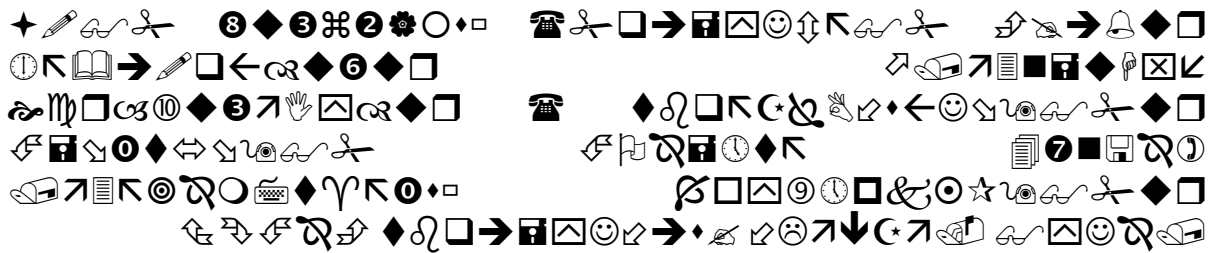


**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Allah menjanjikan rezeki bagi makhluk yang ada di permukaan bumi ini, namun untuk mendapat hal tersebut kita dituntut untuk bekerja dan berusaha. Hal ini telah dijelaskan oleh Allah SWT dalam QS. Al-Taubah:105



Artinya: “ *Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan*<sup>1</sup>

Setiap manusia umumnya mempunyai keinginan dan kebutuhan. Manusia akan selalu berusaha untuk mengejar dan mendapatkan kepuasan diri dari yang menunjang hidup, apabila keinginan dan kebutuhannya telah terpenuhi maka ia akan merasa aman dan lega.<sup>2</sup>

Oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan ekonomi tersebut maka masing-masing individu harus mampu berusaha dan bekerja sesuai dengan kemampuannya, seperti menjadi pengusaha. Keterlibatan muslim dalam bisnis bukan merupakan hal yang baru, namun telah berlangsung sejak empat belas abad yang lalu. Hal tersebut tidaklah mengejutkan karena islam menganjurkan umatnya untuk melakukan kegiatan bisnis, dan hal tersebut juga diatur dalam al-Qur’an. Konsep al-Qur’an sangat kompeherensif, sehingga parameternya tidak

---

<sup>1</sup> Depag, *Mushaf Al-Qur’an dan terjemahan*, (Depok: Al-huda, 2005), h. 204  
<sup>2</sup> Lili Muhammad Sadeli dan Maman Ukas, *Pengantar Bisnis Ilmu Menjual*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Edisi 1, Cet. 1, h. 4

hanya menyangkut dunia, tetapi juga menyangkut urusan akhirat.<sup>3</sup> Ilmu ekonomi menjadi sangat penting bagi kehidupan suatu bangsa, pakar ilmu ekonomi Sekaliber Marshal menyatakan bahwa kehidupan dunia ini dikendalikan oleh dua kekuatan besar yaitu ekonomi dan keimanan.<sup>4</sup>

Usaha adalah suatu bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dan terus menerus dengan tujuan memperoleh keuntungan, baik yang dilakukan secara perorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum atau tidak berbentuk badan hukum yang didirikan disuatu daerah dalam suatu negara.<sup>5</sup> Manajemen diartikan sebagai suatu rentetan langkah yang terpadu untuk mengembangkan suatu organisasi sebagai suatu sistem yang bersifat sosio-ekonomi-teknis. Sistem adalah suatu kesatuan dinamis yang terdiri dari bagian-bagian yang berhubungan secara organik, dinamis berarti bergerak, berkembang kearah suatu tujuan. Sosio berarti yang bergerak didalam dan yang menggerakkan sistem itu ialah manusia. Ekonomi berarti kegiatan dalam sistem yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia dan teknis berarti dalam kegiatan yang menggunakan harta, alat-alat dan cara-cara tertentu.<sup>6</sup>

Setiap usaha pasti memiliki tujuan untuk memaksimalkan keuntungan, untuk itu dalam pencapaiannya, diperlukan kerja keras memberikan yang terbaik untuk konsumen serta pelayanan yang terbaik dan jujur terhadap keterangan suatu usaha dan fasilitas yang dibutuhkan konsumen. Tujuannya agar konsumen tidak merasa kecewa terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

---

<sup>3</sup> Buchari Alma, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta,2009), h. 1

<sup>4</sup> Juhaya S. Pradja, *Ekonomi Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), h. 39

<sup>5</sup> Harmaizar Z, *Menangkap Peluang Usaha*, (Bekasi: CV Dian Anugrah Prakasa, 2008), h.14

<sup>6</sup> Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 219

Selanjutnya manusia didalam hidupnya selalu dihadapkan dengan risiko dan peristiwa yang tidak terduga akan terjadi, yang dapat menimbulkan kerugian baik bagi perorangan maupun perusahaan, sehingga banyak orang yang ingin menolak resiko, dengan alasan selalu ingin aman dan tentram, kemanapun ingin menghindari dari resiko maka disitu pun akan menemukan resiko yang lainnya.

Resiko merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan, karena segala aktivitas pasti ada resiko, bahkan ada anggapan yang mengatakan tidak ada hidup tanpa resiko sebagaimana tidak ada hidup tanpa kematian, resiko merupakan kemungkinan terjadinya suatu kerugian yang tidak diduga atau tidak diinginkan, jadi ketidakpastian atau kemungkinan terjadinya sesuatu yang apabila terjadi mengakibatkan kerugian.

Resiko itu pasti menjadi kenyataan atau tidak, dengan demikian manajemen resiko adalah kemungkinan penyimpangan yang tidak diharapkan yang dapat menimbulkan kerugian. Hal inilah yang terdapat pada usaha jasa service dan sparepart handphone X-tronic Ponsel dimana usaha ini pada awal maupun saat berjalannya sudah menampakkan kemungkinan-kemungkinan resiko yang akan dihadapi, seperti pada awal usaha banyaknya sparepart handphone yang tersedia ditoko, salah satunya lcd, karena lcd tersebut tidak terjual dalam beberapa bulan lcd tersebut rusak sehingga pihak ponsel rugi.

Resiko yang dihadapi pada saat berjalannya usaha contohnya: handphone android yang blank dikarenakan ic lcd, karena teknisi salah menganalisa sehingga mengambil kesimpulan kerusakan pada handphone tersebut adalah lcd, pada kasus tersebut ketika sudah sampai pada tahap eksekusi, bukannya handphone tersebut menjadi bagus dan normal kembali, malah menimbulkan kerusakan yang lebih parah, lcd yang sudah terpasang pada handphone tidak bisa digunakan lagi. Resiko yang sering terjadi pada x-tronic ponsel pada

saat memprogram ulang handphone ternyata data yang diprogram valid atau gagal yang menyebabkan handphone tersebut mati total dan tidak bisa digunakan lagi, sehingga pihak ponsel bertanggung jawab untuk mengganti handphone tersebut, resiko lainnya, teknis salah memprediksi kerusakan handphone sehingga sparepart yang sudah digunakan tidak bisa dipakai lagi seperti lcd, fleksible, mic, speaker, buzzer, konektor cas, konektor sim, touch, konektor memori, keypad dan lain-lainnya.<sup>7</sup> Untuk itu diperlukan suatu upaya awal untuk mengantisipasi berbagai resiko yang mungkin terjadi dalam menjalankan suatu usaha.<sup>8</sup>

Manajemen muncul sebagai sistem yang mengatur semuanya dalam lapangan kerja. Sistem manajemen mengukur kadar kemampuan diri seseorang, memberikan tugas yang sesuai dengan kemampuannya, memberikan tingkat kebebasan yang tidak keluar dari batas kebebasan orang lain, serta menyelesaikan tugas dengan sempurna.

Manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari rangkaian kegiatan serta perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian atau pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, manajemen resiko merupakan suatu cara metode atau ilmu pengetahuan yang mempelajari berbagai jenis resiko, bagaimana resiko itu terjadi dan mengolah resiko tersebut dengan tujuan agar menghindari dari kerugian.<sup>9</sup>

Program manajemen resiko pertama-tama bertugas mengidentifikasi resiko-resiko yang dihadapi, sesudah itu mengukur atau menentukan besarnya resiko itu kemudian mencari jalan keluar untuk menghadapi atau menangani resiko tersebut.<sup>10</sup> Potensi besarnya kerugian

---

<sup>7</sup> Ari Panca, Pemilik X-tronic Ponsel, *Wawancara*, 10 Maret 2015, Jalan Garuda Sakti KM 1

<sup>8</sup> Tarsis Tarmudji, *Manajemen Resiko Dunia Usaha*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1996), Cet. 1 h. 17

<sup>9</sup> Syarfi Ayat, *Manajemen Resiko*, (Jakarta: Gema Aksara, 2003), h. 1

<sup>10</sup> Herman Darmawi, *Manajemen Resiko*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 2

yang disebabkan oleh kejadian yang tidak dikehendaki adalah ukuran resiko yang dihadapi perusahaan (negara atau individu), besarnya ukuran resiko dan frekuensi kemunculan kejadian yang tidak diinginkan menuntut manajemen resiko. Perusahaan perlu mengidentifikasi faktor-faktor resiko yang dihadapi.<sup>11</sup>

Dengan meningkatnya pemakaian dan kebutuhan ponsel diseluruh kalangan masyarakat sehingga muncul bermacam-macam masalah pada saat pemakaian sehari-hari. Ponsel adalah sebuah alat elektronika yang bekerja dengan didukung oleh sebuah system yang dapat menjalankan ponsel tersebut, dengan adanya rangkaian elektronika dan system yang mengatur bekerjanya ponsel, maka ilmu tentang perbaikan dibagi menjadi ilmu hardware yaitu perangkat keras dan ilmu software sebagai perangkat lunaknya. Namun sebagai seorang teknisi handphone haruslah memiliki kemampuan dalam mereparasi perangkat handphone.

X-tronic ponsel merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa reparasi elektronik terutama dibidang handphone yang berkedudukan di jalan Garuda Sakti Pekanbaru Riau, dalam usaha meningkatkan pelayanan usahanya x-tronic ponsel disamping mereparasi juga melayani penjualan pulsa elektrik, casing, dan sparepart handphone. Telah banyak tumbuh dan berkembang usaha kegiatan kewirausahaan tersebut salah satunya usaha yang bergerak dalam kegiatan jasa reparasi elektronik terutama handphone dimana bentuk usaha ini dimiliki oleh perorangan yang mempunyai keahlian khusus memperbaiki dan menjual barang elektronik.

**Tabell.1 : Jumlah unit handphone yang direparasi pada x-tronic ponsel, Nokia, Blackberry, Samsung dan lain-lainnya, tahun 2010-2014 (unit)**

---

<sup>11</sup> T. Sunaryo, *Manajemen Resiko Finansial*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 11

Tahun	JumlahReparasi				Pertumbuhan %			
	Nokia	Blackberry	Samsung	Dll	Nokia	Blackberry	Samsung	Dll
2010	700	550	620	540	0	0	0	0
2011	950	790	830	710	36%	43,%	33%	31%
2012	1000	860	790	640	5%	9%	-5%	10%
2013	2000	930	870	790	100%	8%	10%	23%
2014	3200	998	770	700	60%	7%	11%	-11%

**Sumber: X-tronic Ponsel Pekanbaru**

Dari data diatas unit handphone yang direparasi pada x-tronic ponsel, merk nokia, blackberry, Samsung dan lainnya dari tahun 2010-2014 mengalami peningkatan yang cukup signifikan, x-tronic ponsel menjamin hasil kerja yang professional, biaya service yang terjangkau serta dapat memahami permintaan konsumen. Aktifitas-aktifitas yang dilaksanakan tidak terlepas dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen, kualitas pada umumnya dipengaruhi beberapa faktor, untuk melayani pelanggan yang dari tahun ketahun mengalami peningkatan ,dapat dilihat dari table dibawah ini.

**Tabel 1.2: Jumlah pelanggan pengguna jasa reparasi pada x-tronic ponsel, Merk Nokia, Blackberry, Samsung dll dari tahun 2010-2014.**

Tahun	Jumlah	Presentase perubahan
2010	850	0
2011	1350	58%
2012	2000	48%
2013	2900	45%
2014	3570	23%

**Sumber: X-tronic Ponsel Pekanbaru**

Dari table diatas adanya peningkatan jumlah pelanggan yang menggunakan jasa reparasi pada x-tronic ponsel handphone merk Nokia, Blackberry, Samsung dan lain-lainnya, dari tahun 2010-2014 semua itu tidak terlepas dari kerja keras para karyawan dan pemimpin yang selalu memprioritaskan kepuasan dan tidak ingin mengecewakan pelanggan. Pada x-tronic ponsel ini memiliki pelanggan dari tahun 2010-2014 sebanyak 10.670 merupakan pelanggan yang sering menggunakan jasa reparasi pada x-tronic ponsel.

**Tabel 1.3 :Jumlah handphone yang tidak diambil oleh konsumen setelah selesai direparasi pada x-tronic ponsel, Merk Nokia, Blackberry, Samsung dll dari tahun 2010-2014.**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase perubahan</b>
2010	300	0
2011	470	56%
2012	590	25%
2013	680	15%
2014	880	29%

**Sumber: X-tronic Ponsel Pekanbaru**

Dari tabel diatas terlihat jelas bahwa setiap tahunnya terjadi peningkatan jumlah handphone yang selesai di reparasi namun tidak diambil oleh pemiliknya, handphone yang direparasi mulai dari ganti lcd, speaker, bazer, conektor cas, touch, conektor sim, conektor memori dan lain-lainnya, sparepart yang sudah terpasang pada handphone menyebabkan kerugian apabila handphone tersebut tidak diambil oleh konsumen, modal kita terbenam pada handphone tersebut. Dalam hal menangani jumlah pelanggan yang senantiasa mengalami peningkatan tersebut, maka sangat dibutuhkan pegawai yang terampil dan teliti dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat menghindari kendala-kendala yang mungkin terjadi dalam pelayanan jasa service handphone tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengetahui lebih lanjut khususnya tentang manajemen resiko jasa reparasi, dengan judul: **“Manajemen Resiko Jasa Service dan Sparepart Handphone pada X-tronic Ponsel Ditinjau Menurut Ekonomi Syari’ah (Studi Kasus Jl. Garuda Sakti KM 1 Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru)**

## **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah sesuai dengan topik permasalahan, maka penulis membatasi permasalahannya yaitu: Manajemen resiko jasa service dan sparepart handphone pada x-tronic ponsel ditinjau menurut ekonomi syari'ah.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana x-tronic ponsel mengelola resiko yang terjadi ?
2. Apa saja kendala-kendala x-tronic ponsel dalam mengelola resiko ?
3. Bagaimana tinjauan ekonomi syari'ah terhadap upaya-upaya manajemen resiko jasa service dan sparepart handphone pada x-tronic ponsel?

### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:**

- a. Untuk mengetahui Bagaimana x-tronic ponsel mengelola resiko yang terjadi.
- b. Untuk mengetahui Apa saja kendala-kendala x-tronic ponsel dalam mengelola resiko.
- c. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi syari'ah terhadap upaya-upaya manajemen resiko jasa service dan sparepart handphone pada x-tronic ponsel.

#### **2. Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:**

- a. Untuk mendapatkan pengetahuan tentang manajemen resiko jasa service dan sparepart handphone pada x-tronic ponsel.



- b. Sebagai bahan masukan dan bahan informasi bagi pemilik jasa reparasi elektronik handphone untuk dapat dijadikan solusi dalam meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan jasa reparasi.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada x-tronic ponsel dalam menjalankan kegiatan oprasionalnya.
- d. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program (SI) pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Ekonomi Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di x-tronic ponsel yang terletak di Jl. Garuda Sakti Km. 1 Kecamatan Tampan Pekanbaru.

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah pemilik dan karyawan pada usaha jasa reparasi dan sparepart handphone. Sedangkan sebagai objek penelitian ini adalah manajemen resiko jasa service dan sparepart handphone pada x-tronic ponsel.

### **3. Populasi dan Sampel**

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Pemilik dan seluruh karyawan yang berjumlah 5 orang yang terdiri dari 1 orang pemilik ponsel dan 4

karyawan. Karna jumlah populasinya hanya 5 orang, maka sekaligus dijadikan sampel dengan menggunakan teknik *total sampling*.<sup>12</sup>

#### **4. Sumber Data**

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dilapangan dari tempat penulis melakukan penelitian, data ini bertujuan untuk mengetahui manajemen resiko.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari beberapa buku atau data pendukung yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti.

#### **5. Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode dari pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung kelokasi penelitian yang berkaitan dengan masalah penelitian.
- b. Wawancara, pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada subjek penelitian. Wawancara yang penulis lakukan adalah wawancara terbuka yaitu dengan mewawancarai.
- c. Studi kepustakaan yaitu penulis mengambil buku-buku referensi yang ada kaitannya dengan persoalan yang diteliti.

#### **6. Analisis Data**

Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu setelah semua data berhasil dikumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), h. 82

<sup>13</sup> Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Yogyakarta: UIN-MALIKI press, 2010), cet. 2, h. 352

## **7. Metode penelitian**

Setelah data dianalisa, kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan dengan menggunakan metode sebagai berikut :

- a. Deduktif yaitu uraian yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah umum, dianalisis dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Induktif yaitu dengan menggunakan fakta-fakta atau gejala-gejala yang bersifat khusus, lalu dianalisis kemudian diambil kesimpulan secara umum.
- c. Deskriptif yaitu menggunakan data-data dan keterangan yang diperoleh untuk dipaparkan dan dianalisis.

## **F. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai: Latar belakang masalah, Batasan masalah, Rumusan masalah, Tujuan dan Kegunaan penelitian, Metode penelitian, dan Sistematika penulisan.

### **BAB II : GAMBARAN UMUM**

Dalam bab ini penulis memaparkan tentang: Sejarah usaha X-tronic ponsel, Visi dan Misi, Struktur organisasi, dan Produk X-tronic Ponsel.

### **BAB III : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini merupakan bagian teoritis dengan mengemukakan bagian konsep manajemen resiko dalam perspektif islam yang meliputi: Pengertian manajemen resiko, Landasan hukum manajemen resiko, Prinsip manajemen resiko, Fungsi dan tujuan manajemen resiko, Proses manajemen resiko dan Manajemen resiko dalam islam.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini merupakan bagian inti dari permasalahan yang diangkat yaitu dengan memaparkan dan menggambarkan manajemen risiko pada x-tronic Ponsel Bagian ini meliputi: Bagaimana x-tronic ponsel mengelola risiko yang terjadi, Apa saja kendala-kendala x-tronic ponsel dalam mengelola risiko, Bagaimana tinjauan ekonomi syari'ah terhadap upaya-upaya manajemen risiko jasa service dan sparepart handphone pada x-tronic ponsel.

#### **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini merupakan bagian penutup yang berisikan kesimpulan dari inti permasalahan dengan disertai saran-saran yang menunjang peningkatan mutu usaha khususnya di x-tonic Ponsel