

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

UPAYA MEMINIMALKAN RISIKO PENGIRIMAN BARANG PADA CV. JASATAMA MANDIRI PEKANBARU

*Disusun Dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Tugas Akademik Dan Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.md)*



Oleh:

DINDA ALFARINDI
01770223504

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERISULTAN SYARIF KASIMRIAU
2020**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : DINDA ALFARINDI

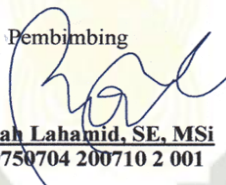
NIM : 01770223504

JURUSAN : D-III MANAJEMEN PERUSAHAAN

**JUDUL : UPAYA MEMINIMALISIRKAN RISIKO PENGIRIMAN
BARANG PADA CV. JASATAMA MANDIRI PEKANBARU**

Setelah penulis teliti dan memberikan bimbingan sebagaimana mestinya, maka penulis berpendapat bahwa laporan ini sudah dapat disetujui:

Pembimbing



Oomariah Lahamid, SE, MSi
NIP.19750704 200710 2 001

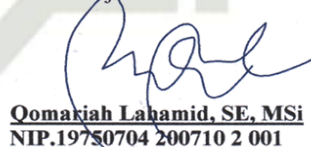
Mengetahui

Dekan 1
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP.19620512 198903 1 003

Ketua Jurusan
D3 Manajemen Perusahaan



Oomariah Lahamid, SE, MSi
NIP.19750704 200710 2 001

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : DINDA ALARINDI
NIM : 01770223504
JURUSAN : D-III MANAJEMEN PERUSAHAAN
**JUDUL :UPAYA MEMINIMALISIRKAN RISIKO PENGIRIMAN
BARANG PADA CV. JASATAMA MANDIRI PEKANBARU**

Pekanbaru, 2020

Disetujui Oleh:

Ketua Panitia


Dr. Amrul Mujan, SHI, MA
NIP: 19770227 200312 1 002

ANGGOTA

Penguji I

Penguji II


Putriana, SE,MM
NIP: 19691120 200701 2 023


Ermansyah, SE,MM
NIK: 130712070

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kehadiran Engkau ya Allah atas segala karunia yang senantiasa kami rasakan, salah satu karunia yang Engkau berikan adalah terselesaikannya Tugas Akhir ini. Keberhasilan menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak lepas dari kasih sayang-Mu ya Rabbi yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Shalawat beriring salam selalu tercurah kepada suri tauladan umat manusia Rasulullah Muhammad SAW, Beliau lah yang telah membuktikan sebagai manusia yang mulia, mulia disisi Allah dan mulia disisi makhluk Allah. Rasulullah adalah contoh pribadi yang sangat mulia.

Syukur Alhamdulillah, penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul : **“Upaya Meminimalkan Risiko Pengiriman Barang Pada CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru”**. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar sarjana muda pada Jurusan Diploma Tiga Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selain itu penulis juga dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerja.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Sarjito dan Ibunda Susanti selalu memberikan nasehat, dukungan moril dan materil, cinta dan kasih sayang dan yang selalu mendoakan setiap jalan hidup penulis dan memberikan semangat yang luar biasa dan motivasi yang besar untuk cita-cita penulis, sehingga penulis mampu dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mujahidin M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Wakil Rektor yang telah memberikan waktu kepada peneliti untuk menuntut ilmu di perguruan Tinggi ini.
3. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau beserta Wakil Dekan yang telah memberikan rekomendasi peneliti untuk dapat melakukan penelitian ini.
4. Ibu Qomariah Lahamid, SE, M.Si selaku ketua jurusan DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Qomariah Lahamid, SE, M.Si selaku Dosen pembimbing yang selalu memberikan nasehat, motivasi, serta membantu dalam perbaikan kesalahan-kesalahan dalam penulisan tugas akhir ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bapak dan Ibu Dosen serta Pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

7. TerimaKasih buat Rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Perusahaan angkatan 2017 sukses selalu buat kalian semua.

Dan kepada semua pihak yang telah membantu penulis, penulis mengucapkan terimakasih banyak. Semoga bantuannya dibalas oleh Allah SWT dengan balasan setimpal. Aamiin

Apabila ada kesalahan serta kekurangan peneliti mengucapkan mohon maaf, karena peneliti hanya manusia biasa yang tidak lepas dari kesalahan.

Yang baikdatangnya dari Allah SWT dan yang buruk datang dari penulis sendiri. Semoga Tugas Akhir (TA) ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum.

Pekanbaru , 16 Maret 2020
Penulis,

Dinda Alfarindi
NIM: 01770223504

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Punulisan	7
1.5 Metode Penulisan	7
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah Berdiri Perusahaan	11
2.2 Visi dan Misi	12
2.3 Strutuk Organisasi	13
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	16
3.1 Tinjauan Teori	16
3.2 Tinjauan Praktek	31
BAB IV PENUTUP	49
4.1 Kesimpulan	49
4.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tuntutan pelanggan kepada perusahaan CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru	5
Tabel: 3.1 Jenis-jenis Risiko Operasional Pada CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru	32
Table 3.2 Nama Perusahaan Expedisi di Pekanbaru	33
Tabel 3.3 Risiko Pengiriman Barang CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru	39
Tabel 3.4 Risiko Penerimaan Barang di Gudang CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru	41
Tabel 3.5 Perbedaan Tinjauan Teori dan Tinjauan Praktek mengenai Upaya Meminimalisirkan Risiko Pengiriman Barang Pada CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru.	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

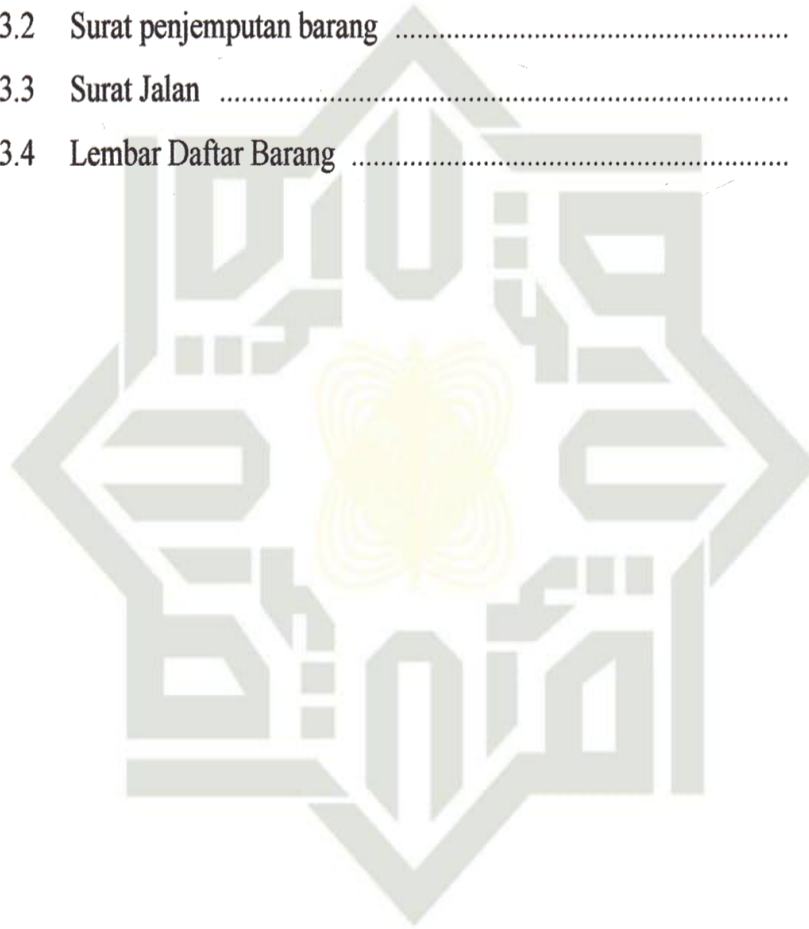
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Alur Proses Pengiriman Barang di CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru	35
Gambar 3.2	Surat penjemputan barang	36
Gambar 3.3	Surat Jalan	38
Gambar 3.4	Lembar Daftar Barang	39



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Keberadaan kegiatan transportasi tidak dapat dipisahkan dari kegiatan atau aktivitas kehidupan manusia sehari-hari, hal tersebut dimulai dari zaman kehidupan manusia tradisional sampai kepada masyarakat modern, selain itu transportasi juga melambangkan perkembangan peradaban manusia, khususnya dalam bidang teknologi dan transportasi, hal ini diperkuat dari sebuah pendapat yang menyatakan bahwa salah satu barometer penentu kemajuan kehidupan dan peradaban suatu masyarakat adalah kemajuan dan perkembangan kegiatan maupun teknologi yang dipergunakan masyarakat tersebut dalam kegiatan transportasi.

Menurut Aziz dan Asrul (2018:1) Transportasi merupakan kebutuhan kedua atau kebutuhan ekonomi masyarakat. Peranan transportasi pada pembangunan wilayah secara menyeluruh telah membawa dampak yang luar biasa terutama sekali pada hubungan antar berbagai wilayah (aksesibilitas). Transportasi mencakup berbagai hal dalam kaitannya dengan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lainnya, seperti misalnya infrastruktur jalan raya, moda transportasi, hingga pada manajemen pengelolaannya yang dilakukan oleh pengambil kebijakan maupun perencanaan.

Perkembangan transportasi yang pesat merupakan sumbangan bagi kualitas kehidupan manusia di masyarakat. Hal ini karena transportasi telah ikut meratakan hasil-hasil pembangunan dan memberikan pelayanan pergerakan orang dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

barang hampir keseluruhan penjuru negeri, sehingga memberi andil bagi pengembangan serta kemajuan daerah.

Perkembangan transportasi darat baik segi infrastruktur maupun teknologi moda lebih didominasi di Indonesia bagaikan barat khususnya pada daerah Jawa, sedangkan pada daerah Indonesia timur teknologi transportasi masih bersifat standart yakni hanya mengembangkan 3 (tiga) unsur moda transportasi darat, laut, dan udara. Dimana pada transportasi darat jenis prasarana jalan raya adalah jenis infrastruktur yang dominan disamping transportasi laut dan udara yang masih berskala lokal.

Transportasi sendiri terjadi karena tidak selamanya aktifitas dapat dilakukan di tempat tinggalnya. Maka dari itu telah disebutkan bahwa seluruh aktifitas manusia cenderung kearah pemenuhan kebutuhan pokok dimana membutuhkan ruang gerak sehingga transportasi merupakan turunan dari pemenuhan kebutuhan ekonomi. Dan tak dapat disangkal bahwa perkembangan transportasi juga merupakan dampak dari usaha manusia untuk mempermudah perjalanan baik dari segi waktu tempuh, jarak perjalanan maupun penghematan biaya perjalanan.

Penggunaan transportasi yang sering dipakai oleh masyarakat adalah pengiriman melalui jalur darat. Dengan menggunakan jasa pelayanan paket di Indonesia yang dapat dilakukan melalui perusahaan jasa pengiriman barang, baik milik pemerintah maupun swasta.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi pengiriman barang di kota Pekanbaru adalah CV. Jasataman Mandiri. Perusahaan ini melayani transportasi pengiriman barang ke Jakarta. Dengan melihat bahwa potensi dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peluang dari industri yang prospektif dan persaingan dalam industri pengiriman barang semakin ketat, maka CV. Jasatama Mandiri berusaha untuk menjadi yang terbaik dan berusaha memenangkan persaingan yang ada. CV. Jasatama Mandiri sebagai penyedia jasa pengiriman barang dimana berfungsi menjadi penghubung antara pihak-pihak yang mempercayakan pengiriman barangnya melalui perusahaan tersebut, dituntut melakukan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggannya baik pelanggan individu maupun pelanggan bisnis.

Setiap transportasi akan mengalami berbagai risiko. CV. Jasatama Mandiri dalam menjalankan kegiatannya dihadapkan dengan risiko. Dimana usaha ini dari pertama berdiri hingga saat ini sudah menampakkan kemungkinan risiko yang akan dihadapi. Seperti banyak barang-barang yang dikirim mengalami kerusakan karena faktor alam, pembungkusan (*packaging*) yang tidak rapi, terhimpit dengan barang lain yang berakibatkan barang tersebut rusak/pecah. Sehingga pihak perusahaan bertanggung jawab kepada pelanggan untuk mengganti barang-barang tersebut. Risiko lainnya yang sering dihadapi oleh jasa pengiriman barang yaitu, jika barang yang akan dikirim menumpuk akan terjadi keterlambatan pengiriman barang, sehingga banyaknya pelanggan yang mengeluh, sering terjadinya kesalahan pada jenis maupun jumlah barang yang dikirim pelanggan, gudang yang tidak memadai, selain itu faktor armada dan alam yang membuat pengiriman barang menjadi terlambat. Sehingga dapat dikatakan kesalahan atau cacat terjadi disebabkan oleh proses pengiriman barang dan tidak disebabkan oleh barang yang akan dikirim. Untuk itu diperlukan suatu upaya meminimalkan berbagai risiko yang mungkin terjadi dalam menjalankan suatu usaha.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi pada dasarnya risiko disebabkan oleh alam, binatang, atau oleh manusia sendiri, baik secara sengaja maupun karena kelalaian atau ketidaksengajaan karena berbagai alasan. Risiko dapat dihindari, dikelola, atau dialihkan melalui suatu sistem dan prosedur yang baik, kualitas Sumber Daya Manusia yang baik, asuransi dan lain-lain. Selanjutnya risiko juga dapat dikelola melalui program-program keselamatan, keamanan, dan kepastian. Apabila suatu risiko tidak dapat dikelola dengan baik maka risiko akan segera bertransformasi menjadi suatu krisis. Selanjutnya apabila suatu krisis tidak dapat dikelola dengan sempurna maka krisis akan segera berubah menjadi bencana.

Menurut Bong, dkk (2019:2) Risiko adalah suatu keadaan awal dari bencana yang belum terjadi. Oleh karena itu setiap kegiatan, terutama kegiatan dalam pelayanan jasa pengiriman barang, harus memiliki sebuah manajemen risiko untuk mencegah bencana terjadi. Walaupun tidak semua bencana dapat dicegah seratus persen, namun apabila organisasi menyiapkan suatu manajemen risiko yang baik, maka dampak bencana dapat dikurangi atau dapat diturunkan. Bencana akan senantiasa diikuti oleh kerugian-kerugian berupa kerugian keuangan, fisik, moral, penurunan penjualan-pemasaran, kerugian bisnis secara keseluruhan, dan penurunan reputasi jasa pengiriman barang. Oleh karena itu, pengelolaan risiko harus dilakukan dengan sebaik-baiknya agar tidak menghambat pencapaian tujuan.

Tabel 1.1 Tuntutan pelanggan kepada perusahaan CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru

NO	Nama Toko	Keterangan	Unit			
			2016	2017	2018	2019
1	Sumber Mas	Guinness pint pecah	94 kaleng	47 kaleng	77 kaleng	210 kaleng
2	Indah Kiat Pulp and Paper	Tissu rusak	25 roll	51 roll	18 roll	33 roll
3	Khetty	Cup rusak	13 roll	10 roll	66 roll	50 roll
4	Indofood	Pop mie rusak	5 dus	7 dus	2 dus	5 dus
5	Piter	Makanan rusak	17 dus	7 dus	31 dus	25 dus

Sumber :CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru Tahun 2016-2019

Dari tabel 1.1 merupakan data tuntutan pelanggan kepada CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru pada 4 tahun terakhir. Untuk toko Sumber Mas terjadi kerusakan barang yaitu Guinness Pint pecah, pada tahun 2016 mengalami kerusakan sebesar 94 kaleng dan turun pada tahun 2017 menjadi 47 kaleng namun meningkat pada tahun 2018 menjadi 77 kaleng dan naik drastis ke angka 210 pada tahun 2019. Untuk toko Indah Kiat Pulp & Paper terjadi kerusakan barang yaitu Tissu Roll, pada tahun 2016 mengalami kerusakan sebesar 25 roll dan naik pada tahun 2017 menjadi 51 roll namun mengalami penurunan pada tahun 2018 menjadi 18 roll dan naik lagi menjadi 33 roll pada tahun 2019. Untuk toko Khetty terjadi kerusakan barang yaitu Cup Plastik, pada tahun 2016 mengalami kerusakan sebesar 13 roll dan turun pada tahun 2017 menjadi 10 roll namun meningkat pada tahun 2018 menjadi 66 roll dan turun ke angka 50 roll pada tahun 2019. Untuk toko Indofood terjadi kerusakan barang yaitu pop mie, pada tahun 2016 mengalami kerusakan sebesar 5 dus dan naik pada tahun 2017 menjadi 7 dus namun turun pada tahun 2018 menjadi 2 dus dan mengalami kenaikan lagi ke angka 5 dus pada tahun 2019. Untuk toko Pitter terjadi kerusakan pada makanan,

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada tahun 2016 mengalami kerusakan sebesar 17 dus dan turun pada tahun 2017 menjadi 7 dus namun meningkat drastic pada tahun 2018 menjadi 31 dus dan turun ke angka 25 dus.

Dapat diambil kesimpulan bahwa selama 4 tahun terakhir kerusakan barang tidak terjadi kenaikan atau penurunan secara signifikan. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengetahui lebih lanjut khususnya tentang risiko pengiriman barang dengan **“Upaya Meminimalkan Risiko Pengiriman Barang Pada CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terjadi dijelaskan pada latar belakang, maka penulis membuat rumusan masalah pada penelitian tugas akhir ini adalah:

- a. Bagaimana upaya meminimalkan risiko yang terjadi pada jasa pengiriman barang pada CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru?
- b. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi perusahaan dalam meminimalkan risiko?

1.3 Tujuan Penulisan

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penulisan ini adalah:

- a. untuk minimalkan risiko pengiriman barang pada CV. Jasatama Mandiri.
- b. untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi perusahaan dalam meminimalkan risiko.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Manfaat Penulisan

a. Bagi Penulis

Dapat menerapkan teori-teori yang didapat sebagai alat analisa serta dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap risiko pengiriman barang. Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pemecahan suatu masalah berkenaan dengan materi yang diangkat dari penulisan tersebut.

b. Bagi Perusahaan

Mendapatkan suatu masukan berupa informasi tentang bagaimana mengatasi masalah pengiriman barang agar perusahaan mampu meningkatkan kualitas layanannya.

c. Bagi Pembaca

- 1) Sebagai sumber informasi bagi pembaca.
- 2) Dapat dijadikan dasar maupun bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan pokok permasalahan yang sama.
- 3) Sebagai tambahan pengetahuan dan ilmu yang dapat digunakan bagi yang memerlukan.

1.5 Metode Penulisan

a. Lokasi dan Waktu

Lokasi yang dipilih penulisan untuk melakukan penelitian di CV. Jasatama Mandiri JL.Riau Ujung No. 22 kelurahan Air Hitam, kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru. Waktu penelitian ini dilakukan selama bulan Februari 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan ini diperlukan data dan informasi yang lengkap, berikut adalah jenis data yang digunakan peneliti sebagai berikut:

1) Data primer

Yaitu suatu metode penulisan dengan cara mendatangi langsung perusahaan yang menjadi objek kajian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara dan observasi.

2) Data sekunder

Yaitu mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan mempelajari berbagai bentuk bahan-bahan tertulis yang berkaitan dengan isi laporan tugas akhir ini untuk mendapatkan informasi mengenai upaya meminimalkan risiko pengiriman barang.

c. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data dan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan, berikut metode pengumpulan data yaitu:

1) Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, tanpa menggunakan pedoman. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara dengan manajer lapangan dan supir armada.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data:

1) Deskriptif

Adalah yang menjelaskan tentang kejadian-kejadian yang ada di perusahaan berdasarkan fakta yang sebenarnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam pembahasan ini, sistematika tertulis dari empat bab yang masing-masing diuraikan sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penulisan, metode penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, serta deskripsi tentang pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dari individu dan divisi terkait.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Pada bab ini peneliti akan mengemukakan teori yang melandasi pembahasan yang terdiri dari pengertian risiko, pengertian manajemen resiko, manfaat manajemen resiko, tahap-tahap dalam melaksanakan manajemen resiko, tujuan manajemen resiko, fungsi manajemen risiko, penyebab risiko, alternative-alternatif menghindari risiko, upaya meminimalkan risiko, pengertian

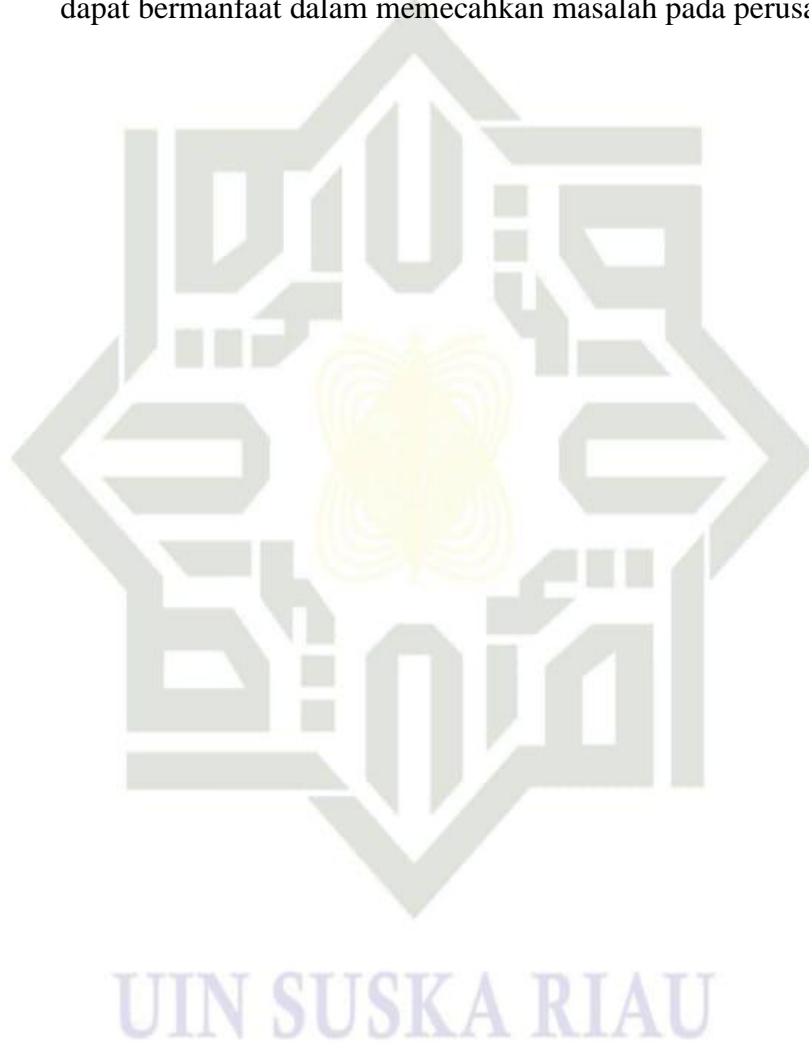
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

logistik, Risiko di sektor bisnis angkutan darat (transportasi), manajemen risiko dalam pandangan islam.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam penulisan ini berisi kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat dalam memecahkan masalah pada perusahaan.



BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Berdiri Perusahaan

CV Jasatama Mandiri Pekanbaru didirikan pada tahun 1998 oleh Atek dengan bidang usaha sebagai jasa pengiriman, pengangkutan, perawatan, perbaikan dan *service* dari angkutan. Latar belakang dari pendiri perusahaan ini memilih untuk membangun perusahaan jasa ekspedisi kargo karena adanya regulasi dari pemerintah yang membatasi jumlah angkutan di jalan raya pada waktu tersebut. Karena besarnya permintaan jasa angkutan pada saat itu dan didukung dengan fakta bahwa angkutan merupakan salah satu urat nadi ekonomi, maka pendiri dari perusahaan ini memutuskan untuk mendirikan perusahaan CV Jasatama Mandiri yang sampai sekarang masih berdiri.

Seiring berjalannya waktu Atek memberikan kepemimpinan usahanya kepada anak lelakinya, Mirwan. Mirwan berhasil membawa jasa ekspedisi ini hingga membuka cabang di Jakarta dan berhasil bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan besar di Riau seperti Riau Andalan Pulp & Paper (RAPP), PT Indah Kiat, Pindo Deli, dan perusahaan-perusahaan lainnya hingga saat ini.

CV Jasatama Mandiri merupakan perusahaan jasa angkutan barang dengan menggunakan armada truk yang terletak di Pekanbaru, dimana perusahaan ini telah memiliki cabang di Jakarta yang dikepalai oleh anaknya sendiri Vincen. Perusahaan ini telah memiliki 20 armada truk.

CV. Jasatama Mandiri juga banyak melakukan inovasi-inovasi unggul lainnya. CV. Jasatama Mandiri melakukan inovasi yaitu *tracking*. Ini adalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan pengiriman barang yang dilengkapi dengan GPS agar terpantau dimana posisi barang yang sedang dalam proses pengiriman.

Sasaran dari perusahaan ini bukanlah pelanggan perorangan melainkan kepada perusahaan manufaktur maupun perusahaan material seperti pipa, *printing*, *sparepart*, dan berbagai macam lainnya. Sehingga CV Jasatama Mandiri merupakan perusahaan jasa yang membantu perusahaan manufaktur untuk pengiriman barang hasil produksi ke dalam gudang penyimpanan di daerah lainnya.

CV. Jasatama Mandiri sebagai sebuah perusahaan ekspedisi yang mengangkat barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya melakukan banyak proses untuk mengirimkan barang yang dititipkan konsumen dari satu tempat ke tempat yang lain. Peranan pengangkutan dalam dunia perdagangan bersifat mutlak, tanpa pengangkutan perusahaan tidak akan jalan. Sutarman (2017:43) juga mengatakan bahwa pengangkutan bertugas memindahkan produk ke pasar yang secara geografi terpisah jauh dengan produsen, namun demikian pengangkutan sangat berguna untuk meningkatkan nilai tambah produk bagi para pelanggan, dimana produk harus datang tepat waktu, tidak rusak, dan pada jumlah yang sesuai dengan keperluan.

2.2 Visi dan Misi

Visi:

Menjadi perusahaan jasa ekspedisi yang mampu memberikan nilai pelayanan yang terbaik untuk semua pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

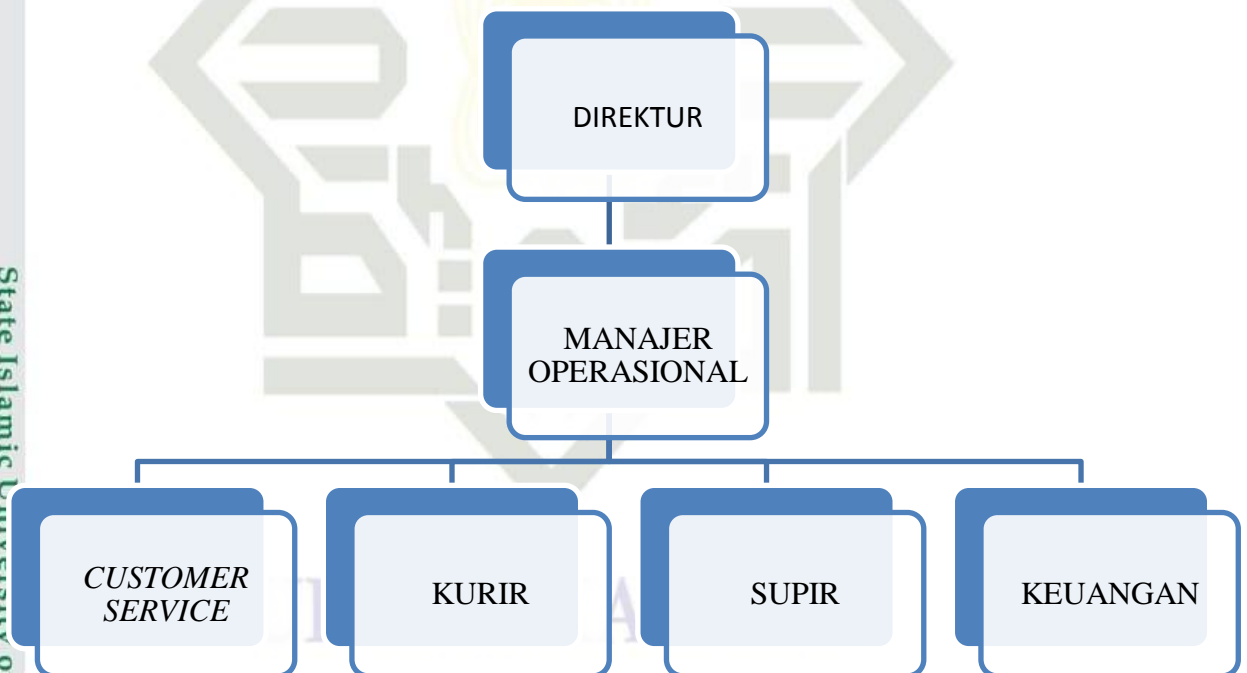
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Misi:

1. memberikan jasa ekspedisi dengan layanan dan harga optimal dan berkualitas.
2. Menjadi pilihan terbaik dikelasnya dan memperluas akses jasa ekspedisi bagi semua pelanggan.
3. Mendorong pertumbuhan usaha yang berkesinambungan untuk meningkatkan nilai perusahaan, kesejahteraan karyawan dan peduli pada tanggung jawab sosial.

2.3 Struktur Organisasi

Gambar 2.1 Struktur Organisasi CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru



Berdasarkan gambar 2.1, untuk lebih mengetahui tentang *job description* (gambaran perusahaan) pada CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru:

1. Deskripsi Tugas Direktur

Direktur merupakan jabatan tertinggi pada perusahaan ini dimana direktur ini yang nantinya akan mengelola semua anak buahnya dan yang melakukan proses pengambilan keputusan.

2. Deskripsi Tugas Manajer Operasional

Mempunyai tugas untuk mengatur, mengkoordinasi, dan bertanggung jawab atas kegiatan operasional CV. Jasatama Mandiri. Seperti mengatur armada atau kendaraan yang setiap hari jalan sesuai dengan rute-rute agen atau cabang lainnya.

3. Deskripsi Tugas Keuangan

Mempunyai tugas wewenang dan tanggung jawab dalam Mengelola dan mengatur segala biaya operasional kantor, Menyusun dana yang dimiliki perusahaan

4. Deskripsi *Customer Service*

Melayani, menerima, dan bertanggung jawab terhadap segala aktivitas kegiatan operasional CV. Jasatama Mandiri yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau *customer*

5. Deskripsi Kurir

Melakukan dan bertanggung jawab terhadap pengantaran dan pengambilan paket kiriman, dari tempat asal ke tempat tujuan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

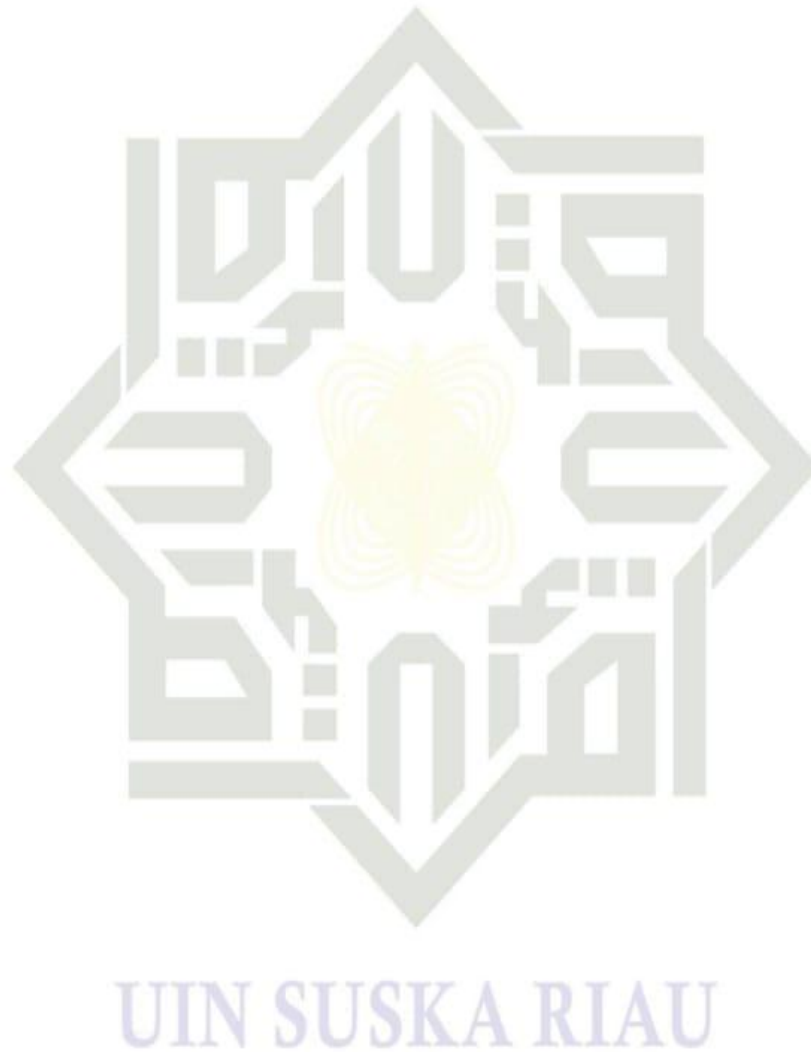
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Deskripsi Tugas Supir

Mengemudi dan bertanggung jawab terhadap keselamatan barang atau paket kiriman sesuai tujuan yang tertera pada surat muatan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil pengamatan dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan mengenai upaya meminimalisir risiko pengiriman barang pada CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

1. Pihak CV. Jasatama Mandiri melakukan komunikasi dengan pemilik barang untuk menambah jumlah jam kerja karyawan di gudang. Aksi tersebut juga bertujuan untuk mengatasi risiko tidak adanya pembagian *shif* kerja hingga 24 jam di gudang. Dengan melakukan penambahan jumlah jam kerja pembongkaran di gudang, maka tingkat produktifitas pembongkaran antara di gudang dan ke tempat pelanggan seimbang, sehingga meminimalisir terjadinya penumpukan barang.
2. Melakukan perencanaan penambahan jumlah armada jika terjadi kemacetan untuk meminimalisir hambatan pengiriman.
3. Penambahan jadwal *service* armada truk. Tindakan ini untuk mengatasi serta mencegah dan meminimalkan risiko perawatan armada yang tidak rutin yang menyebabkan proses pengiriman barang mengalami kehambatan seperti truk tidak dapat melaju dengan kecepatan tinggi/normal, atau bahkan terjadi mogok/rusak pada truk pada saat pengiriman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Sering terjadi hilangnya barang, perusahaan memberikan segel untuk kardus pengemasan luar, hal ini dilakukan untuk mempermudah melacak saat barang hilang/tertukar.
5. Kurang jelas penulisan untuk tujuan dari barang agar mudah terbaca oleh pihak ekspedisi. Selama ini penulisan menggunakan spidol dan kurang jelas, penulisan dapat diganti menggunakan *form* yang diketik atau menggunakan tulisan yang mudah untuk dibaca oleh pihak ekspedisi. Sehingga mengurangi risiko tertukarnya barang oleh ekspedisi.
6. Pada setiap truk disediakan terpal untuk menutup muatan jika terjadi hujan, sehingga truk tetap bisa melakukan pengiriman barang ketika terjadi hujan atau cuaca buruk. Tindakan ini bertujuan mengurangi risiko terhambatnya perjalanan armada truk dikarenakan cuaca buruk.
7. Melakukan pengecekan dokumen muatan dari tempat pengangkutan barang asal dengan fisik muatan, agar muatan tidak dicurigai oleh pihak polisi. Ini dilakukan untuk mengurangi bahkan mencegah terjadinya risiko barang yang dinyatakan berada di jalur merah yang mengakibatkan terjadinya penumpukan barang.
8. Jenis barang yang mudah hancur, pecah dan bahkan meledak adalah risiko dalam jasa pengiriman. Pelanggan sendiri sering kali tidak mengatakan dengan jujur isi barang untuk mengurang harga barang, sehingga pengemasan barang dilakukan seperti barang pada umumnya. Untuk pengiriman barang berharga dan barang-barang dengan jumlah besar diperlukan perlindungan khusus yang bisa mencegah pihak CV.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jasatama Mandiri terhindar dari kerugian besar. Oleh sebab itu pihak CV. Jasatama Mandiri melakukan kerja sama dengan pihak asuransi untuk mengurangi risiko kerugian yang bisa terjadi pada saat pengiriman.

9. Terjadinya pencurian dan kebakaran di area gudang penyimpanan barang kirman bisa terjadi. Banyaknya barang yang disimpan dalam gudang dan lemahnya penjagaan di areal gudang dapat menyebabkan adanya pencurian. Dan dengan adanya banyak barang yang mudah terbakar yang disimpan dalam gudang maka akan menyebabkan mudahnya terjadi kebakaran. Hal-hal ini dapat diantisipasi dengan cara mengoptimalkan security, pemasangan CCTV disetiap sudut gudang dan menghindari menyalakan api diareal gudang penyimpanan.

4.2 Saran

Dari penelitian yang dilakukan di CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru pada bagian pengiriman barang terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada pihak perusahaan yaitu:

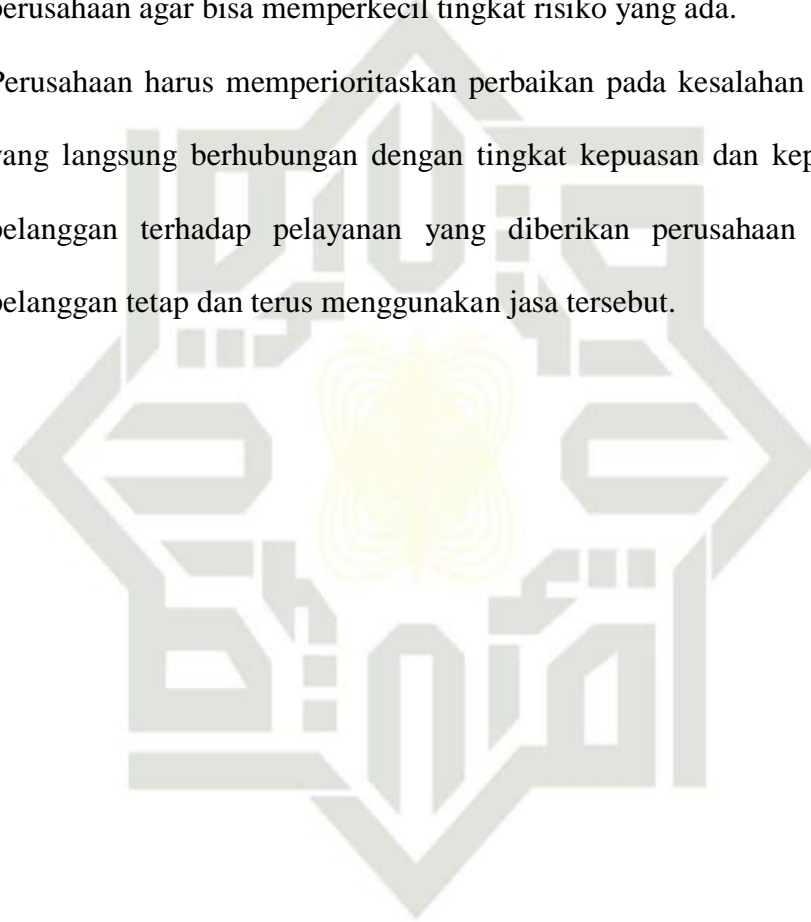
1. Perusahaan hendaknya melibatkan para pekerja dalam memecahkan masalah yang terjadi, sehingga dengan demikian pekerja dapat meningkatkan rasa memiliki tanggung jawab terhadap pelanggan.
2. Perusahaan harus dapat meningkatkan kekompakan dengan karyawan dalam menjalankan *standar operation procedure* yang ada sehingga terciptanya kualitas pekerjaan yang baik, meminimalisirkan risiko, rasa saling memiliki dan tanggu jawab yang sama terhadap tugas yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan serta ditumbuhkan rasa kekeluargaan antar sesama pekerja dan atasan.

3. Perusahaan harus melakukan perbaikan secara terus-menerus dan juga pengawasan oleh karyawan pada semua level organisasi yang ada pada perusahaan agar bisa memperkecil tingkat risiko yang ada.
4. Perusahaan harus memprioritaskan perbaikan pada kesalahan potensial yang langsung berhubungan dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan sehingga pelanggan tetap dan terus menggunakan jasa tersebut.



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR PUSTAKA

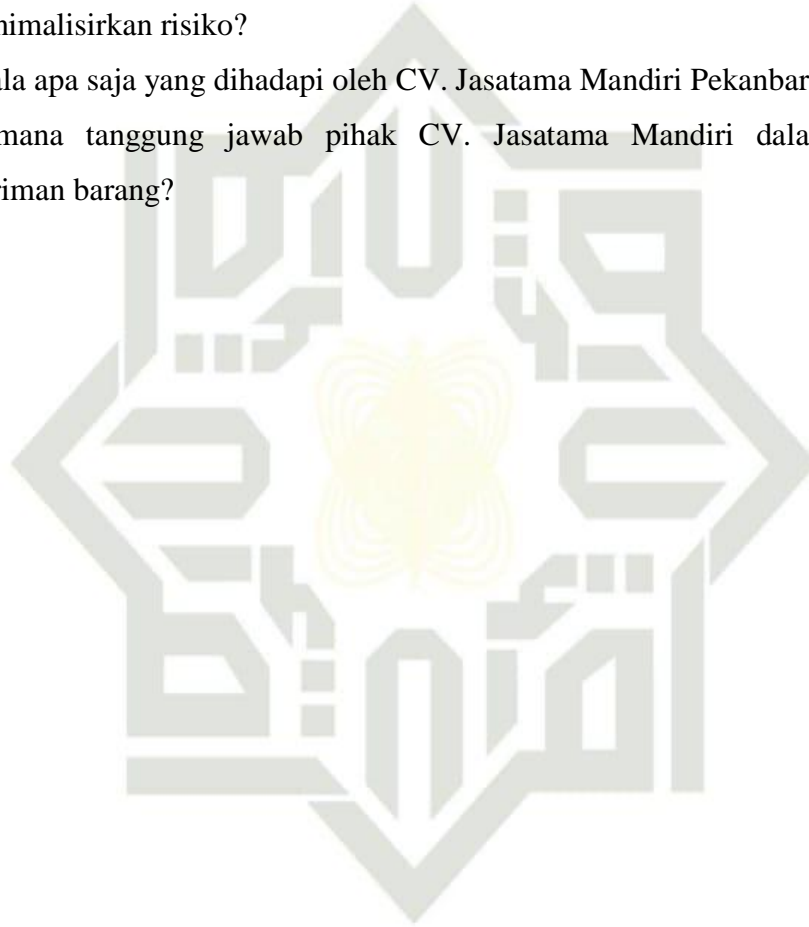
- Bong, Soeseno. 2019. *Manajemen Risiko, Krisis, dan Bencana untuk Industri Pariwisata yang Berkelanjutan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Darmawi, Hermawan. 2016. *Manajemen Risiko edisi 2*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Fahmi, Irham. 2018. *Manajemen Resiko*, Bandung: Alfabeta.
- Fatahudin, didin dan M. Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Deepublish.
- Kasidi. 2010. *Manajemen Resiko*, Bogor: Ghalia Indonesia,
- Maralis, Reni dan Aris Triyono. 2019. *Manajemen Risiko*, Yogyakarta: Deepublish.
- Rivai, Veitzhal dan Rifki Ismal. 2013. *Islamic Risk Management For Islamic Bank*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sunyoto, Danang dan Harisa Putri. 2017. *Manajemen Risiko dan Asuransi*, Jakarta: PT Buku Seru.
- Suprihanto, John. 2014. *Manajemen*, Yogyakarta: GADJAH MADAH UNIVERSITY PRESS.
- Susilo, Leo J dan Victor Riwu Kaho 2018. *Manajemen Risiko*, Jakarta: PT. Grasindo.
- Sutarman, *Dasar-Dasar Manajemen Logistik*, Bandung: PT Refika Aditama, 2017

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA.

1. Bagaimana CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru dalam mengelola risiko?
2. Apa saja jenis-jenis risiko yang terjadi?
3. Bagaimana alur proses pengiriman barang hingga sampai kepada pelanggan?
4. Upaya apa yang dilakukan pihak CV. Jasatama Mandiri dalam meminimalisirkan risiko?
5. Kendala apa saja yang dihadapi oleh CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru?
6. Bagaimana tanggung jawab pihak CV. Jasatama Mandiri dalam risiko pengiriman barang?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN



Wawancara Dinda Alfarindi dengan Manajer lapangan pada CV. Jasatama Mandiri Pekanbaru



Armada truk untuk mengangkut barang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Barang-barang yang terbakar pada saat proses pengiriman



Terbakarnya mobil akibat sabotase oleh pihak yang tak bertanggung jawab

UIN SUSKA RIAU