

## **ABSTRAK**

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah beberapa bulan terakhir JNT Express cabang Palembang sering mengalami penurunan penjualan dan juga adanya keluhan dari pelanggan mengenai banyaknya permasalahan yang terjadi pada layanan yang di rasakan oleh konsumen seperti masalah keterlambatan pengiriman barang, pengiriman yang tidak dapat di tracking, kerusakan barang sampai kehilangan paket kiriman. Keluhan-keluhan tersebut diperoleh dari Media Internet. Adapun tujuan pembahasan ini yaitu untuk mengetahui Implementasi Manajemen Risiko Dalam Pengiriman Barang Pada Jasa JNT Express Cabang Palembang dan Tinjauan Ekonomi Islam Pada Manajemen Risiko Dalam Pengiriman Barang Jasa JNT Express Cabang Palembang .

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research). Dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan Informan yang terdiri dari 6 orang yaitu 1 Pimpinan, 1 Admin, 1 Kurir dan 3 Konsumen JNT Cabang Palembang. Penelitian ini dilakukan di JNT Ekpress, Jl. Sultan M. Mansyur, Bukit Lama, Kec. Ilir Barat I. Kota Palembang. Sedangkan metode pengumpulan data dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara, dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian. Risiko dalam pengiriman barang JNT yaitu faktor Sosial, Fisik, Pelanggan dan Persaingan. Kendalanya yaitu keterlambatan, salah alamat, kerusakan dan kehilangan barang. Untuk mencegah atau meminimalisir terjadinya risiko JNT mengeluarkan Syarat Standar Pengiriman (SSP). Tinjauan Ekonomi Islam Pada Manajemen Risiko Dalam Pengiriman Barang Jasa JNT Express Cabang Palembang adalah tidak bertentangan dengan Islam.

**Kata Kunci: Manajemen Risiko, Pengiriman Barang, Tinjauan Ekonomi Islam**

## **ABSTRACT**

*The main problem in this thesis is that in the last few months JNT Express Palembang branch has often experienced a decline in sales and also complaints from customers about the many problems that occur in the service felt by consumers such as problems with late delivery of goods, shipments that cannot be tracked, damage to goods to loss of delivery packages. These complaints were obtained from the Internet Media. The purpose of this discussion is to find out the Implementation of Risk Management in the Delivery of Goods at JNT Express Palembang Branch Services and Islamic Economic Review on Risk Management in the Delivery of JNT Express Palembang Branch Services.*

*This research is a field research. By using qualitative methods. This research uses informants consisting of 6 people, namely 1 Leader, 1 Admin, 1 Courier and 3 JNT Palembang Branch Consumers. This research was conducted at JNT Ekpress, Jl. Sultan M. Mansyur, Bukit Lama, Kec. Ilir Barat I. Palembang City. While the data collection method in this study is in the form of observation, interviews, documentation.*

*Based on the results of the study. Risks in shipping JNT goods are Social, Physical, Customer and Competition factors. The obstacles are delays, wrong addresses, damage and loss of goods. To prevent or minimize the occurrence of risks, JNT issues Standard Delivery Terms (SSP). Review of Islamic Economics on Risk Management in the Delivery of Goods Services JNT Express Palembang Branch is not contrary to Islam.*

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