

STRATEGI MANAJEMEN RISIKO DALAM MENANGANI KERUSAKAN MOBIL AKIBAT KELALAIAN KARYAWAN BENGKEL

Sri Winarsih Ramadana

Politeknik Kutaraja, Banda Aceh, Aceh, email: wirna.taryono@gmail.com

Received Date; 14 Juli 2024 Revised Date; 24 Juli 2024 Accepted Date; 25 Juli 2024	ABSTRACT <i>The aim of this research is to determine risk management and compensation for car damage due to negligence of car repair shop employees in Peukan Baro District. The research method that the author uses is descriptive analysis with a qualitative approach. The research results show that risk management in dealing with car damage due to negligence of car repair shop employees in Peukan Baro District shows that the profit sharing system between the shop owner and employees, either 60% per 40% in Kana Mobil or 70% per 30% in Jasa Muda - is a practice general. Even if there is no written agreement, the employee's responsibility for car damage includes careful repair and maintenance. Disputes regarding damage are usually resolved through deliberation and written agreements to ensure clarity and prevent conflict. Workshop owners and employees are expected to have a clear agreement to avoid losses and ensure appropriate responsibilities in every situation.</i>
<i>The Keywords:</i> Risk Management Compensation Responsibility	
<i>Kata Kunci:</i> Manajemen Risiko Ganti Rugi Tanggungjawab	
	ABSTRAK Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen risiko dan ganti rugi kerusakan mobil akibat kelalaian karyawan bengkel mobil di Kecamatan Peukan Baro. Metode penelitian yang penulis gunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen risiko dalam menangani kerusakan mobil akibat kelalaian karyawan bengkel mobil di Kecamatan Peukan Baro menunjukkan bahwa sistem bagi hasil antara pemilik bengkel dan karyawan baik 60% per 40% di Kana Mobil maupun 70% per 30% di Jasa Muda—adalah praktik umum. Meskipun tidak ada perjanjian tertulis, tanggung jawab karyawan terhadap kerusakan mobil mencakup perbaikan dan perawatan yang hati-hati. Perselisihan mengenai kerusakan biasanya diselesaikan melalui musyawarah dan perjanjian tertulis untuk memastikan kejelasan dan mencegah konflik. Pemilik bengkel dan karyawan diharapkan memiliki kesepakatan yang jelas untuk menghindari kerugian dan memastikan tanggung jawab yang tepat dalam setiap situasi.

PENDAHULUAN

Unsur ketidakpastian dalam risiko seringkali menimbulkan kerugian. Ini merupakan sifat universal yang hampir selalu ada pada semua aspek kehidupan manusia. Kerugian atas unsur ketidakpastian ini (risiko) dapat berwujud dalam berbagai aktivitas,

baik dalam aktivitas ekonomi, sosial, maupun aktivitas hukum. Untuk itu, diperlukan sebuah proses yang dinamakan manajemen risiko guna menanggulangi segala risiko yang mungkin terjadi.

Risiko oleh banyak ahli ditafsirkan dari sudut pandang yang berbeda, tergantung dari kepentingannya. Manajemen risiko merupakan kegiatan manajemen yang dilakukan pada tingkat pimpinan pelaksana. Ini melibatkan kegiatan penemuan dan analisis sistematis terhadap kerugian yang mungkin dihadapi perusahaan akibat suatu risiko, serta metode yang paling tepat untuk menangani kerugian tersebut dengan mempertimbangkan tingkat profitabilitas perusahaan. Manajemen risiko juga merupakan aplikasi dari manajemen umum yang mencoba mengidentifikasi, mengukur, dan menangani sebab-akibat dari ketidakpastian pada sebuah organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, manajemen risiko diperlukan untuk menghindari dan meminimalisir risiko yang akan muncul atau dihadapi perusahaan. Dalam hukum Islam, manajemen risiko termasuk ke dalam asuransi (Risiko & Mekanismenya, 2006).

Asuransi menjadi salah satu cara dalam mengelola risiko. Asuransi syariah sebagai ikhtiar tidak berlawanan dengan konsep tawakal. Dalam mengelola risiko, Islam memberikan solusi dengan konsep sharing risk (berbagi risiko). Ganti rugi dalam konsep hukum perdata disebabkan oleh adanya perbuatan melawan hukum. Setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu untuk mengganti kerugian (Suparmin, 2019). Dengan mendaftarkan asuransi untuk aset berharga, maka nasabah akan mendapat jaminan dari pihak asuransi bila terjadi musibah yang mengakibatkan rusak atau hilangnya aset berharga tersebut. Ganti rugi yang dialami bila terdaftar menjadi pemegang polis akan ditutup oleh pihak asuransi (Suparmin, 2019).

Masalah yang sering terjadi di bengkel Kecamatan Peukan Baro adalah sebagian masyarakat menggunakan jasa bengkel untuk perbaikan atau pengecatan ulang mobil agar terlihat bagus. Namun, pada saat perbaikan mobil telah selesai, karyawan bengkel ingin melakukan tes pada mobil tersebut untuk memastikan apakah sudah benar-benar bagus atau tidak. Namun, saat melakukan tes, terjadi kecelakaan pada mobil tersebut dengan kerusakan yang parah. Pihak karyawan bengkel tidak mau mengganti kerugian karena tidak memiliki uang, sehingga hal ini menimbulkan kerugian bagi pemilik mobil dan perselisihan antara kedua belah pihak.

Seharusnya, pihak pemilik mobil membuat perjanjian dengan pemilik bengkel dan karyawan bahwa jika terjadi kecelakaan maka harus mengganti kerugian pada mobil tersebut. Selain itu, karyawan bengkel harus lebih berhati-hati dalam membawa mobil saat melakukan tes drive agar tidak terjadi kecelakaan. Dampaknya adalah timbul perselisihan antara pemilik mobil dengan pemilik bengkel dan karyawan. Selain itu, pemilik mobil merasa dirugikan karena tidak ada ganti rugi dan tanggung jawab sama sekali dari pihak bengkel. Hal ini menyebabkan konflik sosial di tengah-tengah masyarakat yang mengakibatkan perselisihan yang berkepanjangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen risiko dan ganti rugi kerusakan mobil akibat kelalaian karyawan bengkel mobil di Kecamatan Peukan Baro.

KAJIAN LITERATUR

Manajemen Risiko

Secara umum, manajemen risiko didefinisikan sebagai proses mengidentifikasi, mengukur, dan memastikan risiko serta mengembangkan strategi untuk mengelola risiko tersebut. Dalam hal ini, manajemen risiko melibatkan proses-proses, metode, dan teknik yang membantu manajer proyek memaksimalkan probabilitas dan konsekuensi dari peristiwa positif serta meminimalkan probabilitas dan konsekuensi dari peristiwa yang berlawanan (Lokobal, 2014). Adanya 7 (tujuh) komponen manajemen risiko yaitu penentuan sasaran, event identification, penaksiran risiko, respon risiko, aktivitas pengendalian, infokom, dan monitoring (Muslih, 2020).

Manajemen risiko adalah proses sistematis yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mengidentifikasi, menilai, mengelola, dan mengendalikan risiko yang mungkin mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan. Risiko dapat muncul dari berbagai aspek, seperti ketidakpastian dalam pasar, kegagalan operasional, perubahan regulasi, atau bencana alam. Manajemen risiko bertujuan untuk meminimalisir dampak negatif dari risiko tersebut dan memaksimalkan peluang dengan mengambil tindakan proaktif.

Proses manajemen risiko umumnya melibatkan beberapa langkah utama. Pertama, identifikasi risiko, yaitu proses mengenali potensi risiko yang dapat mempengaruhi operasional atau keberhasilan perusahaan. Langkah ini penting karena risiko yang tidak teridentifikasi tidak akan bisa dikelola dengan baik. Kedua, penilaian risiko, di mana perusahaan mengevaluasi seberapa besar kemungkinan risiko tersebut terjadi dan seberapa besar dampaknya. Penilaian risiko ini sering dilakukan dengan matriks risiko yang mempertimbangkan probabilitas dan dampak.

Selanjutnya, mitigasi risiko, yaitu langkah-langkah yang diambil untuk mengurangi atau mengendalikan risiko tersebut. Ini bisa berupa pelatihan karyawan, pengembangan prosedur kerja yang lebih aman, penggunaan teknologi yang lebih andal, atau penyusunan rencana kontinjensi. Selain mitigasi, perusahaan juga perlu menerapkan pengawasan dan evaluasi berkala terhadap risiko yang sudah diidentifikasi dan dikelola. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa strategi mitigasi yang diterapkan tetap efektif dan relevan terhadap perubahan kondisi yang terjadi di dalam atau di luar organisasi.

Manajemen risiko yang baik membantu perusahaan dalam menghadapi ketidakpastian dengan cara yang lebih terstruktur dan terencana, sehingga risiko dapat dikendalikan sebelum berdampak buruk pada keuangan, reputasi, atau tujuan organisasi.

Perancangan Proses Manajemen Risiko

Perancangan proses manajemen risiko yang diusulkan akan mengacu pada standar risiko ISO 31000:2018, di mana pengelolaan risiko terbagi menjadi tiga bagian, yaitu prinsip, kerangka kerja, dan proses. Namun, untuk penelitian ini, yang akan dibahas hanya proses manajemen risiko yang terdiri dari komunikasi dan konsultasi, ruang lingkup, konteks, kriteria, penilaian risiko, perlakuan risiko, pencatatan dan pelaporan, serta pemantauan dan peninjauan. Sebelum tahap komunikasi dan konsultasi dilakukan, ada baiknya perusahaan menentukan pihak yang akan terlibat. Hal ini akan mempermudah penentuan peran sehingga saat penerapannya nanti tidak terjadi tumpang tindih. Metode yang digunakan untuk mempermudah proses ini adalah RACI Matriks. Penentuan matriks ini didahului dengan diskusi dengan Direksi. Pertimbangan yang digunakan adalah nomenklatur struktur organisasi perusahaan, tata kelola, serta masukan dari unit terkait (Yoewono & Prasetyo, 2022).

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam (Mariana & Amri, 2021; Maulena et al., 2023). Oleh karenanya, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif (Hendra et al., 2024; Rahmatullah et al., 2023; Zhul et al., 2024). Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan beberapa metode utama. Wawancara mendalam dilakukan melalui interaksi langsung untuk mendapatkan informasi rinci dari responden (Mariana & Liza, 2024). Observasi partisipatif memungkinkan peneliti mengamati perilaku dan interaksi secara langsung dalam lingkungan alami. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari dokumen tertulis, foto, dan video. (Mariana & Safrizal, 2024; Nufiar et al., 2020; Ramadana, 2024; Ramadana & Rahmaniar, 2023).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Manajemen Risiko dan Ganti Rugi Kerusakan Mobil Akibat Kelalaian Karyawan Bengkel

Manajemen risiko merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dalam proyek konstruksi karena dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi selama pekerjaan konstruksi berlangsung (Mariana et al., 2024). Hal ini berdampak pada segi biaya, waktu, kualitas pekerjaan, teknis pekerjaan, dan evaluasi proyek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen risiko dan

ganti rugi kerusakan mobil akibat kelalaian karyawan bengkel mobil, dengan menggunakan dua bengkel, yaitu Kana Mobil dan Jasa Muda, sebagai informan.

Manajemen kerja sama antara pemilik bengkel dan karyawan di Kecamatan Peukan Baro dilakukan dengan sistem bagi hasil. Di bengkel Kana Mobil, pembagian keuntungan adalah 60% untuk pemilik bengkel dan 40% untuk karyawan, sedangkan di bengkel Jasa Muda, pembagian keuntungan adalah 70% untuk pemilik bengkel dan 30% untuk karyawan. Sistem bagi hasil ini dilakukan dalam bentuk syirkah abdan, di mana pembagian keuntungan didasarkan pada kesepakatan dan kadar pekerjaan masing-masing anggota serikat.

Tidak ada perjanjian tertulis antara pemilik bengkel dan karyawan, hanya kesepakatan lisan yang didasarkan pada prinsip tolong-menolong. Namun, dalam manajemen risiko, ada tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh karyawan bengkel terhadap kerusakan mobil akibat kelalaian mereka. Tanggung jawab ini mencakup memperbaiki kerusakan mobil, menjaga alat dan bahan agar tidak hilang, dan tidak mengambil barang pribadi milik pelanggan.

Kasus kelalaian karyawan bengkel sering terjadi, seperti saat karyawan melakukan tes mobil yang sudah diperbaiki dan mengalami kecelakaan, atau ketika mengecat mobil di kondisi yang tidak tepat sehingga hasil cat tidak sempurna. Jika terjadi kerusakan akibat kelalaian karyawan, mereka diharuskan menanggung kerugian, baik melalui gaji yang dipotong atau melalui ganti rugi langsung.

Pemilik bengkel menegaskan bahwa jika kerusakan mobil terjadi karena kelalaian karyawan, maka karyawan tersebut harus bertanggung jawab. Namun, jika kerusakan tidak disengaja, maka pemilik bengkel yang akan menanggung biaya perbaikan. Pemilik mobil juga berpendapat bahwa pemilik bengkel harus bertanggung jawab penuh terhadap perbaikan kerusakan mobil.

Perselisihan yang timbul akibat kecelakaan atau kerusakan mobil sering kali diselesaikan melalui musyawarah dan mufakat, serta dengan membuat perjanjian tertulis yang disaksikan oleh beberapa orang. Hal ini dilakukan untuk memastikan kejelasan ganti rugi yang harus dibayar dan untuk mencegah terulangnya kelalaian yang sama.

Berdasarkan data wawancara, penyelesaian antara kedua belah pihak dalam ganti rugi kerusakan mobil akibat kelalaian karyawan bengkel dilakukan secara musyawarah dan mufakat, serta dengan membuat perjanjian tertulis. Langkah ini diambil agar tidak terjadi permusuhan dan perselisihan, serta untuk memastikan tanggung jawab yang jelas dalam menangani kerusakan mobil akibat kelalaian.

Strategi Manajemen Risiko dalam Menangani Kerusakan Mobil Akibat Kelalaian Karyawan di Bengkel

Strategi manajemen risiko dalam menangani kerusakan mobil akibat kelalaian karyawan di bengkel merupakan hal penting untuk meminimalisir kerugian dan menjaga kinerja operasional. Kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan dapat berdampak buruk terhadap keuangan, reputasi, dan kepuasan pelanggan. Untuk itu, penerapan strategi manajemen risiko yang tepat sangat diperlukan.

Langkah awal dalam manajemen risiko adalah identifikasi dan penilaian risiko yang mungkin terjadi selama proses perbaikan mobil. Risiko yang harus diidentifikasi meliputi kesalahan teknis dalam perbaikan, penggunaan alat yang tidak sesuai, serta kurangnya pelatihan dan keterampilan karyawan. Menurut (Pambudi & Andriyanto (2024), penilaian risiko yang akurat memungkinkan perusahaan memahami potensi kerugian dan menerapkan langkah pencegahan yang tepat.

Selanjutnya, pelatihan karyawan menjadi salah satu strategi mitigasi yang efektif dalam mengurangi risiko kerusakan akibat kelalaian. Pelatihan dan pengembangan karyawan dapat meningkatkan kinerja dan mengurangi kesalahan operasional. Dengan pelatihan yang memadai, karyawan akan lebih memahami prosedur kerja yang benar dan penggunaan alat secara tepat, sehingga meminimalisir kesalahan. Pelatihan juga membantu membangun budaya sadar risiko dalam organisasi (Runtuwene et al., 2023).

Selain itu, penerapan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (K3) juga penting untuk mencegah kecelakaan kerja yang dapat mempengaruhi kualitas perbaikan. Penerapan K3 dapat meningkatkan keselamatan dan produktivitas di lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang aman membuat karyawan lebih fokus, sehingga risiko kelalaian dapat dikurangi secara signifikan (Mustafa et al., 2024).

Evaluasi dan pemantauan risiko secara berkala juga merupakan bagian integral dari manajemen risiko yang berkelanjutan. Evaluasi rutin penting untuk memastikan bahwa strategi yang diterapkan tetap efektif dan relevan. Manajemen perlu meninjau kembali prosedur dan hasil kerja secara berkala untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan melakukan penyesuaian strategi jika diperlukan (Pambudi & Andriyanto, 2024).

Secara keseluruhan, strategi manajemen risiko yang komprehensif dalam menangani kerusakan mobil akibat kelalaian karyawan di bengkel mencakup identifikasi dan penilaian risiko, pelatihan karyawan, penerapan sistem keselamatan kerja, serta evaluasi dan pemantauan risiko secara berkala. Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat meminimalisir potensi kerugian, meningkatkan kinerja operasional, serta menjaga kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Manajemen risiko dalam menangani kerusakan mobil akibat kelalaian karyawan bengkel mobil di Kecamatan Peukan Baro menunjukkan bahwa sistem bagi hasil antara pemilik bengkel dan karyawan baik 60% per 40% di Kana Mobil maupun 70% per 30% di Jasa Muda—adalah praktik umum. Meskipun tidak ada perjanjian tertulis, tanggung jawab karyawan terhadap kerusakan mobil mencakup perbaikan dan perawatan yang hati-hati. Perselisihan mengenai kerusakan biasanya diselesaikan melalui musyawarah dan perjanjian tertulis untuk memastikan kejelasan dan mencegah konflik. Pemilik bengkel dan karyawan diharapkan memiliki kesepakatan yang jelas untuk menghindari kerugian dan memastikan tanggung jawab yang tepat dalam setiap situasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hendra, A., Nufiar, N., & Mariana, M. (2024). Pengelolaan Dana Infaq ASN Kabupaten Pidie. *HEI EMA: Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 11–19.
- Lokobal, A. (2014). Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi Di Propinsi Papua (Study Kasus di Kabupaten Sarmi). *Repository Ain Purwokerto*, 4(2), 109–118.
- Mariana, M., & Amri, A. (2021). Hawalah Mutlaqah dalam Perspektif Syafi'iyah dan Hanafiyah. *SINTESA: Jurnal Kajian Islam Dan Sosial Keagamaan*, 1(2), 136–147. <https://jurnal.kopertais5aceh.or.id/index.php/SINTESA/article/view/182>
- Mariana, M., & Liza, L. (2024). The Implementation of International Financial For Reporting Standards (IFRS) on Net Income of Public Companies in Indonesia Dampak Penerapan International Financial for Reporting Standards (IFRS) Terhadap Laba Bersih Perusahaan Publik di Indonesia. *J-ISCAN: Journal of Islamic Accounting Research*, 6(1), 70–85.
- Mariana, M., Liza, L., Ramadana, S. W., Rahmaniar, R., & Zulfikar, Z. (2024). Pengaruh Etika Audit dan Motivasi Terhadap Keputusan Strategis Internal Auditor. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 8(3), 2306–2313.
- Mariana, M., & Safrizal, S. (2024). Analisis Sistem Upah Pada Kuli Angkut Pasar Beureunuen. *HEI EMA: Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 75–82. <https://doi.org/10.61393/heiema.v3i1.218>
- Maulena, M., Kheriah, K., & Abral, E. (2023). Pengaruh Dana Alokasi Umum (DAU) terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kota Lhokseumawe. *Ekalaya : Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 1(4), 81–89. www.depkeu.com
- Muslih, M. (2020). Penerapan Manajemen Risiko Dalam Pengelolaan Dana Desa: Perspektif Konseptual. *Jurnal Media Birokrasi*, 2(1), 73–86. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/2290>

- Mustafa, A., Malihah, L., Zabidi, H., & Anwar, M. K. (2024). Peran Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja Dalam Mencegah Kecelakaan Kerja. *Management Studies and Business Journal (PRODUCTIVITY)*, 1(1), 8–17. <https://doi.org/10.62207/h9a45905>
- Nufiar, Mariana, & Muhammad Ali. (2020). Settlement of Problematic Loans in the Unit Pengelola Kegiatan (UPK) of Pidie District did Sharia. *Journal of Social Science*, 1(4), 147–151. <https://doi.org/10.46799/jsss.v1i4.55>
- Pambudi, H. J., & Andriyanto, Y. (2024). Strategi Manajemen Risiko Dalam Meningkatkan Return Perusahaan Start-Up Di Era Ekonomi Digital. *Syntax Idea*, 6(3), 1188–1199. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i3.3105>
- Rahmatullah, I., Mariana, M., & Armia, A. (2023). Peningkatan Margin Keuntungan: Praktik Efektif Jual Beli Bahan Bangunan. *Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 101–107.
- Ramadana, S. W. (2024). Implementasi Akad Pembiayaan Murabahah. *HEI EMA: Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), 65–74.
- Ramadana, S. W., & Rahmaniari, R. (2023). Penundaan Pembayaran Upah. *HEI EMA : Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 80–87.
- Risiko, M., & Mekanismenya, F. D. A. N. (2006). *MANAJEMEN RISIKO, FUNGSI DAN MEKANISMENYA Fajar Harimurti Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta*. 105–112.
- Runtuwene, N. L., Kristanto, E. G., & Ratag, G. A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Karyawan terhadap Kualitas Manajemen di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 135–140. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44804>
- Suparmin, A. (2019). Manajemen Resiko Dalam Perspektif Islam. *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 2(02), 27–47. <https://doi.org/10.34005/elarbah.v2i02.551>
- Yoewono, J. O., & Prasetyo, A. H. (2022). Rancangan Dan Proses Manajemen Risiko Pada Pt Surya Selaras Cita. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 56. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v6i1.12207>
- Zhul, F., Mariana, M., & Armia, A. (2024). Unsur Gharar dalam Pemberian Voucher Promo Shopee. *HEI EMA: Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), 47–55.