

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA SISTEM PEMBAYARAN
CASH ON DELIVERY (COD) EKSPEDISI J&T EXPRESS
DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Ika Rahmawati
NIM: E20192103
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2023**

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA SISTEM PEMBAYARAN
CASH ON DELIVERY (COD) EKSPEDISI J&T EXPRESS
DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

Ika Rahmawati
NIM: E20192103

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing:



Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M.
NIP. 19740420 199803 2 001

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA SISTEM PEMBAYARAN
CASH ON DELIVERY (COD) EKSPEDISI J&T EXPRESS
DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI


Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah


Hari : Selasa
Tanggal : 12 Desember 2023

Tim Penguji



Ketua Sidang

Sekretaris


(Dr. Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM.)
NIP. 196905231998032001


(Wildan Khisbullah, S. Akun., M.Ak.)
NUP. 202109194

Anggota:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M., CHRP., CCGS. ()
2. Dr. Retna Anggitaningsih, SE., MM. CRMP. ()

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP. 196812161996031001

ili

MOTTO

وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَى سَبْعَ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعٌ سُنبُلَاتٍ
خُضِرٌ وَأُخْرَى يَابِسَاتٌ يَتَأَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي فِي رُءْيَايَ إِنْ كُنْتُمْ لِلرُّءْيَا تَعْبُرُونَ ﴿٤٣﴾

Artinya: “Dan raja berkata (kepada para pemuka kaumnya), “Sesungguhnya aku bermimpi melihat tujuh ekor sapi betina yang gemuk dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus; tujuh tangkai (gandum) yang hijau dan (tujuh tangkai) lainnya yang kering.” (QS. Yusuf:43)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wasyukurillah wa ala nikmatillah, segala puji bagi Allah SWT, shalawat serta salam yang selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, semoga skripsi ini mendapatkan Ridho-Nya dan sebagai tanda terimakasih, saya persembahkan karya tulis ini kepada :

1. Kepada kedua orang tua saya, Sutiono dan Siti Hotija tercinta, tersayang dan yang selalu memberikan semangat, kasih sayang dan doa yang tulus serta rela bekerja keras demi kesuksesan anaknya, terimakasih banyak atas segala pengorbanannya yang tidak mungkin dapat dibalas oleh peneliti, semoga surga kelak menjadi balasan atas kasih sayang, cinta dan pengorbanan beliau, Amin.
2. Kakak saya Siti Nur Holizah dan adik saya Riandhika Chandra Aditya yang selalu memotivasi dan menghibur saya untuk segera menyelesaikan karya tulis ini.
3. Keluarga besar tercinta yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan agar tidak pantang menyerah dalam segala hal.
4. Segenap guru sekolah mulai dari SD sampai SMA, dosen dan orang-orang yang tidak sengaja memberikan ilmunya kepada saya, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat dan barokah, Amin.
5. Almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Jember dan seluruh dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Jember khususnya dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan ilmunya kepada peneliti.

6. Sahabat dan teman-teman ES 3 serta Angkatan 2019 Ekonomi Syariah yang menjadi teman seperjuangan dan saling berbagi ilmu.



ABSTRAK

Ika Rahmawati, Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M., 2023: “*Analisis Manajemen Risiko pada Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD) Ekspedisi J&T di Kabupaten Jember*”

Kata Kunci: Manajemen Risiko, Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD), I Putu Sugih.

Perkembangan teknologi yang pesat memiliki dampak besar pada transformasi dunia digital. Hal ini tercermin dalam perubahan perilaku pengguna media sosial yang semakin cenderung melakukan transaksi ekonomi, khususnya melalui e-commerce atau belanja online. Fenomena ini menjadi lebih signifikan sejak pandemi *covid-19* yang membatasi kegiatan di luar rumah. Proses belanja *online* melibatkan penggunaan aplikasi Shopee dan sejenisnya yang dapat diakses melalui smartphone. Pembayaran dilakukan sesuai dengan preferensi konsumen, termasuk metode COD yang populer karena dianggap lebih aman dan dapat mengurangi risiko penipuan. Keseluruhan, transformasi ini mencerminkan adaptasi masyarakat terhadap perubahan teknologi dan situasi global, dengan fokus pada kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.

Fokus penelitian skripsi ini adalah bagaimana prosedur dalam melakukan pembayaran COD, bagaimana pengukuran risiko pada metode pembayaran COD dan pengendalian risiko pada metode pembayaran COD Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur dalam melakukan pembayaran COD, untuk mengetahui pengukuran risiko pada metode COD) dan untuk mengetahui pengendalian risiko pada metode pembayaran COD Ekspedisi J&T Express Jember.

Penelitian ini dilakukan di Ekspedisi J&T Express Cabang Jember dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif. Subjek penelitian diambil dengan teknik *purposive*. Adapun teknik pengumpulan datayang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Tahap-tahap penelitian yang dilakukan yakni tahap pra lapangan, tahap pelaksanaan dan tahap analisis data.

Kesimpulan penelitian ini adalah langkah tepat menggunakan metode COD yaitu konfirmasi, pengiriman, penerimaan dan pemeriksaan barang oleh pelanggan, pembayaran, serta konfirmasi pembayaran, setelah konfirmasi selesai, proses COD dianggap selesai. Pengukuran risiko pada metode pembayaran COD dilakukan analisis data perilaku pelanggan, verifikasi identitas pelanggan, dan evaluasi terus menerus untuk memperbarui perlindungan terhadap risiko kerusakan barang. Strategi pengendalian risiko yang diterapkan oleh J&T Express mencakup penghindaran, pengurangan serta duplikasi.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah, peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, serta sholawat serta salam kita curahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Manajemen Risiko Pada Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember”. Peneliti menyampaikan terimakasih berkat adanya bimbingan dan bantuan dari semua pihak yang terkait. Oleh karena itu, perkenalkanlah peneliti menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Sofiah, M.E. selaku Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya, mencurahkan pikirannya, mengarahkan serta memberikan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.

6. H. Roni Subhan, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini baik secara material maupun moril, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis berusaha dengan sebaik-baiknya, namun apabila masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, mohon berkenan memberikan saran dan kritik yang membantu dari semua pihak.

Jember, 4 Oktober 2023

Ika Rahmawati
E20192103

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMA PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah	10
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Teori	22
1. Manajemen Risiko.....	22

2. Tujuan Manajemen Risiko	24
3. Manfaat Manajemen Risiko	27
4. Konsep Pengukuran Risiko	28
5. Teknik-teknik Pengendalian Risiko	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan jenis Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	33
C. Subyek Penelitian	33
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Analisis Data	34
F. Keabsahan Data	35
G. Tahap-tahap Penelitian	36
BA IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	38
A. Gambaran Objek dan Penelitian	38
B. Penyajian Data dan Analisis Data	46
C. Pembahasan Temuan	53
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu	20
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi J&T Express Cabang Jember

..... **Error!**

Bookmark not defined.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dengan adanya teknologi saat ini membuat perkembangan terus berkembang di berbagai sektor dan jenis khususnya pada bidang ekonomi. Oleh karena itu, Perkembangan digital memiliki potensi untuk memengaruhi sikap dan perilaku pengguna media sosial ketika melakukan transaksi ekonomi.¹

Salah satu peristiwa yang terjadi dalam ranah ekonomi adalah pertukaran barang dan jasa melalui media elektronik. Kegiatan jual beli melalui internet ini umumnya dikenal sebagai *electronic ommerce* atau *e-commerce*. *E-commerce* melibatkan seluruh proses pengembangan, pemasaran, penjualan, pengiriman, pelayanan, dan pembayaran kepada pelanggan, didukung oleh jaringan mitra bisnis yang luas. Sistem yang digunakan dalam pelaksanaan *e-commerce* sangat bergantung pada internet, yang jumlah penggunanya terus meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun. Di Indonesia, *e-commerce* telah hadir sejak tahun 2000-an, tetapi pada tahun 2014, minat masyarakat terhadap penggunaan *e-commerce* meningkat

¹ Sumarjiyanto Nugroho Benedictus Maria and Tri Widayati, “Dampak Perkembangan Ekonomi Digital Terhadap Perilaku Pengguna Media Sosial Dalam Melakukan Transaksi Ekonomi,” *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen* 6, no. 2 (2020): 2407–263.

pesat. Hal ini dapat dilihat dari maraknya perusahaan start-up di Indonesia, seperti Tokopedia, Bukalapak, Blibli, Shopee, dan sejumlah lainnya lagi.²

Transaksi jual beli yang dilakukan dalam menggunakan *e-commerce* disebut dengan belanja *online*, belanja *online* kini telah menjadi alternatif yang populer dibandingkan dengan belanja konvensional. Pergeseran perilaku dari offline ke online utamanya dipicu oleh adanya pandemi covid-19. Pandemi ini mengakibatkan pembatasan pada segala kegiatan di luar rumah, termasuk pembelajaran, ibadah, dan pekerjaan. Dampaknya juga terasa dalam berbagai aktivitas, termasuk kegiatan berbelanja kebutuhan sehari-hari seperti makanan, sehingga terjadi peningkatan signifikan dalam praktik belanja online itu sendiri.³

Kemudahan yang diperoleh dari berbelanja online semakin menarik minat konsumen di Indonesia. Menurut hasil survei oleh We Are Social pada bulan April 2021, sebanyak 88,1% pengguna internet di Indonesia lebih memilih untuk membeli produk secara online. Terutama, sejak merebaknya virus covid-19 dan penerapan kebijakan pemerintah untuk menanggulangi pandemi tersebut, banyak masyarakat Indonesia yang tinggal di rumah, yang mengakibatkan peningkatan antara 25% hingga 30% dalam aktivitas berbelanja online di Indonesia.

Pembelian secara online dapat dilakukan dengan cara mengorder barang melalui vendor, produsen, atau reseller menggunakan teknologi

² Nur Aini Rakhmawati et al., "Analisa Transaksi Belanja Online Pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Teknoinfo* 15, no. 1 (2021): 32.

³ Andi Maghfirah Juniar and Jusrianti, "Belanja Online Di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Ibu-Ibu Rumah Tangga Di Kota Makassar [Online Shopping during the Covid-19 Pandemic: A Case Study of Housewives in Makassar City]," *Emik* 4, no. 1 (2021): 37–51.

internet melalui ponsel pintar (smartphone). Setelahnya, pembayaran dapat dilakukan melalui transfer bank, layanan e-banking, atau opsi pembayaran di tempat saat barang diantarkan, yang sering disebut sebagai metode pembayaran. *Cash on Delivery* (COD).

Pembayaran melalui sistem *Cash on Delivery* (COD) menjadi salah satu opsi yang diminati oleh konsumen karena dianggap lebih aman, memungkinkan mereka untuk mengurangi risiko penipuan. Namun, di sisi lain, beberapa insiden terkait wanprestasi terkait pembayaran *Cash on Delivery* (COD) juga sering terjadi. Tindakan di mana konsumen menolak membayar barang setelah barang tersebut sudah dikirimkan tentu saja dapat menyebabkan kerugian bagi pihak terkait pihak produsen.⁴

Penggunaan layanan *Cash on Delivery* (COD) mengalami peningkatan hampir 2,5 kali lipat pada kuartal kedua tahun 2020. Meskipun terjadi peningkatan dalam pembayaran *Cash on Delivery* (COD), muncul kendala baru yang berhubungan dengan pembatalan sepihak oleh pembeli tanpa persetujuan penjual. Secara prinsip, permintaan pengembalian atau pembatalan pesanan dapat diajukan setelah barang sampai ke pembeli, terutama jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera di website toko *online*, mungkin karena perbedaan spesifikasi, jenis, atau sifat barang yang dijual. Ketika pembeli mengajukan klaim untuk penggantian atau pengembalian barang, kesepakatan antara kedua belah pihak biasanya diperlukan. Namun, karena pembayaran dengan sistem *Cash on Delivery*

⁴ Nurul Hajjan, Rani Apriani, and Luthfi Ramadhan, "Penegakan Hukum Atas Tindakan Wanprestasi Konsumen Melalui Sistem Cash on Delivery (Cod)," *Supremasi: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ilmu-ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya* XVI, no. 2 (2021): 318–326.

(COD) melibatkan pembayaran tunai saat produk dikirim ke rumah atau lokasi yang dipilih oleh pelanggan, hal ini memungkinkan pembeli untuk dengan mudah membatalkan pesanan mereka kapan saja sewaktu-waktu.⁵

Cash On Delivery (COD) memberikan kemampuan kepada pelanggan untuk melakukan pembayaran secara tunai saat menerima produk yang telah mereka beli, baik itu dikirim ke rumah mereka atau ke lokasi lain sesuai dengan opsi pengiriman yang mereka pilih. Pembayaran *Cash on Delivery* (COD) juga dikenal sebagai sistem pasca pembayaran karena pelanggan menerima barang terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran. Walaupun demikian, dalam praktiknya, masih terdapat risiko-risiko yang terkait dengan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) yang perlu diteliti. Secara umum, risiko-risiko ini dapat teramati dalam berbagai bidang dan melibatkan ketidakpastian serta faktor-faktor sejenis yang dapat diukur. Risiko adalah sesuatu yang mengandung bahaya dan ketidakpastian atau ketidakpastian yang dapat menimbulkan kerugian. Manajemen risiko adalah suatu pendekatan atau disiplin ilmu yang digunakan untuk mengkaji berbagai macam risiko, menyelidiki penyebab terjadinya, dan mengatasi risiko tersebut dengan maksud mencegah kerugian.⁶

Risiko pada transaksi dengan pembayaran *Cash on Delivery* (COD) berpotensi kepada dampak negatif pendapatan, penipuan, kesalahan ataupun ketidakmampuan dari pihak pembeli untuk melakukan pembayaran atau yang

⁵ Gama Pratama, "Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis Di Masa Pandemic Covid 19," *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2020): 21.

⁶ Yuha Nadhirah Qintharah, "Perancangan Penerapan Manajemen Risiko," *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi dan Komputersasi Akuntansi* 10, no. 1 (2019): 67–86.

sering disebut sebagai pembatalan sepihak dapat menjadi suatu masalah. Salah satu contoh yang banyak diperbincangkan terkait pembatalan sepihak dalam transaksi *Cash on Delivery* (COD) adalah ketika seorang pembeli marah dan mengeluarkan kata-kata kasar kepada kurir karena menerima pesanan yang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi. Pembeli merasa tidak puas dengan pesanan yang diterima, sehingga memutuskan untuk membatalkan pembelian dan tidak membayar harganya. Tindakan pembatalan tersebut dapat menimbulkan risiko kerugian bagi penjual.

Salah satu perusahaan pengiriman barang yang menekankan pentingnya loyalitas pelanggan dalam operasional bisnisnya adalah J&T Express, yang merupakan salah satu pemain baru di bidang jasa pengiriman barang atau kurir dibandingkan dengan kompetitor lainnya. J&T Express adalah penyedia layanan ekspedisi yang baru muncul dalam tiga tahun terakhir. Meskipun beroperasi dalam waktu yang relatif singkat, perusahaan ini telah mencapai tingkat ketenaran yang signifikan di kalangan konsumen dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Sejak berdiri pada Agustus 2015, kehadiran J&T Express dalam pasar logistik di Indonesia telah meningkatkan persaingan di industri ini. Perusahaan asli Indonesia ini membawa keunggulan kompetitif yang tidak dapat dianggap remeh. Dalam waktu setahun, J&T Express berhasil menjangkau seluruh wilayah di Indonesia. Infrastruktur yang dibangun oleh J&T Express dirancang untuk memberikan layanan yang cepat, aman, dan mengurangi risiko kesalahan manusia yang dapat mempengaruhi

kualitas layanannya. layanannya.⁷ Dalam web resmi yang dimiliki oleh J&T Express (www.jet.co.id) menyebutkan yang membedakan antara J&T Express dengan perusahaan jasa lainnya yaitu dipenawaran agar konsumen dapat melihat perbedaan antara jasa pengiriman dari J&T Express dengan pesaing seperti “layanan gratis jemput di tempat, tiga cara pesan pengiriman (call center, aplikasi smartphone, website) real-time tracking system, 24 hours free holine, promo gratis ongkir pada situs belanja online, dan lain-lain. (www.jet.co.id, 2019)

Perusahaan	Tahun Berdiri	Persentasi
JNE Express	Tahun 1990	86,7%
J&T Express	Tahun 2015	44,99%
Pos Indonesia	Tahun 1746	31,60%
Tiki	Tahun 1970	27,5%

Berdasarkan Tabel diatas jumlah perusahaan jasa pengiriman yang didata memiliki masa operasi yang berbeda. J&T Express yang tergolong pada perusahaan yang baru beroperasi dengan masa operasi kurang lebih 8 tahun dan perusahaan JNE telah beroperasi kurang lebih 33 tahun sedangkan TIKI telah beroprasi kurang lebih 53 tahun dimana TIKI berdiri pada tahun 1970, untuk Pos Indonesia sendiri sudah berdiri sejak tahun 1746. Tentunya keadaan ini mengindikasikan bahwa perusahaan J&T Express yang masih tergolong baru memiliki keunggulan sendiri sehingga dalam waktukurang lebih 8 tahun perusahaan ini mampu menarik konsumen dan menduduki posisi kedua dalam penggunaan kurir terbanyak. Atas dasar latar belakang masalah yang telah di

⁷ Akbar Subarka and Ety Dwi Susanti, “Analisis Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Express,” *Jurnal Bisnis Indonesia* 10, no. 1 (2019): 92–104.

uraikan di atas, dalam penelitian peneliti akan mendeskripsikan tentang bagaimana manajemen risiko yang dilakukan oleh J&T Express membedakan. Sehingga muncul judul “Analisis Manajemen Risiko pada Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember”.

J&T Express dikenal memiliki cukup jaringan layanan yang luas dibandingkan dengan jasa pengiriman yang lain di seluruh Indonesia. Jaringan yang luas ini dapat menjadi keunggulan dalam mencakup area yang lebih banyak dan memberikan layanan pengiriman ke berbagai lokasi. Alasan peneliti memilih metode *Cash On Delivery* (COD) karena metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) atau pembayaran tunai saat barang diterima memiliki beberapa keunggulan yang membuat metode ini dipilih oleh kebanyakan orang dimana metode *Cash on Delivery* (COD) memberikan keamanan kepada pembeli, menghindari risiko penipuan dan memberikan kemudahan serta kepuasan pelanggan karena metode *Cash on Delivery* (COD) memberikan alternatif pembayaran yang tidak memerlukan transaksi melalui kartu kredit atau rekening bank dimana beberapa daerah di Indonesia yang memiliki keterbatasan fasilitas perbankan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Manajemen Risiko Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) J&T Express di Kabupaten Jember**”

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan merinci aspek masalah yang akan diidentifikasi dan dipecahkan melalui proses penelitian.⁸

1. Bagaimana prosedur dalam melakukan pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?
2. Bagaimana pengukuran risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?
3. Bagaimana pengendalian risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan bagian yang merinci mengenai arah yang akan diambil dalam penelitian. Tujuan penelitian harus sesuai dengan rumusan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya.⁹

1. Mengetahui prosedur dalam melakukan pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express Jember.
2. Mengetahui pengukuran risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express Jember.
3. Mengetahui pengendalian risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express Jember.

D. Manfaat Penelitian

Bagian manfaat penelitian mencakup kontribusi yang akan diberikan setelah penelitian selesai melakukan penelitian.¹⁰

⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2019), 45.

⁹ Tim Penyusun, 45.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian dapat memberikan manfaat memperluas wawasan bagi pihak-pihak terkait dalam mengatasi masalah ini. Selain itu, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang manajemen risiko.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumber berharga untuk memperluas pengetahuan dan memajukan penelitian terkait manajemen risiko.
- 2) Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sarana keterampilan dalam penyusunan karya tulis ilmiah.

b. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

- 1) Dapat menambah kepustakaan bagi dosen maupun mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- 2) menambah informasi bagi dosen maupun mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

c. Bagi Masyarakat Umum

- 1) Memperluas Pengetahuan
- 2) Memberi Informasi Pengetahuan Baru
- 3) Mengetahui Kondisi yang akan Dihadapi

¹⁰ Time Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2019), 45.

E. Definisi Istilah

Definisi oprasional adalah definisi yang membuat variabel yang sedang diselidiki bersifat operasional terkait dengan langkah-langkah pengukuran variabel tersebut tersebut.¹¹

1. Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah suatu kegiatan manajemen yang didalamnya mempersiapkan strategi untuk mendeteksi risiko atau kejadian yang tidak diinginkan muncul.¹²

2. Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran adalah sistem yang merujuk pada serangkaian aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk menggerakkan dana, memenuhi kewajiban yang muncul dari aktivitas ekonomi. Sistem pembayaran berkembang seiring dengan konsep "uang" sebagai alat pembayaran atau perantara dalam transaksi barang, jasa, dan keuangan keuangan.¹³

3. Ekspedisi

Ekspedisi adalah tindakan untuk menemukan hal-hal yang belum kita ketahui atau temui, baik itu berupa objek fisik seperti barang-barang maupun hal-hal abstrak seperti pengetahuan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, ekspedisi juga dapat diartikan sebagai perjalanan ilmiah untuk

¹¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember), 45-46.

¹² M.L.Denny Tewu Jeffry Albert Silaen, Indra Gunawan, "Analisis Risiko Pelayanan Pasien Lama Terhadap Penyakit Diabetes Melitus Tipe 2 (Studi Kasus: Rs Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur)," *Jurnal Manajemen Risiko* 2, no. 2 (2021): 1-28.

¹³ Bank Indonesia, "Sistem Pembayaran Indonesia 2025" (n.d.), <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>.

menyelidiki daerah yang belum kita kenal atau pahami. Oleh karena itu, ekspedisi dilakukan untuk mengamati, meneliti, atau menyelidiki suatu daerah yang sebelumnya tidak diketahui. Sementara itu, pengiriman barang pada umumnya merujuk pada proses menyiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ke tujuan yang ditentukan sesuai dengan dokumen pemesanan dan pengiriman, serta memastikan barang tersebut dalam kondisi sesuai dengan persyaratan penanganan yang berlaku.¹⁴

4. *Cash On Delivery (COD)*

Cash On Delivery (COD) adalah sistem transaksi pembayaran yang dilakukan secara langsung antara kurir dan pembeli. Sistem transaksi *Cash on Delivery (COD)* juga sudah banyak digunakan oleh beberapa pelaku usaha yang dikota yang sama dengan penjual.¹⁵

Melakukan transaksi melalui *e-commerce* dianggap lebih efektif dan efisien bagi konsumen, karena memungkinkan seseorang untuk melakukan jual beli barang dari mana saja dan kapan saja tanpa perlu pertemuan langsung antara penjual dan pembeli, berbeda dengan toko konvensional yang mengharuskan adanya pertemuan dan beberapa formalitas tertentu. Untuk mencari barang yang diinginkan, pembeli dapat mengakses toko *online* melalui situs web atau mengunduh aplikasi, lalu pembeli mengirimkan penawaran dan menentukan sistem pembayaran kepada penjual. Salah satu opsi pembayaran yang dapat digunakan oleh

¹⁴ Nina Juwitasari et al., "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi," *Jurnal Usm Law Review* 4 (2021): 688–701.

¹⁵ Afida Ainur Rokfa et al., "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 6, no. 2 (2022): 161–173.

pembeli adalah *Cash on Delivery* (COD). Sistem pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat dan waktu yang sudah disepakati setelah pesanan dari kurir diterima oleh pembeli pada kenyataannya justru berujung pada kerugian yang dialami oleh banyak pihak, terutama kurir sebagai jasa pendukung dalam pengiriman barang yang dipesan. Ketidaksihonestan terkait barang yang dipesan dari pihak penjual menyebabkan pihak pembeli membatalkan secara sepihak atas pemesanan tersebut. Oleh sebab itu dalam pelaksanaan transaksi *e-commerce* tidak terlepas dari asas-asas yang melekat diantara para pihak dalam perjanjian jual beli *online*, salah satunya adalah asas itikad baik.¹⁶

F. Sistematika Pembahasan

Agar dapat mempermudah dan meningkatkan pemahaman dalam proses penyusunan skripsi, struktur pembahasan ini mencakup penjelasan rinci mengenai alur skripsi, dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Pendekatan deskriptif naratif digunakan dalam format sistematika pembahasan penelitian ini. Rangkaian pembahasan penelitian ini mencakup:

Bab I: Pendahuluan

Bagian ini mencakup penjelasan mengenai konteks masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, keuntungan penelitian, definisi istilah, dan susunan pembahasan.

Bab II: Kajian Kepustakaan

¹⁶ Afida Ainur Rokfa et al. 166–167.

Dalam bagian ini, akan dibahas tinjauan pustaka dan literatur yang relevan dengan skripsi. Tinjauan pustaka melibatkan studi literatur terdahulu yang mencakup penelitian-penelitian sejenis dengan Analisis Manajemen Risiko Pada Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember. Selanjutnya, akan disajikan penelitian teori yang mencakup aspek strategi usaha, teori strategi, dan prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Bab ini bertujuan sebagai dasar teoretis untuk menganalisis data yang diperoleh dari penelitian pada bab berikutnya.

Bab III: Metode Penelitian

Pada bagian ini, diuraikan metode yang diterapkan oleh peneliti untuk pelaksanaan penelitian. Dalam konteks ini, peneliti memilih metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Bab IV: Penyajian Data dan Analisis Data

Bab ini terbagi ke dalam beberapa sub bab yang mencakup substansi atau hasil dari penelitian ini, mencakup latar belakang, objek penelitian, presentasi data, analisis, dan pembahasan temuan.

BAB V: Penutup atau Kesimpulan dan Saran

Bab ini mencakup rangkuman dari temuan penelitian. Dari kesimpulan tersebut, peneliti dapat memberikan rekomendasi kepada pihak-pihak yang terkait dalam konteks penelitian ini. Skripsi ini kemudian diselesaikan dengan menyertakan daftar pustaka dan lampiran-lampiran sebagai pendukung untuk memenuhi kebutuhan kelengkapan dokumen dan data dalam skripsi.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti menyusun temuan-temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan riset yang akan dilakukan di bagian ini. Langkah selanjutnya melibatkan penarikan kesimpulan apakah hasil penelitian terdahulu telah dipublikasikan dalam jurnal akademik atau buku, atau mungkin belum dipublikasikan sama sekali (termasuk dalam tesis, disertasi, dll.). Melalui analisis ini, akan terlihat orientasi dan posisi penelitian yang dilakukan. Riset sebelumnya merujuk pada penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya, dan peneliti ini berfokus pada konsep pengukuran dan pengendalian risiko.

1. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ainun Nafid¹⁷ yang berjudul “Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir *Human Error* (Studi pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung)” bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen risiko dalam meminimalisir *Human Error* pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa Meskipun strategi Manajemen Risiko untuk mengurangi *Human Error* di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung telah

¹⁷ Ainun Nafid, "*Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Human Error (Studi Pada Pt. Bprs Aman Syariah Sekampung)*", 2019.

efektif, terdapat beberapa faktor yang berkontribusi pada kejadian Human Error. Salah satu faktor adalah pengawasan yang kurang optimal, menyebabkan karyawan bersedia mengorbankan waktu dan tenaga di luar jam kerja untuk menyelesaikan tugas, yang dapat berpotensi menimbulkan *human error*. Selain itu, kurangnya pemanfaatan keringanan izin kerja oleh karyawan ketika tidak mungkin untuk bekerja atau sedang sakit juga menjadi faktor yang memengaruhi.

2. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nurul Fitriah¹⁸ yang berjudul Pengaruh Penerapan “Manajemen Risiko Terhadap Kinerja Keuangan Koperasi di Kabupaten Pati” bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh positif secara penerapan manajemen risiko kredit terhadap kinerja keuangan koperasi di Kabupaten Pati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik dokumentasi dan metode angket (kuisisioner). Hasil dari penelitian ini menyimpulkan Penerapan manajemen risiko kredit secara sebagian memiliki dampak positif sebesar 58,06% terhadap kinerja keuangan koperasi di Kabupaten Pati.
3. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ikhlas Trisna Dikaputera¹⁹ yang berjudul “Pengaruh Terhadap Manajemen Risiko Terhadap Nilai Perusahaan” bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan manajemen risiko terhadap nilai perusahaan pada industri perbankan

¹⁸ Nurul Fitriah, "Pengaruh Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Kinerja Keuangan Industri Perbankan, *Jurnal Akuntansi Bisnis*", 2017.

¹⁹ Ikhlas Trisna Dikaputera, "Pengaruh Pengungkapan Manajemen Risiko Terhadap Nilai Perusahaan," *Seminar Nasional IENACOISSN* (2017): 2337–4349.

berdasarkan model 1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif dan dengan menggunakan metode regresi panel. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa nilai AVG memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perusahaan.

4. Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Nurdalilah Hasby²⁰ berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Express Agen Pangkalan Mansyur” bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Variabel Tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa *variabel tangible* atau bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, tetapi konsumen tetap menggunakan pelayanan jasa pengiriman tersebut.
5. Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Sarah Daniah²¹ yang berjudul “Analisis Penerapan Manajemen Risiko Dalam Upaya Pencegahan Pembiayaan Bermasalah Pada PT.BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh” bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada PT.BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa upaya mencegah pembiayaan bermasalah adalah dengan cara mengidentifikasi risiko dengan cara

²⁰ nurdalilah hasby, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express Agen Pangkalan Mansyur,” *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part J: Journal of Engineering Tribology* (2019): 122–130.

²¹ Sarah Nadia, "Analisis Penerapan Manajemen Risiko Dalam Upaya Pencegahan Pembiayaan Bermasalah Pada Pt. Bprs Hikmah Wakilah Banda Aceh", 2020.

memeriksa kelengkapan dokumen, serta mengukur adanya risiko dengan cara mengategorikan pembiayaan, memantau risiko secara rutin dengan mengunjungi nasabah untuk memantau secara langsung serta mengingatkan nasabah terhadap tempo.

6. Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Dwi Ulfa Desriana²² yang berjudul :Manajemen Risiko dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM BANK Mandiri Parepare (Analisis Ekonomi Islam)” bertujuan untuk mengetahui risiko apa saja yang muncul pada setor tunai di ATM Bank Mandiri Parepare. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa Bank Mandiri KC Parepare mengadaptasi strategi dalam menerapkan manajemen risiko pada ATM setoran tunai. Proses identifikasi risiko dimulai saat nasabah melakukan transaksi di ATM setor tunai, khususnya ketika muncul potensi masalah seperti uang tenggelam yang dapat mengkhawatirkan nasabah. Upaya preventif yang diimplementasikan oleh Bank Mandiri Parepare melibatkan backup data melalui *electronic journal*. Setelah itu, tahap evaluasi dilaksanakan oleh pihak bank untuk menilai kinerja manajemen risiko, termasuk pada layanan ATM setor tunai.

²² Dwi Ulfa Desriana, “Manajemen Resiko Dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai Di ATM Bank Mandiri PAREPARE (Analisis Ekonomi Islam)” (2020).

7. Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh Rina Puji Rahayu²³ yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko Metode Pembayaran *Cash On Delivery* pada *Shopee E-Commerce*” bertujuan mengetahui bagaimana penetapan konteks risiko terhadap pembatalan sepihak pada metode *Cash On Delivery* pada *Shopee E-Commerce*. Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan studi pustaka dan observasi. Temuan dari penelitian ini menyatakan bahwa pembatalan sepihak dalam transaksi menggunakan pembayaran *Cash on Delivery* disebabkan oleh beberapa faktor, seperti perubahan pikiran pembeli, pemesanan yang tidak disengaja atau kesalahan dalam mengklik checkout, kesulitan dalam menghubungi pembeli, dan pesanan yang tidak sesuai atau rusak.
8. Kedelapan, penelitian yang dilakukan oleh Agussalim²⁴ yang berjudul “Pengaruh Rating Konsumen dan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Terhadap Minat Beli konsumen Pada *Marketplace* *Shopee*” bertujuan untuk mengetahui pengaruh rating konsumen terhadap minat beli masyarakat pada *shopee*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik observasi dan studi lapang (*Field Research*). Temuan dari penelitian ini menyatakan bahwa untuk variabel penilaian konsumen terhadap minat beli, nilai yang diperoleh adalah 3.062, melebihi nilai 1.677, dan memiliki signifikan 0.004, yang lebih kecil dari 0.05. Hal ini

²³ Rina Puji Rahayu, "Analisis Manajemen Risiko Metode Pembayaran *Cash On Delivery* Pada *Shopee E-Commerce*, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo", 2022.

²⁴ Agussalim, “Pengaruh Rating Konsumen Dan Sistem Pembayaran COD (*Cash On Delivery*) Terhadap Minat Beli Konsumen Pada *Marketplace* *Shopee* (Study Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Angkatan 2017)” (2022).

mengindikasikan bahwa variabel penilaian konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen.

9. Kesembilan, penelitian yang dilakukan oleh Jumaida Pulungan²⁵ yang berjudul “Pengaruh Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Pada *E-commerce* Terhadap Perilaku Konsumsi Masyarakat Kelurahan Kampung Baru, Dumai Dalam Perspektif Ekonomi Syariah” bertujuan untuk mengetahui metode pembayaran metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada *e-commerce* berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumsi masyarakat Kelurahan Kampung Baru, Dumai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik observasi, angket dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) secara signifikan berpengaruh terhadap perilaku konsumsi, baik pemenuhan syahwat maupun hajat, pada populasi perempuan yang tinggal di Kelurahan Kampung Baru, Dumai. Terlihat dari hasil perhitungan bahwa peningkatan satu satuan dalam metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) menyebabkan peningkatan perilaku konsumsi masyarakat berjenis kelamin perempuan tersebut, dengan nilai sebesar 0,352 dan 0,337 untuk pemenuhan syahwat maupun hajat masyarakat. Ini menunjukkan bahwa metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang umum digunakan oleh masyarakat Kelurahan Kampung Baru, Dumai, cenderung terfokus pada pemenuhan

²⁵ Jumaida Pulungan, "Pengaruh Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (Cod) Pada *E-Commerce* Terhadap Perilaku Konsumsi Masyarakat Kelurahan Kampung Baru, Dumai Dalam Perspektif Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau", 2022.

kebutuhan. Meskipun demikian, di antara keduanya, konsumsi lebih dominan dipengaruhi oleh keinginan semata.

10. Kesepuluh, penelitian yang dilakukan oleh Aini Safitri²⁶ yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko Terhadap Pengiriman Barang Pada Jasa JNE Cabang Duri Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah” bertujuan untuk mengetahui manajemen risiko yang diterapkan terhadap pengiriman barang pada jasa JNE cabang Duri. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen risiko dalam usaha jasa pengiriman JNE Duri merupakan suatu upaya dalam meminimalisir risiko yaitu: mengidentifikasi risiko, mengukur risiko, mengendalikan risiko, melakukan pemantauan, pengawasan, kontrol, dan evaluasi.

Tabel 2. 1
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Ainun Nafid (2019)	Strategi Manajemen Risiko dalam Meminimalisir <i>Human Error</i> (Studi pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung)	-metode penelitian -pendekatan deskriptif -Menganalisis Penerapan Manajemen Risiko	-Objeknya berbeda -Waktu -teknik pengumpulan data
2.	Nurul Fitriah (2019)	Pengaruh Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Kinerja Keuangan Koperasi di Kabupaten Pati	-Menganalisis Penerapan Manajemen Risiko	-Objeknya berbeda -Metode penelitian -Waktu

²⁶ A Safitri, “Analisis Manajemen Risiko Terhadap Pengiriman Barang Pada Jasa Jne Cabang Duri Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah” (2022).

No.	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
3.	Ikhlas Trisna Dikaputera (2019)	Pengaruh Terhadap Manajemen Risiko Terhadap Nilai Perusahaan	-Menganalisis Penerapan Manajemen Risiko	-Objeknya -Metode penelitian -teknik pengumpulan data -Waktu
4.	Nurdalilah Hasby (2019)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa pengiriman terhadap kepuasan konsumen JNE Express Agen Pangkalan Mansyur.	-Metode Penelitian	-Objeknya -Waktu -Teknik pengumpulan data
5.	Sarah Daniah (2020)	Analisis Penerapan Manajemen Resiko Dalam Upaya Pencegahan Pembiayaan Bermasalah Pada PT.BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh	-Metode penelitian -Menganalisis Penerapan Manajemen Risiko -pendekatan deskriptif	-Objeknya berbeda -Waktu -teknik pengumpulan data
6.	Dwi Ulfa Desriana (2020)	Manajemen Resiko dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM BANK Mandiri Parepare (Analisis Ekonomi Islam)	-Metode penelitian -teknik pengumpulan data -Menganalisis Penerapan Manajemen Risiko	-Objeknya berbeda -Waktu
7.	Rina Puji Rahayu (2022)	Analisis Manajemen Risiko Metode Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> pada Shopee <i>E-Commece</i>	-Menganalisis Penerapan Manajemen Risiko -metode penelitian -pendekatan deskriptif	-Objeknya -Waktu
8.	Agussalim (2022)	Pengaruh Rating Konsumen dan Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Terhadap Minat Beli konsumen Pada <i>Marketplace</i> Shopee	-Menganalisis Penerapan Manajemen Risiko	-Objeknya -Waktu -metode penelitian

No.	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
9.	Jumaida Pulungan (2022)	Pengaruh Metode Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Pada <i>E-commerce</i> Terhadap Perilaku Konsumsi Masyarakat Kelurahan Kampung Baru, Dumai Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	-Menganalisis Penerapan Manajemen Risiko	-Objeknya -Waktu -metode penelitian -teknik pengumpulan data
10.	Aini Safitri (2022)	Analisis Manajemen Risiko Terhadap Pengiriman Barang pada Jasa JNE Cabang Duri Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Syariah.	-Menganalisis Penerapan Manajemen Risiko -Metode penelitian	-Objeknya -Waktu -Teknik pengumpulan data

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan pada metode, pada objek maupun fokus penelitian. Namun yang lebih mendasar pada penelitian ini lebih difokuskan pada pengukuran dan pengendalian risiko pada sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD), serta objek dari penelitian ini adalah jasa pengiriman J&T Express. Sehingga penelitian ini menjadi baru dan layak untuk bisa diteliti.

B. Kajian Teori

1. Manajemen Risiko

Istilah "risiko" sering digunakan dalam berbagai konteks dan telah menjadi bagian dari percakapan sehari-hari bagi sebagian besar orang. Ketika seseorang menyatakan bahwa ada risiko yang harus dihadapi ketika melakukan suatu pekerjaan, contohnya seperti berkendara sepeda motor di jalan yang sangat ramai, orang umumnya dapat memahami maksudnya

secara intuitif. Namun, pemahaman yang bersifat intuitif ini cukup memadai hanya dalam konteks percakapan sehari-hari. Untuk memahami konsep risiko secara menyeluruh, merupakan hal yang esensial untuk memahami konsep dan teknik manajemen risiko secara lebih mendalam. Oleh karena itu, dengan memeriksa berbagai definisi yang dapat ditemukan dalam berbagai literatur, diharapkan bahwa pemahaman tentang konsep risiko dapat menjadi lebih jelas.²⁷

Risiko dapat diartikan sebagai ketidakpastian yang timbul akibat adanya perubahan, menggambarkan penyimpangan dari yang diharapkan. Ketidakpastian ini menjadi pemicu munculnya risiko dalam suatu kegiatan. Dalam konteks bisnis, risiko umumnya didefinisikan sebagai potensi, kemungkinan, atau harapan terjadinya suatu kejadian yang dapat berdampak negatif terhadap pendapatan dan modal.

Ketidakpastian itu sendiri merupakan ilusi yang muncul karena keterbatasan pengetahuan. Perusahaan dapat menghadapi ketidakpastian yang bisa bersifat merugikan atau menguntungkan. Ketidakpastian yang memberikan keuntungan dikenal sebagai kesempatan (*opportunity*), sementara ketidakpastian yang merugikan disebut sebagai risiko. Oleh karena itu, risiko dapat dianggap sebagai kondisi tidak pasti yang dapat memberikan dampak negatif.

Manajemen risiko memiliki beberapa pengertian, salah satunya adalah sebagai pendekatan komprehensif untuk menangani semua kejadian

²⁷ I Putu Sugih Arta, *Manajemen Risiko Tinjauan Teori Dan Praktis*, (2021), 14.

yang dapat menyebabkan kerugian. Ini juga dijelaskan sebagai proses logis yang berusaha memahami eksposur terhadap risiko. Praktisi manajemen risiko mengambil tindakan respons terhadap berbagai risiko. Secara lebih luas, manajemen risiko mencakup bagaimana organisasi menerapkan langkah-langkah untuk mengatasi masalah dan memahami berbagai risiko secara komprehensif dan sistematis. Manajemen risiko juga dapat dipahami sebagai suatu bidang ilmu yang membahas cara organisasi memetakan permasalahan, mengadopsi berbagai pendekatan manajemen, dan menerapkan kebijakan dan prosedur untuk mengelola, memonitor, dan mengendalikan risiko dalam berbagai aspek kehidupan organisasi risiko.²⁸

2. Tujuan Manajemen Risiko

Manajemen Risiko diimplementasikan dengan tujuan tertentu, khususnya dalam melindungi perusahaan. Tujuan utamanya adalah menjaga perusahaan dari risiko bisnis yang potensial berbahaya, sehingga perusahaan dapat tetap beroperasi meskipun menghadapi berbagai masalah dan dampak negatif. Penerapan manajemen risiko terbukti lebih berhasil dalam melindungi perusahaan dibandingkan dengan yang tidak menerapkannya, karena kemampuannya dalam mendeteksi jenis masalah sebelum benar-benar terjadi.²⁹ Terdapat beberapa tujuan dalam menerapkan manajemen risiko yang memiliki kapabilitas dalam menyelesaikan masalah terkait risiko dalam mencapai tujuan dan pencapaian.

²⁸ I Putu Sugih Arta, 15.

²⁹ I Putu Sugih Arta, *Manajemen Risiko Tinjauan Teori Dan Praktis*, (2021), 16.

- a. Memberikan perlindungan kepada perusahaan (*protecting*), bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada organisasi dari risiko signifikan yang dapat menghambat proses mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.
- b. Memastikan bahwa risiko-risiko yang terdapat di perusahaan telah diidentifikasi dan dievaluasi, serta telah disusun rencana tindakan untuk mengurangi dampak dan kemungkinan terjadinya.
- c. Mendorong manajemen untuk bersikap proaktif, mendorong agar manajemen bertindak proaktif dalam mengurangi potensi risiko, dan menjadikan risk management sebagai sumber keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan.
- d. Memverifikasi bahwa pelaksanaan rencana tindakan dilakukan dengan efektif, sehingga dapat mengurangi dampak dan kemungkinan terjadinya risiko.
- e. Mendukung pembentukan kerangka kerja yang konsisten terhadap risiko yang muncul dalam proses bisnis dan fungsi-fungsi di perusahaan
- f. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen dengan memperhatikan semua risiko yang dapat menghambat proses perusahaan telah diidentifikasi dengan baik, termasuk cara untuk mengatasi gangguan kelancaran proses perusahaan telah diantisipasi sebelumnya sehingga jika gangguan tersebut terjadi, perusahaan telah siap untuk menanganinya dengan baik.

- g. Memberikan peringatan untuk berhati-hati, mendorong semua anggota individu di perusahaan untuk bertindak dengan hati-hati dalam menghadapi risiko perusahaan demi mencapai tujuan bersama yang diinginkan.
- h. Membangun manajemen perusahaan dalam pengambilan keputusan dengan memberikan informasi mengenai risiko-risiko yang ada di perusahaan, baik risiko strategis maupun risiko dalam kegiatan fungsi-fungsi atau proses bisnis di unit kerja.
- i. Mensosialisasikan manajemen risiko dan mengembangkan kemampuan individu maupun manajemen dalam menyampaikan pemahaman tentang risiko serta pentingnya manajemen risiko.
- j. Meningkatkan kinerja perusahaan dengan memberikan informasi tingkat risiko yang terdapat dalam peta risiko (*risk map*). Hal ini juga berguna dalam pengembangan strategi dan perbaikan proses secara berkelanjutan.
- k. Memberikan jaminan yang wajar terhadap pencapaian tujuan perusahaan melalui penyelenggaraan manajemen yang lebih efektif dan efisien, peningkatan hubungan dengan pemangku kepentingan, peningkatan kemampuan dalam menangani risiko perusahaan, termasuk risiko kepatuhan dan hukuman.³⁰

Dalam prakteknya, terdapat dua tujuan manajemen risiko, yaitu sebelum terjadinya risiko dan setelah terjadinya risiko. Tujuan sebelum

³⁰ I Putu Sugih Arta, 16-17.

risiko melibatkan aspek ekonomis, aspek non-ekonomis, serta kewajiban terhadap pihak ketiga atau pihak di luar perusahaan. Sementara tujuan setelah terjadinya risiko mencakup penyelamatan operasional perusahaan, kelangsungan operasional perusahaan, mencegah terhentinya arus pendapatan perusahaan, dan mendukung pertumbuhan usaha bagi perusahaan yang sedang melakukan pengembangan usaha tetap berlanjut, dan tanggung jawab sosial perusahaan.

3. Manfaat manajemen risiko

Dengan penerapan manajemen risiko di sebuah perusahaan, berbagai manfaat dapat diperoleh, antara lain:

- a. Perusahaan memiliki landasan yang kuat untuk memandu setiap keputusan, membuat para manajer menjadi lebih berhati-hati (*prudent*), dan selalu mempertimbangkan ukuran-ukuran dalam berbagai keputusan.
- b. Mampu memberikan arah bagi perusahaan dalam mengidentifikasi dampak-dampak yang mungkin timbul baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- c. Mendorong manajer untuk selalu menghindari risiko dan upaya untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kerugian, terutama dari segi finansial, dalam pengambilan keputusan.
- d. Memungkinkan perusahaan untuk menghadapi risiko kerugian dengan tingkat minimal.

- e. Dengan konsep manajemen risiko yang dirancang secara rinci, artinya perusahaan telah membangun arah dan mekanisme yang berkelanjutan.³¹

4. Konsep Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko adalah usaha untuk menilai seberapa besar atau kecilnya risiko yang mungkin terjadi. Tujuan dari pengukuran risiko adalah untuk menilai tingkat risiko yang dihadapi oleh perusahaan dan dampak risiko terhadap kinerja perusahaan, sekaligus melakukan prioritas risiko untuk menentukan risiko mana yang paling relevan.

Menurut Hubbard (2009), masalah utama dalam manajemen risiko adalah kurangnya metode yang teruji dan dapat diverifikasi untuk pengujian dan mitigasi risiko, terutama dalam metode yang lebih lembut (*softer methods*).

Menurut Suswinarno (2012), pengukuran risiko dapat dilakukan dengan memperkirakan sejauh mana tingkat kerugian atau kerusakan serta probabilitas terjadinya suatu kejadian. Proses ini sangat subjektif dan lebih bergantung pada penalaran dan pengalaman. Kendala dalam pengukuran risiko melibatkan kesulitan dalam menentukan kemungkinan terjadinya suatu risiko karena informasi statistik tidak selalu tersedia untuk beberapa risiko tertentu. Selain itu, mengevaluasi dampak (kerusakan) sering kali sulit dilakukan, terutama untuk aset yang bersifat immaterial. Dampak tersebut mencakup efek biaya, waktu, dan kualitas yang dihasilkan oleh

³¹ I Putu Sugih Arta, *Manajemen Risiko Tinjauan Teori Dan Praktis*, (2021), 24.

suatu risiko. Setelah mengetahui probabilitas dan dampak dari risiko, kita dapat menilai potensi risiko tersebut.³²

Menurut Rustam (2017), pengukuran risiko merupakan evaluasi yang rutin dilakukan oleh perusahaan untuk memeriksa kecocokan antara asumsi, sumber data, dan prosedur yang digunakan dalam mengukur risiko, serta melakukan perbaikan terhadap sistem pengukuran risiko ketika terjadi perubahan dalam kegiatan usaha, produk, transaksi, dan faktor risiko yang memiliki dampak signifikan. Perusahaan dapat memanfaatkan berbagai pendekatan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, yang disesuaikan dengan tujuan usaha, kompleksitas usaha, dan kapabilitas perusahaan.

Horne dan Wachowicz (2005) mengemukakan bahwa pengukuran risiko adalah keputusan strategis yang harus diambil oleh manajer keuangan atau *chief financial officer* (CFO), yang mencakup keputusan investasi dan keputusan pendanaan. Kedua keputusan ini, khususnya dalam kondisi pasar yang sangat kompetitif, perlu diupayakan dengan efektif dan efisien karena dapat menghasilkan biaya tetap. Biaya tetap yang timbul dari keputusan investasi disebut sebagai biaya tetap operasi, sementara biaya tetap yang muncul dari keputusan pendanaan disebut sebagai biaya tetap pendanaan. Pemanfaatan biaya tetap untuk meningkatkan laba disebut sebagai *leverage*.³³

³² I Putu Sugih Arta, *Manajemen Risiko Tinjauan Teori Dan Praktis*, (2021), 65.

³³ I Putu Sugih Arta, 65-66.

5. Teknik-teknik Pengendalian Risiko

Perusahaan akan menerapkan berbagai strategi pengendalian risiko yang bervariasi tergantung pada situasi yang dihadapi.³⁴ Meskipun demikian, sebagian besar strategi tersebut dapat dikelompokkan ke dalam satu atau lebih dari kategori sebagai berikut:

a. Penghindaran Risiko (*Risk Avoidance*)

Dengan nama yang mencerminkan maknanya, strategi ini menekankan pada upaya perusahaan untuk menghindari risiko secara keseluruhan. Oleh karena itu, penghindaran risiko sering kali menjadi teknik pengendalian risiko yang pertama kali dipertimbangkan. Pendekatan ini bertujuan untuk sepenuhnya menghilangkan ancaman dengan menghapus bahaya, aktivitas, dan paparan yang dapat berdampak negatif pada aset perusahaan. Saat manajemen risiko berusaha mengontrol kerugian dan dampak keuangan dari peristiwa berpotensi merugikan, penghindaran risiko fokus pada upaya untuk menghindari sepenuhnya peristiwa yang dapat menimbulkan risiko. Perlu dicatat bahwa penghindaran risiko tidak hanya berarti mengabaikan atau mengesampingkan potensi masalah; sebaliknya, ini menunjukkan bahwa evaluasi yang cermat telah dilakukan, dan keputusan diambil dengan mempertimbangkan informasi yang paling akurat. Penghindaran risiko menjadi tujuan yang diinginkan,

³⁴ I Putu Sugih Arta, *Manajemen Risiko Tinjauan Teori Dan Praktis*, (2021), 90.

walaupun langkah-langkah perbaikan dapat diterapkan secara bertahap.

b. Pencegahan Kerugian (*Loss Prevention*)

Pencegahan kerugian merupakan suatu teknik yang berfokus pada pembatasan kerugian daripada eliminasi sepenuhnya. Berbeda dengan penghindaran risiko yang mencoba untuk menghilangkan risiko secara keseluruhan, teknik pencegahan kerugian menerima adanya risiko namun berupaya meminimalkan kerugian yang mungkin timbul sebagai hasilnya. Sebagai contoh, penyimpanan persediaan di dalam gudang dapat meningkatkan risiko pencurian. Namun, karena tidak mungkin menghindarinya sepenuhnya, maka diterapkanlah program pencegahan kerugian untuk mengurangi dampak potensial kerugian tersebut. Program ini dapat mencakup langkah-langkah seperti patroli penjaga keamanan, penggunaan kamera video, dan penyediaan fasilitas penyimpanan yang aman. Pencegahan kerugian umumnya melibatkan tindakan proaktif untuk mencegah atau mengurangi potensi risiko, seperti pelaksanaan program keselamatan dan peningkatan pelatihan, pengenalan proses baru yang kurang berisiko, serta proyek untuk mengurangi cedera dan kerugian harta benda, serta peningkatan keamanan secara umum. Pengendalian kerugian, di sisi lain, merupakan tindakan yang bertujuan mengurangi keparahan risiko dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat

memperburuk atau meningkatkan kerugian, serta mengambil tindakan proaktif untuk mengurangi dampak dari faktor-faktor tersebut.³⁵

c. Duplikasi

Duplikasi merupakan suatu teknik pengendalian risiko yang esensialnya melibatkan pembuatan rencana cadangan. Hal ini sering kali menjadi suatu keharusan, terutama dalam konteks teknologi. Jika terjadi kegagalan pada server sistem informasi, hal tersebut seharusnya tidak menghentikan keseluruhan operasional bisnis. Sebaliknya, server cadangan atau *fail-over* harus tersedia untuk diakses ketika server utama mengalami kegagalan.³⁶



³⁵ I Putu Sugih Arta, *Manajemen Risiko Tinjauan Teori Dan Praktis*, (2021), 91.

³⁶ I Putu Sugih Art), 91.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu pendekatan yang menghasilkan data deskriptif, yang berarti bahwa metode ini tidak fokus pada data berbentuk angka.³⁷

Sedangkan jenis penelitiannya adalah jenis penelitian analisis deskriptif yaitu peneliti menggambarkan permasalahan berdasarkan pada data yang terkumpul, setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami orang lain. Kemudian ditarik menjadi suatu kesimpulan.³⁸

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah J&T Express yang beralamat di Jl. Basuki Rahmat No.151, Tumpengsari, Tegal Besar, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang memiliki kaitan dengan penelitian dan menjadi pelaksana dalam suatu kegiatan yang bisa diharapkan untuk mendapat atau menghasilkan informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Subjek penelitian adalah sebuah sumber

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&B* (Bandung, 2016), 7.

³⁸ Sugiyono, 7

darimana informasi yang diperlukan untuk penelitian diperoleh atau didapatkan.³⁹

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive untuk menentukan informan. Purposive adalah teknik penentuan informan dengan cara menentukan informan di antara populasi berdasarkan asumsi bahwa merekalah yang paling mengetahui fenomena seperti (tujuan/masalah dalam penelitian), dengan itu informan dapat mewakili karakteristik populasi yang lebih diketahui sebelumnya.⁴⁰

Yang menjadi sumber informasi data untuk penelitian ini adalah Supervisor J&T Express Jember sedangkan untuk data yang ingin diperoleh adalah mengenai penetapan konsep dalam melakukan pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember, mengenai pengukuran risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember dan mengenai pengendalian risiko apa saja yang digunakan pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian lapangan dilakukan dengan cara peneliti secara langsung terlibat atau turun ke lapangan untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dari objek penelitian yaitu Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember, dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, Cet. VIII, 2018), 129.

⁴⁰ Morissan, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Kencana, 2017), 94.

1. Wawancara

Wawancara (*Interview*) dengan beberapa narasumber yaitu Supervisor J&T Express Jember, Kurir J&T Express Jember dan pengguna sistem *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express Jember.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan laporan yang diperoleh dari lembaga yang sedang diteliti dan laporan lainnya yang terkait dengan isu penelitian.

3. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan dan pencatatan terhadap manajemen risiko yang ditetapkan oleh J&T Express Jember.⁴¹

E. Analisis Data

Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Proses analisis data melibatkan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan mengelompokkan data kedalam kategori, disusun kedalam pola dan membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami bagi orang lain maupun diri sendiri.⁴²

Setelah mengklasifikasikan data, dilakukan analisis data. Data yang telah terkumpul akan diperiksa kembali untuk memastikan kelengkapan

⁴¹ Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)," *At-Taqaddum* 8, no. 1 (2017): 21.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&B* (Bandung, 2016), 130.

jawaban, kejelasan, dan konsistensi jawaban atau informasi, yang sering disebut sebagai proses editing penulisan.

F. Keabsahan Data

Verifikasi keabsahan data merupakan langkah krusial untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan dapat diandalkan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam rangka memeriksa keabsahan data, peneliti menerapkan teknik Triangulasi data. Triangulasi data adalah suatu metode pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik dan sumber data yang telah ada.⁴³

Pada penelitian ini, verifikasi keabsahan data dilakukan melalui triangulasi metode. Triangulasi metode merupakan upaya untuk memperkuat keabsahan data atau hasil penelitian dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data agar data yang diperoleh dapat diverifikasi dan dipertegas.

Selain melakukan wawancara juga melakukan observasi dan pengambilan dokumentasi untuk memastikan kesesuaian dalam proses penelitian.

G. Tahap-tahap Penelitian

Untuk memahami seluruh proses penelitian dari awal hingga akhir, perlu disertakan rincian yang komprehensif dalam protokol penelitian. Sebelum memulai studi ini, beberapa langkah perlu dilakukan, seperti analisis data, tahap pra lapangan, dan terjun ke lapangan.

⁴³ Sugiyono, 125.

Pertama, pada tahap pra lapangan, terdapat beberapa tugas khusus yang harus diselesaikan. Pertama, penyusunan kerangka penelitian, dimana peneliti mengajukan proposal tertulis kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember. Setelah persetujuan diterima, langkah selanjutnya melibatkan pemilihan dosen pembimbing dan konsultasi mengenai detail penelitian. Setelah itu, proposal penelitian disusun hingga diseminarkan. Kedua, pemilihan lokasi penelitian, yang ditetapkan sebagai J&T Express Cabang Jember berdasarkan pertimbangan yang telah dijelaskan sebelumnya. Ketiga, pengurusan perizinan, dimana peneliti menyerahkan surat dari lembaga UIN KHAS Jember kepada J&T Express Cabang Jember untuk mendapatkan izin. Keempat, terjun ke lapangan, yang merupakan tahap awal pengenalan kondisi lapangan. Kelima, pemilihan dan pemanfaatan informan, yang mencakup Supervisor, Kurir J&T Express, dan pengguna layanan J&T Cabang Jember. Keenam, persiapan perlengkapan penelitian sesuai dengan teknik pengumpulan data yang dipilih (wawancara, dokumentasi dan observasi).

Kedua, pada tahap terjun kelapangan. pada tahap terjun ke lapangan, peneliti akan diarahkan untuk langsung berada di lokasi penelitian, melakukan wawancara, dokumentasi dan observasi untuk merekam data yang diperlukan.

Ketiga, pada tahap pasca lapangan, setelah pengumpulan data selesai, peneliti melakukan analisis data dan pengolahan data menggunakan teknik analisis kualitatif-deskriptif. Jika semua sudah lengkap, hasil penelitian disusun.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek dan Penelitian

Dalam konteks ini, dilakukan penelitian di J&T Express Cabang Jember mengenai manajemen risiko transaksi pembayaran *Cash On Delivery* (COD), namun mungkin terdapat informasi yang belum lengkap atau beberapa individu yang belum memahami dan mengindahkan informasi yang sedang dibahas.

1. Sejarah J&T Express Jember

J&T Express merupakan perusahaan penyedia jasa yang mengandalkan teknologi dan internet. Mereka berkomitmen untuk menggunakan sistem IT yang mutakhir guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pelanggan. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Dengan menjunjung prinsip pengiriman yang sederhana dan cepat, serta menawarkan penyelesaian klaim yang efisien, J&T Express memulai ekspansinya dalam pasar ekspres di Indonesia. Mereka juga berkomitmen untuk memperluas jaringan bisnisnya ke negara-negara Asia Tenggara lainnya.

Pada bulan Agustus 2015, J&T Express didirikan, dan operasional dimulai pada bulan September 2015. Pada bulan November 2015, J&T membuka 108 drop point. Pada bulan Maret 2016, J&T menjangkau

seluruh Indonesia tanpa adanya pihak ketiga. Kemudian, pada bulan November 2017, J&T Express membuka 2000 *drop point*. Pada bulan Oktober 2017, mereka meluncurkan slogan "*Express Your Online Business*". Pada bulan Desember 2017, perusahaan membeli *gateway* Jakarta seluas 1 ha. Pada bulan Maret 2018, J&T mulai berekspansi ke Malaysia dan Vietnam. Pada bulan Juli 2018, mereka meraih penghargaan Top Brand Award 2018. Pada bulan Oktober 2018, J&T membangun *gateway* di Bandung seluas 1,2 ha, *gateway* di Semarang seluas 1 ha, dan *gateway* di Surabaya seluas 1,2 ha. Pada bulan Desember 2018, mesin sortir otomatis di *gateway* Jakarta diresmikan. Selanjutnya, pada bulan Februari 2019, pemasaran mesin sortir otomatis dilakukan di *gateway* Bandung, Surabaya, dan Semarang.

Pada bulan Maret 2019, J&T melakukan ekspansi ke Filipina dan Thailand. Pada bulan Juni 2019, J&T Express menjadi perusahaan jasa kirim dengan jumlah pengiriman terbanyak di Indonesia. Pada bulan Juli 2019, J&T melakukan ekspansi ke Singapura dengan membangun *magahub gateway* di Jakarta. Bulan Agustus 2019, J&T meraih *Top Brand Award 2019*. Pada bulan September 2019, perusahaan meraih *Go Asean Champion 2019 Award* dan melakukan ekspansi ke Kamboja. Bulan Februari 2020, J&T menerima *Indonesia Digital Award Innovation 2020*. Pada bulan Maret 2020, J&T Express melanjutkan ekspansinya ke

China. Pada bulan Juli 2020, J&T meraih penghargaan *Indonesia Millennial's Top Brand Award 2020*. Bulan Agustus 2020, J&T Express kembali meraih *Top Brand Award 2020*. Pada bulan Maret 2021, J&T Express memperkenalkan layanan *Air Freighter* yang didukung oleh Trigana Air.

Dengan mengusung slogan "*Express Your Business*," J&T Express berupaya menjadikan bisnis online pelanggan lebih praktis dan efisien, serta mendorong pelanggan untuk mengembangkan bisnis besar di platform e-commerce. Sementara itu, perusahaan menetapkan tanggung jawab dan orientasi pada hasil sebagai nilai inti, serta berkomitmen untuk menjadi perusahaan ekspres berbasis teknologi terkemuka di Asia Tenggara.

J&T Express memiliki komitmen untuk mengoptimalkan rute pengiriman dengan tujuan meminimalkan biaya transportasi, serta menyajikan layanan pengiriman yang lebih efisien, aman, dan tepat waktu bagi setiap pelanggan. Di seluruh Indonesia, perusahaan ini memiliki 72 pusat pendistribusian paket yang dilengkapi dengan peralatan profesional. Selain itu, terdapat lebih dari 4,000 titik operasi, melibatkan lebih dari 31,000 sumber daya manusia yang terlatih, dan didukung oleh ribuan armada untuk mendukung layanan pengiriman antar kota, antar provinsi, dan lintas pulau.

Drop point di J&T Express merupakan kantor cabang di mana pelanggan dapat mengirimkan paket mereka ke titik tertentu. *Drop point*

ini juga aktif dalam kegiatan pengantaran paket, dengan jumlah titik yang mencapai 2000 dan tersebar di seluruh Indonesia. Sementara itu, *Collection Point* adalah kantor cabang kecil J&T Express di mana pelanggan dapat mengirimkan paket mereka ke titik tersebut, meskipun *Collection Point* ini tidak memiliki aktivitas pengantaran paket. Jumlah *Collection Point* mencapai 2000 titik dan tersebar di seluruh Indonesia. *Gateway*, pada konteks ini, adalah lokasi di mana paket-paket disortir dan disimpan untuk menjaga alur distribusi. Saat ini, terdapat 72 *gateway* yang tersebar di seluruh Indonesia, dilengkapi dengan sistem semi dan mesin auto sortir yang menggunakan *conveyor belt* canggih untuk mempercepat dan memudahkan proses penyortiran dan pendistribusian paket. Mesin sortir di *gateway* ini memiliki kapasitas hingga 1,5 juta paket per hari.

2. Visi dan Misi J&T Express Jember

Visi J&T Express Jember mencakup komitmen untuk:

- a. Menjadikan perusahaan yang sehat dan berkelanjutan.
- b. Dapat dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia.
- c. Mensejahterakan masyarakat yang kurang mampu.

Sementara itu, misi J&T Express Jember mencakup:

- a. Fokus pada kepuasan pelanggan dan efisiensi sebagai landasan layanan perusahaan.
- b. Menyediakan layanan titipan dan angkutan ke seluruh penjuru Indonesia dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.

- c. Bekerja dengan semangat penuh, tumbuh bersama pelanggan, dan meningkatkan modal untuk kepentingan pemegang saham.

3. Keunggulan Perusahaan J&T Express

Keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan J&T Express melibatkan:

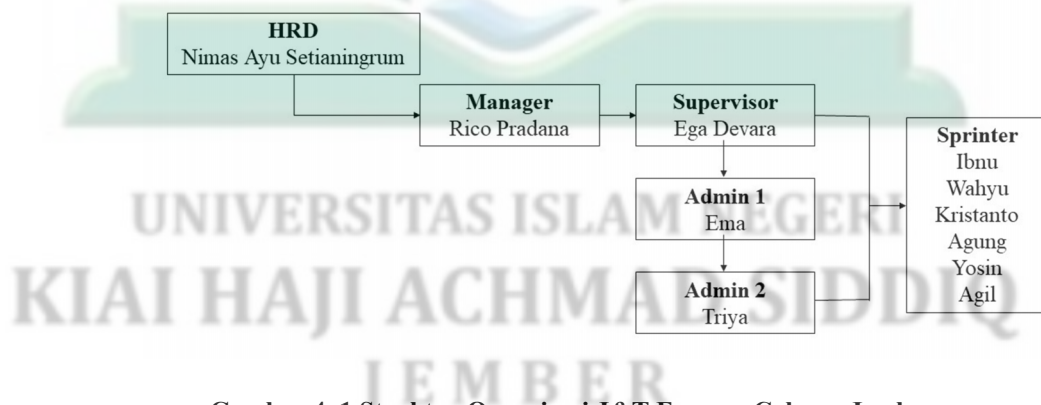
- a. Penyediaan layanan operasional tanpa hari libur, termasuk akhir pekan dan hari libur nasional.
- b. Pemberian klaim dengan waktu yang singkat untuk menjamin keamanan.
- c. Monitoring paket secara real-time melalui aplikasi dan situs web dengan kemudahan dan tanpa hambatan.
- d. Pelayanan keluhan pelanggan yang tersedia 24 jam sepanjang tahun.
- e. Layanan mandiri (*self-service*) untuk penjual *online* guna mempercepat proses pengiriman paket dan aktivitas bisnisnya.
- f. Dukungan pengiriman nasional yang mencakup lebih dari 500 kota di seluruh Indonesia.
- g. Pengiriman dan pemantauan paket melalui tiga opsi layanan, yaitu situs web, hotline, dan aplikasi ponsel.

J&T Express menawarkan fitur unggulan pada aplikasinya, termasuk:

- a. Tampilan baru, memberikan antarmuka yang lebih menarik agar pengguna merasa lebih nyaman dalam menggunakan versi terbaru dari aplikasi J&T Express.

- b. Pelacakan *real-time*, memungkinkan pengguna untuk melacak status pengiriman secara rinci melalui fitur pelacakan J&T Express.
- c. Pencarian *drop point* terdekat, memudahkan pengguna untuk menemukan lokasi drop point terdekat dengan bantuan integrasi aplikasi dan Google Maps.
- d. Layanan *drop off*, memungkinkan pengguna untuk melakukan pengisian data pengiriman sebelumnya di aplikasi, mempercepat proses saat mengunjungi *drop point*.
- e. Informasi terbaru, memberikan akses pengguna ke status paket, berita terkini, dan promo terbaru dari J&T Express.

4. Struktur Organisasi J&T Express



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi J&T Express Cabang Jember

Di dalam setiap perusahaan, terdapat suatu kerangka organisasi yang bertujuan untuk mengelola dan mengatur berbagai kegiatan perusahaan agar dapat berjalan dengan efisien. Struktur organisasi ini tidak hanya memastikan kelancaran kegiatan internal, tetapi juga memberikan gambaran kepada pihak eksternal mengenai wewenang dan

tanggung jawab individu di dalam perusahaan. Berikut adalah diagram struktur organisasi J&T Express:

- a. Manager memiliki tugas untuk mengawasi dan membuat keputusan dalam proses perencanaan perusahaan, dengan tanggung jawab langsung kepada pimpinan di pusat perusahaan. Manajer umumnya bertanggung jawab untuk memonitor berbagai aktivitas perusahaan, termasuk mencermati tujuan, rencana, dan kinerja perusahaan.
- b. Supervisor memiliki peran sebagai pengawas dan harus membangun kepercayaan di antara seluruh karyawan di bawahnya, termasuk manajernya. Tanggung jawab seorang supervisor mencakup:
 - 1) Merencanakan tugas-tugasnya sendiri dan tugas-tugas bawahannya.
 - 2) Memastikan kelancaran pelaksanaan kegiatan atau tugas di bawah tanggung jawabnya.
 - 3) Menyediakan arahan untuk memastikan kelancaran pelaksanaan tugas.
 - 4) Mengendalikan kegiatan di dalam lingkup kerja manajer.
- c. Admin adalah bertugas melibatkan pencatatan setiap transaksi penjualan jasa harian dan pengelolaan jadwal pengiriman sesuai dengan komitmen yang telah dibuat.
- d. Sprinter adalah seseorang yang bertanggung jawab menjemput dan mengantarkan paket kepada pelanggan. Untuk memastikan kepuasan

pelanggan, seorang kurir harus bersikap sopan saat mengantarkan paket dan menjaga keamanan paket dengan baik.

5. Istilah Status Pengiriman J&T Express

Adapun berbagai macam status pengiriman J&T express sebagai berikut:

- a. *Drop Point*, adalah agen lain yang berlokasi di kecamatan, wilayah kota-kota di Indonesia.
- b. *Transit Center*, adalah merupakan gudang transit yang terletak di kota-kota besar. Sebagai contoh, sebelum dikirim ke tujuan akhir, paket akan melewati proses transit di kota besar sebelum akhirnya dikirim ke lokasi tujuan.
- c. *Gateway*, adalah merujuk pada kode unik yang diberikan untuk setiap kota di Indonesia. Kode ini digunakan untuk melacak apakah paket yang telah dikirim sudah mencapai tujuan atau belum.
- d. Scan atau pindai ialah aktivitas pemindaian paket yang dilakukan oleh agen di *drop point*. Proses pemindaian melibatkan informasi seperti nama penerima, kode gerbang, dan nomor resi.
- e. Simpan, istilah "simpan" mengindikasikan bahwa paket Anda sedang disimpan oleh agen J&T Express. Hal ini disebabkan oleh ketidakmungkinan pengiriman paket ke lokasi Anda pada hari yang sama, mungkin karena kendala lapangan seperti cuaca yang tidak mendukung.

- f. Spinter atau pengantar adalah seorang kurir yang bertanggung jawab mengantarkan paket Anda ke alamat tujuan sesuai dengan jadwal pengantaran.
- g. Bermasalah, adalah merujuk pada paket yang mengalami kendala selama proses pemindaian. Hal ini bisa disebabkan oleh alamat yang kurang lengkap, ketidaklengkapannya paket, masalah sistem (*error*), atau kehilangan paket.
- h. *Invalid Airway Bill*, merupakan kondisi ketika nomor resi Anda salah atau kurang tepat. Jika nomor resi telah dimasukkan dengan benar dan masih terjadi masalah, kemungkinan disebabkan oleh kesalahan dalam sistem pelacakan.
- i. Telah diterima, menunjukkan bahwa kurir telah berhasil mengantarkan paket kepada Anda dan telah melakukan pemotretan penerima paket.

B. Penyajian Data dan Analisis Data

Setelah mengumpulkan data menggunakan berbagai metode, peneliti kemudian akan menganalisis data secara berurutan, dengan data referensi dipresentasikan sesuai fokus penelitian. Peneliti menyajikan data yang telah diperoleh selama proses penelitian.

Data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara akan diuraikan secara deskriptif kualitatif untuk melakukan penelitian yang terkait dengan analisis. Manajemen Risiko pada Sistem Pembayaran *Cash On Deliver*

(COD). Peneliti akan menyajikan hasil data wawancara yang di dapat selama proses penelitian.

1. Prosedur dalam melakukan pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember

J&T Express merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pengiriman barang yang memiliki cukup banyak pengguna di Indonesia. J&T Express memiliki metode transaksi pembayaran salah satunya yang dinamakan *Cash On Delivery* (COD). *Cash On Delivery* (COD) merupakan. Sistem transaksi *Cash On Delivery* (COD) juga sudah banyak digunakan oleh beberapa pelaku usaha yang dikota yang sama dengan penjual. Dalam metode transaksi pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada Ekspedisi J&T Express memiliki prosedur sebagai berikut:

Hasil wawancara Superviso J&T Express Jember (Ega Devara)

“Bagi pelanggan yang hendak mengirim barang menggunakan sistem COD, pelanggan cukup mendatangi outlet J&T terdekat dan langsung melakukan pendaftarn barang yang akan dikirim dengan mengikuti intruksi dari karyawan yang bertugas.”⁴⁴

Adapun hasil wawancara pihak Kurir J&T Express Jember (Agil Saputra)

“Ada dua cara untuk kirim barang lewat COD, kalau anda adalah penjual melalui marketplace cukup aktifkan vitur COD pada akun marketplace anda dan kalau anda tidak menggunakan marketplace maka anda perlu datang ke outlet J&T terdekat”⁴⁵

⁴⁴ Supervisor J&T Express Jember (Ega Devara), diwawancarai oleh Penulis, Jember, 16 Maret 2023.

⁴⁵ Kurir J&T Express Jember (Agil Saputra), diwawancarai oleh Penulis, Jember, 21 Maret 2023.

Wawancara pengguna COD J&T Express Jember (Asrofu Alfin)

“Pada saat saya hendak mengirim barang melalui J&T, saya hanya perlu mempersiapkan barang yang saya akan kirim atau packing dan melakukan pengiriman ke outlet J&T terdekat, cukup bilang mau kirim barang kepada petugas outlet”⁴⁶

Berikut hasil dari wawancara adalah J&T Express memiliki fitur pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang cukup mudah untuk dilakukan oleh siapa saja dikalangan saat ini dengan 2 langkah:

Pertama, bagi pelanggan cukup mendatangi outlet J&T Express terdekat dan langsung melakukan pendaftaran barang yang akan dikirim sesuai arahan petugas. Kedua, jika sebagai penjual pada akun marketplase cukup aktifkan fitur *Cash On Delivery* (COD) agar pembeli dapat menggunakan metode *Cash On Delivery* (COD).

2. Pengukuran risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember

J&T Express merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pengiriman barang yang memiliki cukup banyak pengguna di Indonesia. J&T juga melakukan pengukuran terhadap risiko agar dapat mengetahui tinggi rendahnya risiko yang mungkin akan dihadapi dan dampak dari risiko terhadap kinerja perusahaan serta memprioritaskan risiko terbesar untuk lebih ditangani.

⁴⁶ Pengguna Metode Cash On Delivery J&T Express (Asrofu Alfin), diwawancarai oleh Penulis, Jember, 30 Mei 2023.

Hasil wawancara Supervisor J&T Express Jember (Ega Devara)

“Untuk menghindari risiko agar tidak sampai terjadi pertama kita melakukan analisa data pelanggan untuk mengetahui perilaku pembayaran sebelumnya karna dapat membantu mengidentifikasi pelanggan yang berpotensi melakukan risiko, kedua kita memastikan bahwa sudah memverifikasi identitas pelanggan sebelum melakukan pengiriman dan melakukan evaluasi secara rutin untuk memperbarui perlindungan pada pengiriman.”⁴⁷

Adapun hasil wawancara pihak Kurir J&T Express Jember (Agil Saputra)

“Kalau kurir itu ada kontrak dari atasan dalam pelayanan kurir, itu kayak mencakup persyaratan pengiriman COD dan apa yang harus dilakukan jika pelanggan tidak membayar.”⁴⁸

Wawancara pengguna COD J&T Express Jember (Asrofu Alfin)

“Saya sebagai pengguna akan selalu melacak resi paket saya lewat aplikasi J&T agar dapat mengetahui barang saya sampai mana, kalau paket sudah menuju ke alamat saya, seharusnya saya sudah ada dilokasi agar bisa melakukan transaksi pembayaran agar barang saya tidak return (kembali) kalau saya tidak ada di lokasi penerima, selama saya tidak meninggalkan lokasi pada saat barang menuju lokasi tidak ada masalah.”⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas pengukuran risiko dapat dilakukan dengan melakukan analisa pelanggan untuk mengetahui perilaku pembayaran, memastikan bahwa sudah memverifikasi identitas pelanggan sebelum melakukan pengiriman dimana bertujuan supaya pihak J&T Express mengetahui riwayat transaksi *Cash On Delivery* (COD) sebelumnya yang berisiko menyebabkan hal yang tidak diinginkan

⁴⁷ Supervisor J&T Express Jember (Ega Devara), diwawancarai oleh Penulis, Jember, 20 Maret 2023.

⁴⁸ Kurir J&T Express Jember (Agil Saputra), diwawancarai oleh Penulis, Jember, 21 Maret 2023.

⁴⁹ Pengguna Metode Cash On Delivery J&T Express (Asrofu Alfin), diwawancarai oleh Penulis, Jember, 30 Mei 2023.

terjadi seperti riwayat tidak membayar saat dilokasi penerimaan barang atau paket dan dapat melakukan pelacakan barang melalui aplikasi J&T menggunakan resi.

3. Pengendalian risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember

Strategi yang digunakan perusahaan dalam pengendalian risiko akan bervariasi berdasarkan kasus yang dialami. Berikut teknik-teknik Pengendalian Risiko.

Adapun hasil wawancara dari pihak Supervisor J&T Express Jember, Kurir J&T Express Jember dan juga salah satu pengguna metode *Cash On Delivery* (COD) J&T Express Jember mengenai sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD).

a. Penghindaran Risiko (*Risk Avoidance*)

Teknik pengendalian risiko pertama yang dipertimbangkan adalah penghindaran risiko. Penghindaran risiko adalah upaya untuk sepenuhnya menghilangkan ancaman dengan cara menghapus bahaya, aktivitas, dan paparan yang dapat menimbulkan dampak negatif pada aset organisasi. Saat manajemen risiko bertujuan untuk mengelola kerusakan dan konsekuensi keuangan dari peristiwa yang berpotensi merugikan, pendekatan penghindaran risiko berusaha untuk menghindari sepenuhnya peristiwa yang dapat membahayakan. Adapun hasil wawancara Supervisor J&T Express Jember (Ega Devara)

“Untuk menghindari kita selalu pastikan seperti deskripsi barang, memeriksa identitas pembeli seperti alamat, nomor telepon, karena banyak banget kasus salah rumah karena pengirim gak melengkapi hal kecil kayak dusun gitu, hal-hal kecil seperti itu sangat berpengaruh sama efisien waktu jadi dengan memeriksa insyaallah bisa menghindari risiko.”⁵⁰

Dari hasil wawancara diatas yang dilakukan J&T Express untuk menghindari terjadinya risiko dengan memastikan untuk memberi informasi yang jelas mengenai layanan yang ada kepada pelanggan dan memastikan deskripsi barang yang dikirim secara akurat seperti memastikan identitas pembeli atau penerima, memastikan alamat pengiriman dan nomor telepon valid sebagai pengirim.

b. Pencegahan Kerugian (*Loss Prevention*)

Teknik pencegahan kerugian melibatkan pembatasan, bukan eliminasi sepenuhnya, terhadap kerugian. Berbeda dengan pendekatan penghindaran risiko yang berusaha untuk sepenuhnya menghindari risiko, teknik pencegahan kerugian menerima adanya risiko dan fokus pada upaya meminimalkan kerugian yang mungkin dialami oleh perusahaan.

Adapun hasil wawancara Supervisor J&T Express Jember (Ega Devara)

“Untuk menghindari risiko yang akan terjadi pihak J&T itu yang pertama memberikan asuransi pengiriman biar misal terjadi sesuatu di jalan kita dapat memberikan jaminan,

⁵⁰ Supervisor J&T Express Jember (Ega Devara), diwawancarai oleh Penulis, Jember, 20 Maret 2023.

pelacakan pengiriman barang secara berkala, tambahan asuransi pada paket dan penanganan barang secara aman”⁵¹

Adapun hasil wawancara pihak Kurir J&T Express Jember (Agil Saputra)

“Yang selalu ditekankan perusahaan kepada saya sebagai kurir harus selalu berhati-hari di jalan mbak utamanya saat cuaca seperti hujan, biasanya menyebabkan beberapa paket ada basah meskipun sedikit tapi tetap aman.”⁵²

Dari hasil wawancara diatas untuk melakukan penjegahan kerugian dalam menggunakan metode pembayaran *Cash On delivery* (COD) yaitu dengan memberikan asuransi pengiriman dan asuransi tambahan pada paket yang dikirim karena dapat memberikan jaminan kepada pelanggan jika terjadi hal yang tidak diinginkan pada paket yang sedang dikirim seperti kerusakan pada kemasan atau bahkan hilangnya paket dalam pengiriman, hal ini merupakan salah satu pencegahan kerugian yang dapat dilakukan pihak J&T Express.

c. Duplikasi

Duplikasi merupakan teknik pengendalian risiko yang pada memiliki dasar pembuatan rencana cadangan.

Adapun hasil wawancara Supervisor J&T Express Jember (Ega Devara)

“Duplikasi yang dilakukan J&T melakukan dua penggandaan terhadap paket itu, contohnya itu seperti penandaan ganda, kemasan ganda, dan asuransi ganda, sebab kalau digandakan

⁵¹ Supervisor J&T Express Jember (Ega Devara), diwawancarai oleh Penulis, Jember, 20 Maret 2023.

⁵² Kurir J&T Express Jember (Agil Saputra), diwawancarai oleh Penulis, Jember, 21 Maret 2023.

semisal ada barang yang rusak atau ada masalah lain, kita punya pengaman ganda dimana masih bisa melindungi barang yang ada dipaket itu sendiri mbak.”⁵³

Dari hasil wawancara diatas melakukan tindakan duplikasi terhadap pengendalian risiko merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap manajemen risiko dengan melakukan penggandaan dari penandaan ganda, dikemas sicara ganda dan asuransi ganda terhadap barang yang J&T Express kirim agar lebih dapat melindungi hingga paket terkirim kepada penerima dimana bertujuan untuk melindungi secara dua kali terhadap paket yang dikirim untuk menghindari kerusakan bahkan hingga kehilangan.

C. Pembahasan Temuan

Bagian ini berisi tentang pemikiran peneliti, hubungan antara kategori dengan dimensi kedudukan temuan dengan temuan itu ada dalam penelitian sebelumnya, serta diskusi terkait di tampilkan temuan yang diperoleh di lapangan. Hasil dari analisis data akan dilakukan pengkajian menggunakan teori yang peneliti paparkan cantumkan pada penelitian ini. Ada beberapa temuan yang akan dibahas dan di jawab sesuai dengan fokus penelitian.

1. Prosedur dalam melakukan pembayaran Cash On Deliveri (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember

Dalam melakukan prosedur menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) J&T Express dengan mengikuti prosedur secara tepat dapat mempermudah layanan bagi pengguna yang akan melakukan

⁵³ Supervisor J&T Express Jember (Ega Devara), diwawancarai oleh Penulis, Jember, 20 Maret 2023.

pengiriman barang menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dengan cara, pertama yaitu melakukan pemesanan barang kepada penjual dan penyedia layanan hingga disepakati, kedua yaitu konfirmasi pesanan kepada penjual atau penyedia jasa karena dengan melakukan konfirmasi pembeli dapat mengetahui persediaan barang atau jasa yang diminta, ketiga yaitu dilakukan pengiriman oleh jasa Ekpedisi J&T Express kepada tujuan ke alamat yang telah ditentukan oleh pelanggan, keempat yaitu pelanggan akan menerima barang yang telah dipesan lalu melakukan pemeriksaan terhadap paket apakah barang sesuai dengan pesanan dan dalam kondisi yang baik, jika sesuai maka proses pembayaran akan dilanjutkan, pelanggan akan membayar untuk barang yang diterima kepada kurir sesuai dengan nominal yang telah tertera sejak awal pemesanan, kelima yaitu melakukan konfirmasi pembayaran kepada penjual atau pengirim melalui aplikasi J&T Express, guna dapat dilakukan pencatatan bukti pembayaran ke penjual untuk mengonfirmasi pembayaran dan barang telah diterima. Selesai melakukan konfirmasi pembayaran proses *Cash On Delivery* (COD) selesai dan pelanggan memiliki barang atau jasa yang dipesan.

2. Pengukuran risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember

Pengukuran risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dapat dilakukan dengan langkah:

Pertama yaitu menganalisa data pelanggan yang bertujuan untuk mengetahui perilaku pelanggan yang berpotensi memiliki risiko pada transaksi sebelumnya.

Kedua yaitu memastikan deskripsi barang yang dikirim secara akurat (identitas penerima, alamat pengiriman dan nomor telepon) benar sebelum mengirim pesanan dimana kegiatan tersebut bertujuan dapat mencegah risiko terjadinya salah kirim jika data penerima salah.

Ketiga yaitu mengadakan evaluasi secara terus menerus yang bertujuan agar dapat memperbarui perlindungan pada bisnis terhadap risiko kerusakan barang.

3. Pengendalian risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember

Strategi yang digunakan untuk mengendalikan risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) J&T Express sebagai berikut.

a. Penghindaran risiko (*Risk Avoidance*)

Dari hasil wawancara diatas yang dilakukan J&T Express untuk menghindari terjadinya risiko dengan memastikan untuk memberi informasi yang jelas mengenai layanan yang ada kepada pelanggan dimana masih ada beberapa orang yang tidak mengetahui bagaimana melakukan prosedur pengiriman menggunakan metode *Cash On Delivery* (COD) dimana jika tidak sesuai dengan prosedur maka dapat menyebabkan beberapa yang yang tidak diinginkan terjadi seperti kesalahan pengiriman pada alamat atau deskripsi

barang yang tidak diberikan secara lengkap, perlu untuk pihak pengirim memastikan deskripsi barang yang dikirim secara akurat seperti memastikan identitas pembeli atau penerima, memastikan alamat pengiriman dan nomor telepon valid sebagai pengirim bertujuan agar tidak terjadinya kesalahan dalam pengiriman seperti kesalahan penerima barang dan alamat rumah yang menyebabkan penerimaan barang atau paket tidak tepat waktu.

b. Pencegahan Risiko (*Loss Prevention*)

Penghindaran risiko metode yang dilakukan J&T Express memberikan asuransi pengiriman kepada pelanggan selama barang dalam proses pengiriman bertujuan memberi jaminan kepada pelanggan bahwa mereka akan mendapat kompensasi jika ada kerusakan atau kehilangan terhadap barang pesanan pelanggan dan melakukan pelacakan pengiriman kepada pelanggan merupakan salah satu fitur yang ada pada aplikasi J&T Express dimana fitur tersebut dapat mengetahui atau melacak keberadaan paket pelanggan selama pengiriman.

c. Duplikasi

Duplikasi yang dilakukan pihak J&T dalam pengendalian risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express dengan

Pertama yaitu dengan penandaan ganda pada kemasan paket seperti memberi label atau kode untuk membantu dalam transit.

Kedua yaitu memberikan asuransi ganda sebagai tindakan perlindungan pada barang yang dikirim

Ketiga yaitu memberikan kemasan ganda yaitu untuk melindungi dengan tambahan gelembung udara, busa atau penggabungan dalam kotak kayu atau kayu atau kardus tebal sehingga barang dijamin aman selama pengiriman. Bertujuan memberikan perlindungan pada barang yang dikirim agar barang memiliki keamanan ekstra serta menghindari kerusakan parah jika terjadi masalah saat pengiriman sampai barang diterima.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dalam melakukan prosedur menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) J&T Express, pertama melakukan pemesanan barang kepada penjual, kedua konfirmasi pesanan kepada penjual, ketiga dilakukan pengiriman oleh jasa ekspedisi kepada tujuan ke alamat yang telah ditentukan, keempat penerimaan yaitu pelanggan akan menerima barang yang telah dipesan, jika sesuai maka pelanggan akan membayar yang diterima kepada kurir sesuai dengan nominal yang telah tertera, kelima melakukan konfirmasi pembayaran kepada penjual (pengirim) melalui aplikasi J&T Express.
2. Pengukuran risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dapat dilakukan dengan langkah pertama yaitu menganalisa data perilaku pelanggan yang memiliki berpotensi risiko, kedua yaitu memverifikasi identitas pelanggan dengan benar sebelum mengirim pesanan yang, ketiga yaitu mengadakan evaluasi secara terus menerus agar dapat memperbarui perlindungan pada bisnis terhadap risiko kerusakan barang.
3. Strategi yang digunakan untuk mengendalikan risiko pada metode pembayaran COD J&T Express sebagai berikut:
 - a. *Penghindaran risiko (Risk Avoidance)*
 - b. *Pengurangan Kerugian (Loss Reduction)*
 - c. Duplikasi

B. Saran

Adapun saran yang dikemukakan oleh peneliti mengenai “Analisis Manajemen Risiko Pada Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (Cod) Ekspedisi J&T Express Di Kabupaten Jember”, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi J&T Express, untuk lebih ditingkatkan dalam pelayanan pelanggan, seperti kurangnya responsif atau penanganan keluhan pada aplikasi J&T Express yang dapat menjadi sumber ketidakpuasan pelanggan.
2. Bagi masyarakat, diharapkan untuk setiap orang yang menggunakan metode *Cash On Delivery* (COD) agar selalu ada saat pengiriman barang menuju lokasi agar tidak menjadi barang return atau pengembalian.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang Analisis Manajemen Risiko Pada Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di lembaga lainnya supaya mendapatkan data dan hasil yang lebih bervariasi sehingga dapat dijadikan hasil penelitian yang lebih sempurna.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim. "Pengaruh Rating Konsumen Dan Sistem Pembayaran Cod (Cash On Delivery) Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Marketplace Shopee (Study Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Angkatan 2019)." Skripsi, UM Makassar, 2022.
- Desriana, Dwi Ulfa. "Manajemen Resiko Dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai Di Atm Bank Mandiri Parepare (Analisis Ekonomi Islam)." Skripsi, IAIN Parepare, 2020.
- Dikaputera, Ikhlas Trisna. "Pengaruh Pengungkapan Manajemen Risiko Terhadap Nilai Perusahaan." Seminar Nasional Ienacoissn." Skripsi, UIN Jakarta, 2019.
- Fitriah, Nurul. "Pengaruh Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Kinerja Keuangan Industri Perbankan. Jurnal Akuntansi Bisnis." Skripsi, UN Semarang, 2019.
- Hajjan, Nurul, Rani Apriani, And Luthfi Ramadhan. "Penegakan Hukum Atas Tindakan Wanprestasi Konsumen Melalui Sistem Cash On Delivery (Cod)." *Supremasi: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya* Xvi, no. 2 (2021): 318–326.
- Hasanah, Hasyim. "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)." *At-Taqaddum* 8, no. 1 (2017): 21.
- I Putu Sugih Arta. *Manajemen Risiko Tinjauan Teori Dan Praktis*. Bandung, 2021.
- Jeffry Albert Silaen, Indra Gunawan, M.L.Denny Tewu. "Analisis Risiko Pelayanan Pasien Lama Terhadap Penyakit Diabetes Melitus Tipe 2 (Studi Kasus : Rs Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur)." *Jurnal Manajemen Risiko* 2, no. 2 (2021): 1–28.
- Juniar, Andi Maghfirah, And Jusrianti. "Belanja Online Di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Ibu-Ibu Rumah Tangga Di Kota Makassar [Online Shopping During The Covid-19 Pandemic: A Case Study Of Housewives In Makassar City]." *Emik* 4, no. 1 (2021): 37–51.
- Juwitasari, Nina, Diah Sulistyani Ratna Sediati, Muhammad Junaidi, And Soegianto Soegianto. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi." *Jurnal Usm Law Review* 4 (2021): 688–701.
- Maria, Sumarjiyanto Nugroho Benedictus, And Tri Widayati. "Dampak Perkembangan Ekonomi Digital Terhadap Perilaku Pengguna Media Sosial Dalam Melakukan Transaksi Ekonomi." *Jurnal Konsep Bisnis*

Dan Manajemen 6, No. 2 (2020): 2407–263.

- Nadia, Sarah. "Analisis Penerapan Manajemen Risiko Dalam Upaya Pencegahan Pembiayaan Bermasalah Pada Pt. Bprs Hikmah Wakilah Banda Aceh." Skripsi, UIN Banda Aceh, 2020.
- Nafid, Ainun. "Strategi Manajemen Risiko Dalam Meminimalisir Human Error (Studi Pada Pt. Bprs Aman Syariah Sekampung)." Skripsi, IAIN Metro, 2019.
- Nurdalilah Hasby. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express Agen Pangkalan Mansyur." *Proceedings Of The Institution Of Mechanical Engineers, Part J: Journal Of Engineering Tribology* (2019): 122–130.
- Pratama, Gama. "Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis Di Masa Pandemic Covid 19." *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2020): 21.
- Pulungan, Jumaida. "Pengaruh Metode Pembayaran Cash On Delivery (Cod) Pada E-Commerce Terhadap Perilaku Konsumsi Masyarakat Kelurahan Kampung Baru, Dumai Dalam Perspektif Ekonomi Syariah." Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.
- Qintharah, Yuha Nadhirah. "Perancangan Penerapan Manajemen Risiko." *Jrak: Jurnal Riset Akuntansi Dan Komputerisasi Akuntansi* 10, no. 1 (2019): 67–86.
- Rahayu, Rina Puji. "Analisis Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery Pada Shopee E-Commerce." Skripsi, IAIN Ponorogo, 2022.
- Rakhmawati, Nur Aini, Alvin Edgar Permana, Arvy Muhammad Reyhan, And Hidayattul Rafli. "Analisa Transaksi Belanja Online Pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Teknoinfo* 15, no. 1 (2021): 32.
- Rokfa, Afida Ainur, Angel Rezky Pratama Tanda, Arytasia Dewi Anugraheni, And Widya Agung Kristanti. "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery (Cod) Pada Media E-Commerce." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 6, no. 2 (2022): 161–173.
- Safitri, A. "Analisis Manajemen Risiko Terhadap Pengiriman Barang Pada Jasa Jne Cabang Duri Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah." Skripsi, IAIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.
- Subarka, Akbar, And Ety Dwi Susanti. "Analisis Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Express." *Jurnal Bisnis Indonesia* 10, no. 1 (2019): 92–104.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&B*. Bandung, 2016.

Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Iain Jember, 2019.



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ika Rahmawati
NIM : E20192103
Prodi/Jurusan : Ekonomi Syariah/Ekonomi Islam
Istansi : Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dengan Judul “Analisis Manajemen Risiko pada Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember” adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya

Jember, 24 Juni 2023
Saya yang menyatakan



Ika Rahmawati
NIM. E20192103

UNIVERSITAS ISLAM
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



ATRIK PENELITIAN

Judul	Variable	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Masalah
Analisis Manajemen Risiko pada Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember	<ol style="list-style-type: none"> Manajemen Risiko Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) 	<ol style="list-style-type: none"> Pengertian Prosedur metode <i>Cash On Delivery</i> (COD) Pengukuran risiko pada metode <i>Cash On Delivery</i> (COD) Pengendalian risiko pada metode <i>Cash On Delivery</i> (COD) 	<ol style="list-style-type: none"> Informan <ol style="list-style-type: none"> Supervisor J&T Express Jember (Ega Devara) Kurir J&T Express Jember (Soni Arya) Pengguna Sistem COD J&T Express Jember (Putri) Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan jenis penelitian <ol style="list-style-type: none"> Pendekatan Kualitatif Jenis Penelitian Deskriptif Subjek Penelitian Lokasi Penelitian <ol style="list-style-type: none"> J&T Express Cabang Jember Pengumpulan data <ol style="list-style-type: none"> Interview Dokumentasi Observasi Tahapan penelitian <ol style="list-style-type: none"> Tahap Pra Lapangan Tahap Pelaksanaan Tahap Pasca Lapangan 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana prosedur dalam melakukan pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember? Bagaimana pengukuran risiko pada metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember? Bagaimana pengendalian risiko pada metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?

Lokasi penelitian Jl. Basuki Rahmat No.151, Tumpengsari, Tegal Besar, Kec.
Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Hari/Tgl	Kegiatan	Informan	TTD
1.	7 Maret 2023	Penyerahan surat izin penelitian kepada kantor J&T Express	HRD Nimas Ayu Setianingrum melalui Pos Satpam	
2.	16 Maret 2023	Penelitian kepada Supervisor J&T Express Jember mengenai prosedur menggunakan metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD)	Supervisor Ega Devara	
3.	20 Maret 2023	Wawancara tambahan mengenai pengukuran risiko dan pengendaliannya terhadap metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD)	Supervisor Ega Devara	
4.	21 Maret 2023	Wawancara tambahan bersama kurir J&T Express	Agil Saputra	
5.	30 Mei 2023	Wawancara bersama pengguna metode <i>Cash On Delivery</i> (COD)	Asrofu Alfin	
6.	17 April 2023	Meminta surat selesai penelitian	Pihak J&T Express Jember	

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana sejarah J&T Express?
2. Visi dan Misi J&T Express
3. Keunggulan perusahaan J&T Express?
4. Struktur organisasi BRI?
5. Bagaimana prosedur dalam melakukan pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?
6. Bagaimana pengukuran risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?
7. Bagaimana pengendalian risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?
8. Bagaimana pengurangan risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?
9. Bagaimana pengurangan risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?
10. Bagaimana penduplikasian risiko pada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id
Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-1/30/Un.22/7.a/PP.00.9/09/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

14 September 2023

Kepada Yth.
Pimpinan HRD J&T Express Kabupaten Jember
Jl. Basuki Rahmat No. 151, Tumpengsari, Tegal Besar, Kec. Kaliwates,
Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Ika Rahmawati
NIM : E20192103
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Manajemen Risiko pada Sistem Pembayaran Cash On Delivery (C^oD) Ekspedisi J&T Express di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
Wakil Dekan Bidang Akademik,
Nurul Widayawati Islami Rahayu



Handwritten signature

PT. GLOBAL JET EXPRESS
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor : 165/GJE/SKSP-SPV/I/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ega Devara
Jabatan : Supervisor J&T Express Cabang Jember

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Ika Rahmawati
NIM : E20192103
Semester : IX/Sembilan
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Instansi : UIN KH. Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian di J&T Express Jember untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Risiko pada Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kabupaten Jember”.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan semestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 17 April 2023

Supervisor

J&T EXPRESS
JEMBER
Ega Devara

DOKUMENTASI



Dokumentasi wawancara dengan Supervisor J&T Express Jember Ega Devara



Dokumentasi wawancara dengan Kurir J&T Express Jember Agil Saputra



Dokumentasi wawancara dengan Pengguna Metode J&T Express Jember Asrofu Alfin

BIODATA PENULIS**A. Data Pribadi**

Nama : Ika Rahmawati
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 24 Juni 2001
 Alamat : Dusun Gumuk Bago 013/003 Desa
 Nogosari Kecamatan Rambipuji 68152
 Agama : Islam
 No. Tlp : 0857 4686 8189
 Email : ikarah24@gmail.com
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

B. Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri Nogosari 4 (2007-2013)
 SMP : SMP Negeri 1 Balung (2013-2016)
 SMA : SMA Negeri Rambipuji (2016-2019)
 Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Kiai Haji Achmad
 Siddiq Jember (2019-2023)

C. Pengalaman Organisasi

Anggota UKOR (Unit Kegiatan Olah Raga) Devisi Bola Voli Universitas
 Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2020-2023)