Anang. *Manajamen*. Jakarta: Qiara Media, 2016.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kulaitatif Teori dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Habib Murtadlo, Ahmad. *Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Usaha Kue Dan Roti CV*.

Jaya Bakeri Dalam Perspektif Ekonomi Islam.
Skripsi Bandar Lampung: UIN Raden Intan
Lampung.

Hanafi M., Mahmud Manajemin Risiko. Yogyakarta:
UPP STIM YKPN, 2016. Handoko, Hani
Manajemen. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta,
2015.

Herman, Darmawi *Manajemn Risiko.* Jakarta: Bumi
Aksara, 2006.

Mamang, Etta dan Sopiah, *Metode Penelitian:
Pendekatan Praktis dalam Penelitian.*
Yogyakarta: Andi Publisher, 2010.

Maralis, Reni dan Aris Triyono. *Manajemen Risiko.*
Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.

Muhajir, Neong *Metodologi Penelitian Kualitatif.*
Yogyakarta: Rake Sarasin, 1998.

Mulyana, Deddy *Metodologi Penelitian Kualitatif:
Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu
Sosial Lainnya.* Bandung: Remaja Rosdakarya,
2003

Priyono, *Pengantar Manajemen.* Sidoarjo: Zifatama Publisher,
2014.

Putri, Wika Harisa. *Manajmen Risiko Dan Asuransi*.
Yogyakarta: CAPS, 2017.

Rifa'i, Muhamad. *Dasar-Dasar Manajemen*. Meda:
Perdana Pub;ising, 2016.

Sunyoto, Danang *Manajemen Risiko dan Asuransi*.
Yogyakarta:CAPS, 2017.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,
dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2016.

Widya Hapsari, Roesita. *Analisis Manajemen Risiko
Desain Dan Produksi Dalam Proses New
Product Devlopment (NPD) Pada Industri
Fashion*. Skripsi Yogyakarta: UII, 2018.

Wijaya, Candra *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan:
Perdana Publising, 2016.

