

**MANAJEMEN RISIKO PERUSAHAAN TOUR DAN TRAVEL  
PT FRESHNEL KREASINDO PERKASA YOGYAKARTA TAHUN 2022**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh:

**Candra Hikmatul Hidayah**

**NIM. 17102040022**

Dosen Pembimbing:

**Muhammad Irfai Muslim, M.Si**

**NIP. 19881215 201903 1 009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1353/Un.02/DD/PP.00.9/08/2024

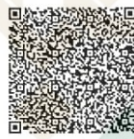
Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN RISIKO PERUSAHAAN TOUR DAN TRAVEL PT FRESHNEL  
KREASINDO PERKASA YOGYAKARTA TAHUN 2022

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : CANDRA HIKMATUL HIDAYAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040022  
Telah diujikan pada : Kamis, 15 Agustus 2024  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Muhammad Irfai Muslim, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 66c97bcb12a58



Penguji I  
Muhammad Toriq Nurmadiansyah,  
S.Ag.,M.Si  
SIGNED

Valid ID: 66c7cb83a41c



Penguji II  
Munif Solihan, MPA  
SIGNED

Valid ID: 66cb0b549c8e3



Yogyakarta, 15 Agustus 2024  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 66cbe179bcedf

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Candra Hikmatul Hidayah  
NIM : 17102040022  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul “Manajemen Risiko Perusahaan Tour dan Travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2022” adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan peneliti tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai bahan acuan yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti.

Yogyakarta, 13 Agustus 2024

Yang menyatakan,

  
  
  
**Candra Hikmatul Hidayah**  
NIM. 17102040022

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamualaikum wr.wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Candra Hikmatul Hidayah  
NIM : 17102040022  
Judul Skripsi : Manajemen Risiko Perusahaan Tour dan Travel PT Freshnel  
Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2022

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah (MD) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang sosial.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamu, alaikum wr.wb*

Yogyakarta, 13 Agustus 2024

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah,

Pembimbing,

  
H.M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si.  
NIP. 19690227 200312 1 001

  
Muhammad Irfai Muslim, M.Si.  
NIP. 19881215 201903 1 009

## SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

### SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Candra Hikmatul Hidayah  
Tempat dan Tanggal Lahir : Cilacap, 10 April 1999  
NIM : 17102040022  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Alamat : Desa Sidaurip, Dusun Sidasari, RT 04  
RW 06, Gandrungmangu, Cilacap, Jawa  
Tengah  
No. HP : 087834709145

Menyatakan bahwa saya menyerahkan diri dengan mengenakan jilbab untuk dipasang pada ijazah saya. Atas segala konsekuensi yang timbul di kemudian hari sehubungan dengan pemasangan pasfoto berjilbab pada ijazah saya tersebut adalah menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 13 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Candra Hikmatul Hidayah  
NIM. 17102040022

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Program Studi Manajemen Dakwah



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

*“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”<sup>1</sup>*

**(Q.S. Al Hasyr: 18)**

*“Kerjakan yang di do’akan. Do’akan yang dikerjakan.”*

**(Gus Rifqil Muslim)**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahan Edisi Tahun 2002* (Surabaya: Duta Ilmu, 2008), hlm. 437.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya. Sebab atas kehendak-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana strata-1 pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, dan para sahabatnya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi yang berjudul “Manajemen Risiko Perusahaan Tour dan Travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Tahun 2022” masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan yang ada pada peneliti. Akan tetapi berkat do’a, usaha yang maksimal, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Noorhaidi Hasan, M.A, M.Phil., Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Marhumah, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,



sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberi motivasi, semangat, bimbingan, dan do'a kepada peneliti.

4. H. Muhammad Irfai Muslim, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, kesabaran, serta ketulusan selama proses menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberi ilmu, pengalaman dan pengarahan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staf TU dan karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu dan memberikan kemudahan dalam urusan administrasi.
7. Bapak Agus Muhammad dan Ibu Rita Eko Yuniarti selaku pemilik PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
8. Ustadz Septi Endrasgoro, Ustadz Duhri Setyawan, Ustadz Bulan Rahmat Setydi serta seluruh karyawan PT Freshnel Kreasindo Perkasa yang telah memberikan izin dan meluangkan waktunya untuk membantu proses penelitian.
9. Orang tua tercinta Bapak Busro dan Ibu Umi Solihah, serta Kakak tersayang saya, Nawawi Irsyad Sa'dulloh dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, dan motivasi sehingga selesainya skripsi ini.
10. KH. Jalal Suyuti, S.H., Ibu Nelly Umi Halimah, Bapak Muhammad Jazim, dan Ibu Mutiqotul Ummah, yang telah menjadi orang tua kedua selama peneliti di Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta, terima kasih telah memberikan banyak ilmu, pengalaman, dan nasihat pada peneliti.

11. Teman-teman seperjuangan selama kuliah dan mengerjakan skripsi Yana, Mba Zizi, Elisa, Nabila, Indah, Avi, Mba Icha, Mba Isti terima kasih sudah menjadi teman terbaik peneliti dalam berkeluh kesah, semoga Allah SWT senantiasa membalas jasa baik teman-teman.
12. Teman-teman Asrama Annisa yang telah memberikan banyak pelajaran dan pengalaman untuk mengabdikan dan belajar ikhlas di Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta.
13. Teman-teman Program Studi Manajemen Dakwah 2017 yang telah mengajarkan peneliti pengalaman dan berbagai hal.
14. Teman-teman KKN Dusun Cibriluk dan Magang Mas Naufal, Mas Azka, Ngasim, Ina, Nury, Putri, Isna, Mang Ijal, dll.
15. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung yang tidak bisa disebutkan satu persatu, peneliti ucapkan terima kasih.

Semoga kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah disebutkan di atas mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran dari semua pihak diperlukan demi kebaikan di masa yang akan datang. Semoga bermanfaat.

Yogyakarta, 13 Agustus 2024

Peneliti,

**Candra Hikmatul Hidayah**  
**NIM. 17102040022**

## ABSTRAK

Candra Hikmatul Hidayah, 17102040022, Manajemen Risiko Perusahaan Tour dan Travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Tahun 2022, Program Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Manajemen risiko adalah suatu metode penanganan risiko dalam suatu organisasi secara sistematis dan komprehensif. Fenomena penangguhan ibadah umrah yang disebabkan pandemi Covid-19 merupakan salah satu risiko yang menuntut perusahaan tour dan travel bisa mengatasi risiko dan mencari solusi agar keuangan perusahaan tetap sehat. PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta berusaha mengelola risiko yang terjadi dengan tetap beroperasi dan mempertahankan bisnis tour dan travel meskipun dihadapkan dengan berbagai risiko yang mungkin terjadi. Penelitian ini adalah *field research* atau penelitian lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Miles dan Huberman dengan melakukan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PT Freshnel Kreasindo Perkasa telah melaksanakan manajemen risiko dengan melakukan identifikasi, mengukur, dan mengelola risiko-risiko yang akan timbul. Pada proses identifikasi perusahaan telah melakukannya dengan cukup baik, dimana fokus pada risiko operasional dan keuangan. Selanjutnya perusahaan juga menerapkan teknik identifikasi brainstorming dan informasi historis, meskipun beberapa teknik yang lain masih belum diterapkan.

**Kata Kunci:** Manajemen Risiko, Proses Manajemen Risiko. Tour dan Travel

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL.....                     | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                | ii   |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii  |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....         | iv   |
| SURAT PERNYATAAN BERJILBAB.....        | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....               | vi   |
| MOTTO.....                             | vii  |
| KATA PENGANTAR.....                    | viii |
| ABSTRAK.....                           | xi   |
| DAFTAR ISI.....                        | xii  |
| DAFTAR GAMBAR.....                     | xiv  |
| DAFTAR TABEL.....                      | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                 | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....         | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                | 5    |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 6    |
| D. Kajian Pustaka.....                 | 7    |
| E. Kerangka Teori.....                 | 13   |
| F. Metode Penelitian.....              | 28   |
| 1. Jenis Penelitian.....               | 28   |
| 2. Tempat dan Waktu Penelitian.....    | 28   |
| 3. Subjek dan Objek Penelitian.....    | 29   |

|   |    |
|---|----|
| 4. Data dan Sumber Data.....  | 29 |
| 5. Teknik Pengumpulan Data .....  | 30 |
| 6. Teknik Analisis Data .....   | 31 |
| 7. Teknik Uji Keabsahan Data .....  | 33 |
| G. Sistematika Pembahasan .....   | 37 |
| BAB II GAMBARAN UMUM.....   | 38 |
| A. Letak Geografis PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta .....         | 38 |
| B. Sejarah Singkat PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....          | 39 |
| C. Identitas Perusahaan PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta .....    | 40 |
| D. Visi dan Misi .....  | 41 |
| E. Nilai-Nilai PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....              | 42 |
| F. Struktur Organisasi.....   | 43 |
| G. Produk PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta .....                  | 47 |
| H. Program dan Kegiatan .....   | 52 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....   | 54 |
| A. Proses Manajemen Risiko PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta ..... | 54 |
| 1. Identifikasi Risiko .....  | 57 |
| 2. Evaluasi atau Pengukuran Risiko .....                                  | 63 |
| 3. Pengelolaan dan Pengendalian Risiko.....                               | 68 |
| BAB IV PENUTUP .....  | 74 |
| A. Kesimpulan.....  | 74 |
| B. Saran.....   | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 76 |
| Lampiran .....  | 79 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Alur Manajemen Risiko .....                             | 23 |
| Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data .....                           | 34 |
| Gambar 1.3 Triangulasi Teknik .....                                | 34 |
| Gambar 1. 4 Kantor PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta .....  | 38 |
| Gambar 1.5 Struktur organisasi PT Freshnel Kreasindo Perkasa ..... | 43 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Profil PT. Freshnel Kresindo Perkasa Yogyakarta ..... | 40 |
|---|----|



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi atau perusahaan akan selalu dihadapkan dengan sebuah risiko. Risiko secara tradisional didefinisikan sebagai ketidakpastian atau kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan kerugian yang tidak diinginkan atau tidak terduga.<sup>2</sup> Diantara berbagai risiko yang mengancam perusahaan, pandemi Covid-19 merupakan salah satu risiko yang menimbulkan tantangan baru, khususnya di bidang haji dan umrah. Seperti di Indonesia, pandemi Covid-19 berdampak calon jemaah haji dan umrah mengalami penangguhan keberangkatan ke Arab Saudi pada tahun 2020.<sup>3</sup>

Penangguhan pemberangkatan Jemaah haji dan umrah yang terjadi di Indonesia adalah sebuah contoh risiko baru bagi perusahaan tour dan travel haji dan umrah di Indonesia. Penangguhan ini didasarkan pada maklumat Pemerintah Arab Saudi pada tanggal 27 Februari 2020 tentang penangguhan ibadah umrah dan segala bentuk kunjungan wisatawan. Selain itu Keputusan Menteri Agama

---

<sup>2</sup>Soekarto, *Manajemen Risiko dan Asuransi*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2015), hlm. 3.

<sup>3</sup>Silviani Kesuma, "Pengurangan Risiko Penularan Covid-19 pada Calon Jemaah Haji dan Umrah Indonesia di Era New Normal", *Islamic Management And Empowerment Journal*, vol. 3: 1, (Juni, 2021), hlm. 8.



(KMA) Nomor 494 Tahun 2020 tentang pembatalan keberangkatan jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2020.<sup>4</sup> Setiap perusahaan di bidang tour dan travel dituntut untuk dapat menghadapi risiko yang diakibatkan oleh adanya penangguhan ibadah haji dan umrah serta risiko-risiko lain yang mungkin terjadi. Hal itu dilakukan agar organisasi mampu bertahan dan bersaing dengan kompetitornya dalam kondisi sulit sekalipun.

Adanya penangguhan ibadah haji dan umrah pada bisnis travel haji dan umrah di Indonesia mengakibatkan kerugian bahkan kebangkrutan pada beberapa travel haji dan umrah. Pada tahun 2020 Ketua Umum Sarikat Penyelenggara Umrah dan Haji (SAPUHI) Syam Resfiadi, memprediksikan bahwasanya kerugian biro haji dan umrah mencapai 1 Triliun dalam waktu satu minggu.<sup>5</sup> Berkurangnya pemasukan finansial dan penurunan penjualan paket umrah menyebabkan beberapa perusahaan tour dan travel haji dan umrah terancam bangkrut dan melakukan pengurangan terhadap karyawan untuk menstabilkan keuangan perusahaan. Namun, ada pula perusahaan yang tetap beroperasi dengan membiarkan karyawannya masuk tetapi tidak melakukan aktivitas operasional secara normal seperti saat kegiatan haji dan umrah dibuka.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup>Muhammad Permadi dan M. Muqoffa, "Analisis Manajemen Risiko PT. Amanu Zamzam Sakinah Solo Menghadapi Kebijakan Pemerintah di Masa Pandemi Covid-19", *Journal Of Multidisiplinary Studies*, vol. 4: 2, (July-December, 2020), hlm. 280.

<sup>5</sup>Edi Haskar, "Dampak Covid-19 Terhadap Biro Perjalanan dan Penyelenggaraan Haji Dan Umrah", *Ensiklopedia of Journal*, vol. 3: 4 (Juli, 2021), hlm. 116.

<sup>6</sup>Hizbullah Faizun Ihyauddin, *Manajemen Risiko Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo Selama Pandemi Covid-19*, Skripsi (Surabaya: Prodi MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel, 2021), hlm. 6.

Oleh karena itu, SAPUHI juga menekankan pemahaman mengenai manajemen risiko harus dipahami oleh seluruh perusahaan haji dan umrah.<sup>7</sup>

Fenomena penanguhan ibadah umrah yang terjadi di Indonesia menuntut para travel haji dan umrah untuk bisa mengatasi risiko yang terjadi dan mencari solusi guna menjaga keuangan perusahaan tetap sehat. Oleh sebab itu, peran pemangku kepentingan dari suatu perusahaan dalam mengelola risiko yang tepat sangat diperlukan. Hal ini dilakukan agar usahanya tidak terganggu akibat terjadinya risiko yang mungkin dapat menimbulkan kerugian cukup besar.<sup>8</sup> Pentingnya manajemen risiko karena mampu memberikan arah bagi perusahaan dalam melihat pengaruh yang mungkin timbul di masa mendatang akibat kondisi ketidakpastian, sehingga perusahaan mampu meminimalisir kerugian atau menambah nilai. Pengelolaan risiko yang baik dan benar juga akan menentukan keberlangsungan perusahaan untuk masa mendatang. Oleh karena itu, travel haji dan umrah perlu memiliki manajemen risiko agar mampu mengelola risiko yang terjadi dengan baik.

Mamduh M. Hanafi mengungkapkan, bahwa manajemen risiko merupakan sebuah sistem pengelolaan risiko yang dihadapi oleh organisasi secara komprehensif untuk tujuan meningkatkan nilai perusahaan.<sup>9</sup> Manajemen risiko dilakukan untuk mengelola risiko sehingga organisasi dapat bertahan atau

---

<sup>7</sup>Vanya Mutiara, "Sapuhi Gelar Seminar Strategi Manajemen Risiko Bisnis Travel Umroh dan Haji", <https://jurnaljakarta.com/sapuhi-gelar-seminar-strategi-manajemen-risiko-bisnis-travel-umroh-dan-haji/>, diakses tanggal 30 November 2021.

<sup>8</sup>Kasidi, *Manajemen Risiko*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), hlm. 4.

<sup>9</sup>Mamduh M. Hanafi, *Manajemen Risiko*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2012), hlm. 18.

bahkan mengoptimalkan risiko.<sup>10</sup> Dapat dipahami manajemen risiko adalah suatu kegiatan manajemen yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk mengelola dan menemukan sebuah solusi pada suatu ketidakpastian atau risiko yang terjadi.

PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta merupakan salah satu perusahaan tour dan travel haji dan umrah yang berlokasi di Yogyakarta. Perusahaan ini menjadi salah satu perusahaan terkemuka dalam industri perjalanan syariah khususnya haji dan umroh di Yogyakarta. Hal ini dikarenakan perusahaan tersebut mendapatkan Indonesia Top Agent Award 2022 dari maskapai Saudia Airlines.<sup>11</sup>

Dalam perjalanan PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta atau yang dulu juga dikenal dengan Rihaal Umroh dan Edukasi, sudah berpengalaman dalam memberangkatkan jemaah umrah ke tanah suci. Sejak pemberangkatan umrah pertamanya pada Februari 2016, terdapat sekitar 2.500 jemaah yang menggunakan jasa travel haji dan umrah tersebut.<sup>12</sup> Namun pada tahun 2020 PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta terpaksa batal memberangkatkan jemaahnya disebabkan adanya pandemi Covid-19.

---

<sup>10</sup>*Ibid.*, hlm. 8.

<sup>11</sup> Biro Perjalanan Haji dan Umroh dari Yogya Meraih Top Agent Award 2022, <https://koranbernas.id/biro-perjalanan-haji-dan-umroh-dari-yogya-meraih-top-agent-award-2022>, diakses tanggal 10 Agustus 2024.

<sup>12</sup>Nina Atmasari, "Jogjapolitan: Rihaal Umroh dan Edukasi Berikan Pembelajaran Seputar Umrah", <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2019/02/27/510/974747/rihaal-umrah-dan-edukasi-berikan-pembelajaran-seputar-umrah>, diakses tanggal 30 November 2021.

Selama pandemi Covid-19 beberapa travel haji dan umrah di Indonesia menutup usahanya dikarenakan tidak adanya pemasukan dari jemaah yang berangkat umrah. Namun berbeda dengan PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta yang berusaha mengelola risiko dengan tetap beroperasi dan mempertahankan karyawannya. Selain itu, pihak PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta juga membuka cabang baru di tengah pandemi dan era baru setelah pandemi sedangkan kondisi pasar saat itu sedang mengalami penurunan.<sup>13</sup> Hal tersebut merupakan salah satu bagian manajemen risiko sebagai upaya agar risiko dapat teratasi dengan baik.

Berdasarkan berbagai permasalahan diatas, maka penelitian ini penting untuk dilakukan guna menguraikan proses manajemen risiko di perusahaan yang bergerak di bidang haji dan umrah khususnya PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka dapat diambil rumusan masalah yang relevan untuk dibahas yaitu bagaimana manajemen risiko pada perusahaan tour & travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2022?

---

<sup>13</sup> Observasi Pra Penelitian Pada Tanggal 19 November 2021.

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana konsep manajemen risiko dan pengelolaan risiko pada Perusahaan Tour dan Travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2022.

### 2. Kegunaan Penelitian

#### a. Kegunaan teoritis

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran mengenai manajemen risiko dan cara Perusahaan Tour dan Travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta dalam mengelola risiko pada Tahun 2022.
- 2) Menambah kepustakaan dan menjadi bahan referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

#### b. Kegunaan praktis

- 1) Bagi PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, hasil penelitian ini dapat menambah kajian dan dijadikan rujukan dalam pengambilan kebijakan terkait manajemen risiko di Perusahaan Tour dan Travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta atau lembaga sejenis.
- 2) Bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk memperkaya data penelitian tentang manajemen risiko di perusahaan tour dan travel haji dan umrah.

#### D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu.<sup>14</sup> Tujuan dari kajian pustaka adalah untuk menunjukkan originalitas penelitian dan memberikan kejelasan terhadap apa yang diteliti sehingga membedakan dan membatasi penelitian tersebut dengan penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan peneliti terhadap penelitian yang relevan adalah sebagai berikut:

*Pertama*, jurnal Dimensi yang ditulis oleh Dwi Septi Haryani dan Risnawati dengan judul “Analisis Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan *Enterprise Risk Management* (ERM) pada PT. Swakarya Indah Busana Tanjungpinang”. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko operasional yang terjadi pada PT. Swakarya Indah Busana diantaranya yaitu risiko sumber daya manusia meliputi terjadinya pencurian bahan jadi oleh karyawan, kecelakaan kerja, strategi pengembangan karyawan kurang efektif, performa kinerja menurun. Risiko produktivitas meliputi pelaksanaan kerja tidak sesuai SOP, terjadi kerusakan mesin pada saat produksi. Selanjutnya risiko sistem diantaranya terjadi gangguan pada computer perusahaan yang menyebabkan data perusahaan hilang, dan terakhir risiko proses meliputi supplier terlambat

---

<sup>14</sup>Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), hlm. 15.

mengirim barang, terjadinya kesalahan produksi sehingga menghasilkan produk yang cacat.<sup>15</sup>

*Kedua*, skripsi Gusnia Dwi Utami, Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “Manajemen Risiko Penyaluran Dana Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Yogyakarta Tahun 2019”. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses manajemen risiko penyaluran dana zakat pada Laznas Yatim Mandiri Yogyakarta tahun 2019 telah dilakukan secara formal, namun pelaksanaannya belum maksimal. Proses manajemen dilakukan secara kultural lembaga, identifikasi risiko dilaksanakan saat audit internal dan audit eksternal sehingga muncul enam risiko yang teridentifikasi. Evaluasi atau pengukuran risiko diukur dengan menggunakan skala tingkat kemungkinan (*likelihood*) terjadinya risiko dan dampak (*impact*) terjadinya risiko yang mengakibatkan pengukuran risiko tidak akurat dan sistematis. Pengelolaan risiko dilakukan dengan pengendalian risiko yang difokuskan pada usaha kemungkinan munculnya risiko, mengurangi keseriusan konsekuensi terjadinya risiko.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>Dwi Septi Haryani dan Risnawati, “Analisis Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan *Enterprise Risk Management* (ERM) Pada PT. Swakarya Indah Busana Tanjungpinang”, *Jurnal Dimensi*, vol.7: 2, (Juli, 2018), hlm. 357-366.

<sup>16</sup> Gusnia Dwi Utami, “Manajemen Risiko Penyaluran Dana Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Yogyakarta Tahun 2019”, *skripsi*, (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020), hlm. 85.

*Ketiga*, jurnal *Kajian Pariwisata* yang ditulis oleh Aries Setyarto, Yogyarti, dan Yosef Abdul Ghan yang berjudul “Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional CICO Resort dalam Menghadapi Wabah Covid-19”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam mengelola risiko operasional yang berupa risiko keamanan rantai pasokan, CICO Resort melakukan proses identifikasi, pengukuran risiko, pemantauan, dan pengendalian risiko. Manajemen risiko rantai pasokan dilakukan dengan menjalankan penilaian rantai pasokan, melakukan komunikasi langsung dengan pihak penyedia, melakukan pencarian supplier lain, dan melakukan pemberitahuan kepada konsumen mengenai pembatasan pengunjung dalam protokol kesehatan.<sup>17</sup>

*Keempat*, jurnal *Multidisciplinary Studies* yang ditulis oleh Muhammad Permadi dan M. Muqoffa yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko PT. Amanu Zamzam Sakinah Solo Menghadapi Kebijakan Pemerintah di Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini adalah manajemen risiko yang diterapkan PT. Amanu Zamzam Sakinah Solo dalam menghadapi Pandemi Covid-19 sudah cukup baik sehingga mampu bertahan di tengah kebijakan penangguhan ibadah umrah. Manajemen risiko yang dilakukan PT. Amanu Zamzam Sakinah Solo diantaranya dengan memasarkan oleh-oleh ibadah umrah kepada para jemaah.

*Kedua*, adanya pembagian pengelolaan lahan dan memanfaatkan lahan untuk

---

<sup>17</sup>Aries Setyarto, dkk., “Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Cico Resort dalam Menghadapi Wabah Covid-19”, *Jurnal Kajian Pariwisata*, vol. 2: 2, (September, 2020), hlm. 44-50.



ditanam tumbuh-tumbuhan. *Ketiga*, menyediakan uang cadangan untuk subsidi perusahaan guna bertahan di masa pandemi covid-19 ini. *Keempat*, menjual paket tour travel ke Turki.<sup>18</sup>

*Kelima*, skripsi Hizbullah Faizun Ihyauddin, Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya yang berjudul “Manajemen Risiko Biro Haji Dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo Selama Pandemi Covid-19”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses manajemen risiko di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo berupa identifikasi risiko, analisis risiko, pengelolaan risiko, implementasi dan juga pengawasan risiko. Akan tetapi dalam pengawasan risiko di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo kurang efektif. Hal ini karena pimpinan hanya mengawasi seminggu sekali.<sup>19</sup>

*Keenam*, skripsi Imelda Apriliani Santos, Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Implementasi Manajemen Risiko Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 Studi Pada PT. Nur Rima Al Waali Mampang (NRA) Jakarta Selatan”. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan

---

<sup>18</sup>Muhammad Permadi dan M. Muqoffa, “Analisis Manajemen Risiko PT. Amanu Zamzam Sakinah Solo Menghadapi Kebijakan Pemerintah di Masa Pandemi Covid-19”, *Journal of Multidisciplinary Studies*, vol. 4:2, (Juli-Desember, 2020), hlm. 279-293.

<sup>19</sup>Hizbullah Faizun Ihyauddin, “Manajemen Risiko Biro Haji Dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo Selama Pandemi Covid-19”, *skripsi*, (Surabaya: Program Studi Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel, 2021), hlm. 6-71.

bahwa implementasi manajemen risiko yang dilakukan oleh PT Nur Rima Al Waali (NRA) Mumpang Jakarta Selatan sudah berjalan cukup baik serta sesuai dengan kebutuhan risiko dilihat dari tahapan-tahapan pelaksanaan manajemen risiko dan pengendalian risikonya. PT Nur Rima Al Waali Mampang Jakarta Selatan menggunakan tahapan mengidentifikasi risiko, menempatkan ukuran-ukuran risiko, menempatkan alternatif-alternatif, melaksanakan alternatif yang dipilih, mengontrol alternatif dan mengevaluasi alternatif. Kemudian dalam proses pengendalian risiko PT Nur Rima Al Waali memilih menanggung risikonya sendiri karena memiliki *saving money* atau memiliki cadangan.<sup>20</sup>

*Ketujuh*, jurnal Multidisiplin Ilmu yang ditulis oleh Azhia Nova dan Khadijah Nurani yang berjudul “Manajemen Risiko Pada Kantor Perwakilan PT. Arminareka Perdana Pariaman Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini adalah manajemen risiko yang diterapkan PT Arminareka Perdana Pariaman sudah cukup baik. Hal ini terlihat dalam langkah yang diambil untuk menghadapi risiko berupa Covid-19 dan kondisi sesudah adanya kebijakan pembatalan ibadah haji dan umrah. Dengan melakukan tiga tahapan proses manajemen risiko diantaranya yaitu: Pertama, melakukan identifikasi risiko yang selalu mengarah kepada keputusan kantor cabang dengan melakukan pertemuan intensif, bertujuan untuk memusyawarahkan masalah dan mencari solusi dari setiap masalah yang ada. Kedua, evaluasi dan

---

<sup>20</sup> Imelda Apriliani Santos, “Implementasi Manajemen Risiko Dalam Menghadapi Pandemi covid-19 Studi Pada PT Nur Rima Al Waali (NRA) Jakarta Selatan”, *skripsi*, (Jakarta: Program Studi Manajemen Dakwah, 2022), hlm. 90-93.

pengukuran risiko pada tahapan ini dilakukan untuk melihat dampak risiko yang di alami PT. Arminareka Perdana Kantor Perwakilan Pariaman yang mungkin terjadi untuk mengetahui besar atau kecilnya risiko. Ketiga, pengelolaan risiko, pada tahap ini pengelolaan risiko harus dilakukan untuk menghindari kerugian yang sangat besar. Hal ini terbukti dengan adanya bahwa PT. Arminareka Perdana Kantor Perwakilan Pariaman tetap membuka kantor perusahaan seperti biasa, dan tetap memberikan informasi kepada pesyiar baitullah dilapangan agar selalu dan tetap bersiyar.<sup>21</sup>

Dalam penelitian terdahulu yang telah peneliti analisis sama-sama membicarakan mengenai manajemen risiko, akan tetapi terdapat perbedaan pada pendekatan atau teori yang digunakan sebagai pisau bedah. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada pengelolaan manajemen risiko dan pengendalian manajemen risiko dengan menggunakan pendekatan proses. Peneliti secara khusus membahas dan menjelaskan tentang kegiatan Manajemen Risiko Pada Perusahaan Tour dan Travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2022. Letak perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu terletak pada subjek dan objek penelitian.

---

<sup>21</sup> Azhia Nova dan Khadijah Nurani, "Manajemen Risiko Pada Kantor Perwakilan PT. Arminareka Perdana Pariaman Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19", *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, vol. 2:2, (Juni, 2023), hlm. 169.

## E. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah kerangka konseptual atau konsep teoritis yang digunakan oleh peneliti untuk mengkaji permasalahan dalam penelitian.<sup>22</sup> Penggunaan teori tersebut sebagai pisau bedah yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis sebuah masalah penelitian. Kerangka teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Tinjauan Manajemen

#### a. Pengertian manajemen

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, manajemen merupakan sebuah proses pemakaian sumberdaya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.<sup>23</sup> Menurut Robbins dan Coulter manajemen adalah aktivitas kerja yang melibatkan koordinasi dan pengawasan terhadap orang lain sehingga dapat selesai dengan efektif dan efisien.<sup>24</sup> Sedangkan menurut Stoner sebagaimana yang dikutip oleh T. Hani Handoko manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan

---

<sup>22</sup> Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, hlm. 16.

<sup>23</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), hlm 909-910.

<sup>24</sup> Stephen P. Robbins dan Marry Coutler, *Manajemen Edisi Kesepuluh*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010), hlm. 7.

organisasi.<sup>25</sup> Manajemen dapat diartikan bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.<sup>26</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen merupakan serangkaian aktivitas untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan dengan melaksanakan serangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

## 2. Tinjauan Tentang Manajemen Risiko

### a. Pengertian risiko

Risiko menggambarkan situasi negatif yang dapat menyebabkan kerugian baik bagi organisasi maupun instansi. Menurut KBBI risiko adalah akibat yang kurang menyenangkan, merugikan atau membahayakan dari suatu peristiwa, perbuatan atau tindakan.<sup>27</sup> Mamduh M. Hanafi mendefinisikan risiko adalah kondisi yang merugikan.<sup>28</sup> Adapun menurut Prowanta sebagaimana disitasi oleh Suryanto, risiko merupakan suatu ketidakpastian yang dapat menimbulkan kerugian

---

<sup>25</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi Kedua* (Yogyakarta: BPFE, 2012), hlm. 8.

<sup>26</sup>*Ibid.*, hlm. 10.

<sup>27</sup>“Arti Kata Risiko” <https://kbbi.web.id/risiko>, diakses pada tanggal 7 Januari 2022.

<sup>28</sup>Mamduh M. Hanafi, *Manajemen Risiko*, hlm. 4.

ataupun peluang dalam proses bisnis maupun kegiatan manusia sehari-hari.<sup>29</sup>

Maka dari pengertian tersebut dapat dipahami risiko adalah kondisi ketidakpastian yang tidak diinginkan tentang suatu keadaan pada masa mendatang, karena adanya akibat buruk atau kerugian yang mungkin terjadi baik pada individu, organisasi maupun instansi.

Risiko akan selalu menghadang setiap manusia maupun berbagai perusahaan, termasuk perusahaan bisnis. Menurut Suryanto, suatu risiko bisa terjadi jika terdapat 4 komponen yaitu sumber, ancaman, perubahan, dan akibat. Apabila suatu sumber menghadapi ketidakpastian dari sebuah ancaman kemudian terjadi suatu perubahan kondisi, sehingga terjadi suatu peristiwa yang mengakibatkan kerugian maka terjadilah suatu risiko. Berikut komponen dari risiko diantaranya:<sup>30</sup>

1) Sumber (*resources*)

Sumber adalah obyek yang memungkinkan terancam bahaya dan mengalami kerusakan atau kerugian, seperti manusia, harta benda, dan tanggung jawab.

2) Ancaman (*threats*)

Ancaman merupakan bahaya yang dapat berasal dari bencana alam, tindakan manusia seperti kelalaian atau kejahatan, dan peraturan yang dapat menimbulkan sanksi jika dilanggar.

---

<sup>29</sup>Suryanto, *Manajemen Risiko dan Asuransi*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2019), hlm. 23.

<sup>30</sup>*Ibid.*, hlm. 19.

### 3) Perubahan atau Modifikasi (*modifying factors*)

Modifikasi adalah keadaan khusus, internal maupun eksternal dari suatu sumber, yang berkecenderungan meningkatkan atau menurunkan suatu kemungkinan menjadi kenyataan atau tingkat keparahan.

### 4) Akibat (*consequences*)

Akibat dalam hal ini adalah konsekuensi dari bahaya yang menimpa suatu sumber, yang dapat mengakibatkan kerugian secara fisik atau kerugian keuangan.

Menurut Darmawan risiko juga dapat dikategorikan menjadi 2 kategori berdasarkan sumbernya, yaitu:

#### 1) Risiko Eksternal

Risiko eksternal adalah risiko yang dipengaruhi oleh keadaan luar organisasi dan di luar wilayah/jangkauan kontrol organisasi. Risiko ini sering kali berada di luar kendali akan tetapi sedapat mungkin tetap ditangani. Contoh dari risiko eksternal diantaranya seperti banjir, angin ribut, gempa bumi, pandemi, kebakaran dan lain-lain. Selain itu adanya tindakan pesaing yang dapat mengancam output perusahaan juga merupakan risiko eksternal yang perlu ditangani.

#### 2) Risiko Internal

Sumber risiko internal adalah sumber risiko yang berasal dari lingkungan perusahaan sehingga terletak lebih langsung dalam bidang kontrol sendiri. Contohnya, menggunakan peralatan yang sudah aus,

risiko yang ditimbulkan oleh karyawan, dan risiko yang terkait dengan politik organisasi.

Bagi pelaku sektor bisnis dan pihak perbankan perlu memahami tipe-tipe risiko dengan seksama. Secara umum risiko juga dapat dikelompokkan menjadi dua tipe yaitu risiko murni (*pure risk*) dan risiko spekulatif (*spekulative risk*). Adapun bentuk kedua risiko tersebut adalah sebagai berikut:<sup>31</sup>

1) Risiko murni (*pure risk*).

Risiko murni adalah suatu risiko yang bilamana terjadi akan memberikan kerugian dan apabila tidak terjadi maka tidak menimbulkan kerugian tetapi tidak juga menimbulkan keuntungan.

Macam-macam risiko murni diantaranya:

- a) Risiko aset fisik, yaitu risiko yang menimbulkan kerugian pada aset fisik perusahaan. Contohnya kebakaran, banjir, gempa bumi, gunung meletus, pandemi, dan lain-lain.
- b) Risiko karyawan, yaitu risiko karena sesuatu yang dialami oleh karyawan perusahaan tersebut. Contohnya kecelakaan kerja sehingga aktivitas perusahaan terganggu.
- c) Risiko legal, yaitu risiko dalam bidang kontrak yang mengecewakan atau tidak berjalan sesuai rencana. Contohnya perselisihan dengan

---

<sup>31</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 6.



pihak lain yang mengakibatkan persoalan seperti ganti kerugian atau tuntutan hukum.

## 2) Risiko spekulatif (*speculative risk*)

Risiko spekulatif adalah risiko yang berkaitan dengan terjadinya dua kemungkinan, yaitu peluang mengalami kerugian finansial atau memperoleh keuntungan. Macam-macam risiko spekulatif diantaranya:

- a) Risiko pasar, yaitu risiko yang terjadi karena pergerakan harga di pasar. Contohnya harga saham yang mengalami penurunan sehingga menimbulkan kerugian.
- b) Risiko kredit, yaitu risiko yang terjadi karena debitur gagal melunasi hutangnya pada perusahaan. Contohnya timbulnya kredit yang macet.
- c) Risiko likuiditas, yaitu risiko karena tidak mempunya memenuhi kebutuhan kas. Contohnya kas yang menurun sehingga tidak mampu membayar hutang.
- d) Risiko operasional, yaitu risiko yang disebabkan karena kegiatan operasional yang tidak lancar, proses internal yang tidak memadai, manusia dan sistem atau dari kejadian eksternal. Contohnya kerusakan pada komputer yang dikarenakan virus.

Menurut Darmawan secara umum risiko operasional dibagi menjadi empat kategori yaitu:

1) Risiko sumber daya manusia

Risiko sumber daya manusia (SDM) didefinisikan sebagai risiko yang terkait dengan pekerja. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan merupakan aset yang paling berharga di perusahaan. Namun demikian karyawan yang sering kali menjadi penyebab kejadian risiko operasional.

2) Risiko Teknologi

Risiko teknologi adalah risiko yang terkait dengan penggunaan teknologi dan sistem. Saat ini perusahaan sangat bergantung pada sistem dan teknologi yang mendukung kegiatan proses produksi, penggunaan teknologi seperti ini banyak menimbulkan risiko operasional.

3) Risiko Proses

Risiko proses merupakan risiko mengenai potensi penyimpangan dari hasil yang diharapkan karena ada penyimpangan atau kesalahan dalam kombinasi sumber daya (SDM, keahlian, metode peralatan teknologi dan material) dan karena perubahan lingkungan. Contoh dari risiko proses misalnya adalah kesalahan prosedur.

4) Risiko Eksternalitas

Risiko eksternalitas adalah potensi penyimpangan hasil pada eksposur korporat dan strategis dan bisa berdampak pada potensi

penutupan usaha, karena pengaruh dari faktor eksternal yang termasuk faktor eksternal antar alain, reputasi, lingkungan sosial dan hukum.

Setiap perusahaan harus memiliki kemampuan dalam pengambilan risiko dan berani menghadapi tantangan. Dalam menghadapi sebuah risiko segala sesuatunya juga harus dikerjakan secara benar, rapih, tertib dan teratur. Oleh sebab itu para pelaku usaha harus berani mengambil tindakan ketika menghadapi risiko dalam mengejar tujuannya.

b. Manajemen risiko

Manajemen risiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan dengan menggunakan berbagai pendekatan manajemen secara sistematis dan komprehensif.<sup>32</sup> Menurut SBC Warburg yang dikutip oleh Hairul, manajemen risiko adalah sebuah sistem kebijakan, prosedur yang lengkap, yang dimiliki organisasi untuk mengelola, memonitor, dan mengendalikan eksposur organisasi terhadap risiko.<sup>33</sup> Menurut Darmawi manajemen risiko adalah sebuah usaha untuk mengetahui, menganalisis, serta mengendalikan risiko sehingga memperoleh efektivitas dan efisiensi yang tinggi untuk setiap kegiatan yang ada di sebuah perusahaan.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup>*Ibid.*, hlm. 2.

<sup>33</sup>Hairul, *Manajemen Risiko*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm. 3.

<sup>34</sup>Herman Darmawi, *Manajemen Risiko*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 2.

Sedangkan menurut Kountur manajemen risiko adalah suatu metode yang digunakan oleh perusahaan untuk melakukan penanganan terhadap risiko-risiko yang akan dihadapi oleh perusahaan.<sup>35</sup> Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko adalah suatu metode penanganan risiko pada suatu organisasi secara sistematis dan komprehensif meliputi identifikasi, analisis, dan pengendalian risiko yang akan dihadapi untuk memperoleh efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan perusahaan.

Manajemen risiko memiliki tujuan yaitu meningkatkan kinerja, mendorong untuk inovasi, dan mendukung pencapaian sasaran perusahaan. Manajemen risiko akan membantu perusahaan dalam mengidentifikasi risiko-risiko yang mungkin terjadi saat menjalankan usahanya sehingga tetap bisa bersaing walaupun dalam kondisi ketidakpastian.<sup>36</sup> Dengan adanya konsep manajemen risiko yang dirancang secara detail maka artinya perusahaan telah membangun arah dan mekanisme secara berkelanjutan.

---

<sup>35</sup>Kountur dan Ronny, *Mudah Memahami Manajemen Risiko Perusahaan*, (Jakarta: PPM, 2008), hlm. 22.

<sup>36</sup>Brustbauer, "Enterprise Risk Management in SMEs: Towards a Structural Model", *International Small Business Journal*, vol. 34:1, 2016, hlm. 70–85.

Menurut Irham Fahmi dengan diterapkannya manajemen risiko di suatu perusahaan, terdapat beberapa manfaat yang akan diperoleh yaitu:<sup>37</sup>

- 1) Perusahaan memiliki ukuran kuat sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, sehingga para manajer menjadi lebih berhati-hati dalam berbagai keputusan.
- 2) Memberi arah bagi perusahaan dalam melihat pengaruh-pengaruh yang mungkin timbul di masa mendatang.
- 3) Mendorong para manajer dalam mengambil keputusan untuk selalu menghindari dari pengaruh terjadinya kerugian khususnya dari segi finansial.
- 4) Memungkinkan perusahaan memperoleh risiko kerugian yang minimum.

Manajemen risiko dapat diartikan sebagai suatu cara bagaimana mengelola risiko yang berpotensi mengancam perusahaan menjadi sebuah peluang bagi perusahaan.<sup>38</sup> Manajemen risiko dapat digunakan untuk mengurangi risiko atau ancaman yang mungkin akan terjadi. Ancaman ini bisa disebabkan oleh berbagai elemen seperti: teknologi, *human eror*, lingkungan, politik maupun organisasi.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup>Irham Fahmi, *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*, hlm. 3.

<sup>38</sup> Bambang Widagdo dan Novi Puji Lestari, *Manajemen Risiko & Asuransi*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2018), hlm. 3-4.

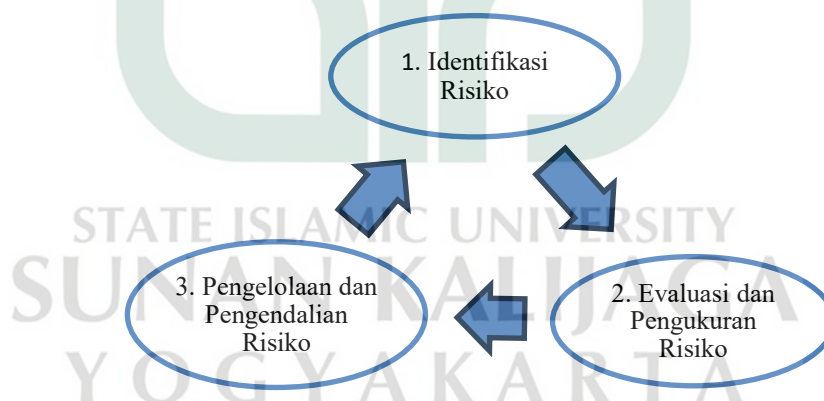
<sup>39</sup> Sutarno, *Serba Serbi Manajemen Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 247-248.

c. Proses manajemen risiko

Salah satu tolak ukur organisasi dapat dilihat dari bagaimana suatu organisasi dapat mengelola risiko yang dihadapinya. Suatu perusahaan harus menyadari, memahami, dan mengidentifikasi semua risiko yang ada dalam perusahaan. Kemudian secara bertahap perusahaan harus mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko. Dalam mengimplementasikan manajemen risiko secara komperhensif terdapat beberapa tahapan.

M. Hanafi menyatakan dalam konsep manajemen risiko dapat dilakukan dengan tahap-tahap berikut ini:

**Gambar 1.1**  
**Alur Manajemen Risiko<sup>40</sup>**



Sumber: Hanafi

---

<sup>40</sup> Mamduh M. Hanafi, *Manajemen Risiko*, hlm. 9

## 1) Identifikasi risiko

Identifikasi risiko merupakan proses manajemen risiko yang pertama. Menurut Hermawan Darmawi identifikasi risiko adalah analisis secara sistematis dan berkesinambungan terhadap risiko (kerugian potensial) yang mungkin terjadi dalam suatu aktivitas usaha.<sup>41</sup> Pada tahap ini bertujuan untuk menemukan risiko-risiko yang akan dihadapi oleh perusahaan.

Identifikasi risiko dapat dilakukan dengan teknik-teknik sebagai berikut<sup>42</sup>:

### a) Brainstorming

Merupakan teknik kreatif kelompok yang digunakan untuk menghasilkan ide-ide atau solusi baru dengan cara menampung berbagai ide dari peserta. Teknik ini mendorong kebebasan berpikir dan keterlibatan aktif untuk mengeksplorasi berbagai kemungkinan risiko dan juga solusi terhadap masalah. Tujuannya guna mengidentifikasi berbagai risiko potensial yang mungkin tidak terduga atau tidak jelas pada awalnya.

### b) Survei

Merupakan metode pengumpulan data melalui sejumlah pertanyaan yang disebarkan kepada partisipan atau kelompok untuk mendapatkan informasi yang sistematis tentang pengalaman,

---

<sup>41</sup> Herman Darmawi, *Manajemen Risiko*, hlm. 34.

<sup>42</sup> Hairul, *Manajemen Risiko*, hlm. 9.

pandangan, atau opini mereka. Mengumpulkan data dari sejumlah besar responden akan membantu dalam mengidentifikasi risiko yang mungkin belum dipertimbangkan atau untuk mendapatkan wawasan tentang risiko yang dirasakan.

c) Wawancara

Merupakan metode pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung dengan individu atau pemangku kepentingan untuk mendapatkan wawasan, opini, atau detail spesifik mengenai topik tertentu.

d) Informasi historis

Merupakan data dan catatan dari kejadian masa lalu yang digunakan untuk menganalisis tren, pola, atau risiko yang mungkin terjadi di masa depan. Tujuannya menggunakan data dan pengalaman masa lalu untuk memahami dan memprediksi kemungkinan risiko yang dapat terjadi di masa depan.

2) Evaluasi dan pengukuran risiko

Evaluasi dan pengukuran risiko merupakan langkah-langkah untuk menilai bagian yang diperkirakan dapat menjadi penyebab terjadinya kerugian. Pada tahap evaluasi risiko bertujuan untuk memahami karakteristik risiko dengan lebih baik. Hal ini dimaksudkan agar risiko lebih mudah dikendalikan.



M. Hanafi mengemukakan evaluasi yang lebih sistematis dilakukan untuk mengukur risiko. Pengukuran risiko adalah suatu proses untuk menentukan tingkat status risiko dan peta risiko.<sup>43</sup> Dengan memperoleh pemahaman yang lebih baik maka risiko akan lebih mudah dikendalikan.

### 3) Pengelolaan atau pengendalian risiko

Setelah identifikasi, evaluasi dan pengukuran risiko, tahap selanjutnya adalah mengelola risiko. Pada dasarnya risiko dapat dikelola dengan berbagai cara. Pengelolaan risiko merupakan pelengkap evaluasi dan pengukuran yang berguna untuk menghindari kerugian yang sangat besar. Pengelolaan risiko adalah langkah penting dan menentukan. Karena berisi usulan apa yang akan dilakukan untuk menangani risiko-risiko yang telah terpetakan.

Jika tahap sebelumnya diibaratkan konsep maka tahap ini merupakan realisasi. Risiko dapat dikelola dengan berbagai cara yaitu:<sup>44</sup>

#### a) Menghindari risiko (*Risk avoidance*)

Risiko ini dilakukan dengan memutuskan untuk tidak melakukan aktivitas yang akan menimbulkan risiko sama sekali.

Jikalau harus melakukannya, maka harus mempertimbangkan

---

<sup>43</sup>Kountur dan Ronny, *Mudah Memahami Manajemen Risiko Perusahaan*, hlm. 28.

<sup>44</sup>Hairul, *Manajemen Risiko*, hlm. 11.

potensial keuntungan dan potensial kerugian yang dihasilkan oleh kebijakan tersebut.

b) Mengurangi risiko (*Risk reduction*)

Strategi ini biasa disebut juga dengan mitigasi risiko. Mitigasi risiko merupakan salah satu metode untuk mengurangi terjadinya risiko atau mengurangi dampak kerusakan akibat risiko.

c) Mengalihkan Risiko (*Risk transfer*)

Merupakan cara dengan bentuk pemindahan risiko kepada pihak lain. Hal ini biasanya dilakukan oleh perusahaan asuransi.

d) Menunda risiko (*Risk deferral*)

Merupakan cara menunda aspek suatu proyek sampai saat dimana kemungkinan terjadinya risiko tersebut kecil bahkan tidak timbul.

e) Menanggung risiko sendiri (*Risk retention*)

Walaupun risiko tertentu dapat dihilangkan dengan cara mengurangi maupun mentransfernya, namun beberapa risiko harus tetap diterima sebagai bagian penting dari aktivitas.

## F. Metode Penelitian

Penelitian ini disusun untuk menghasilkan penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Metode penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif yakni penelitian yang bertujuan untuk memahami dan mengeksplorasi fenomena pada objek yang diteliti sehingga memperoleh pemahaman yang mendalam dan menemukan sesuatu yang unik.<sup>45</sup> Penelitian kualitatif berkenaan dengan data yang bukan angka, mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat naratif.<sup>46</sup>

Penelitian ini ditinjau dari pemaparan termasuk penelitian deskriptif. Hal ini dapat dilihat dari proses mengumpulkan fakta dan menguraikan secara keseluruhan serta teliti dengan persoalan yang akan dipecahkan. Penelitian ini diarahkan untuk memperoleh data atau hasil mengenai objek penelitian dengan mengumpulkan data dari PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta mengenai manajemen risiko pada Perusahaan Tour dan Travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2022.

### 2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

Waktu penelitian adalah dari 22 Januari-22 Februari 2024.

---

<sup>45</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 23.

<sup>46</sup>*Ibid.*, hlm. 3.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

#### a. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah individu yang memberikan informasi dan data mengenai permasalahan dalam penelitian. Subjek dalam penelitian ini yaitu direksi, manajer operasional, dan manajer marketing PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

#### b. Objek penelitian

Objek penelitian adalah hal yang menjadi fokus dalam kegiatan penelitian. Fokus penelitian ini adalah manajemen risiko pada Perusahaan Tour dan Travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2022.

### 4. Data dan Sumber Data

#### a. Sumber data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengumpulan data yang berupa wawancara, observasi, maupun penggunaan instrumen yang khusus dirancang sesuai tujuannya.<sup>47</sup>

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah subjek penelitian yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan direksi, manajer operasional, dan manajer marketing PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

#### b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung data primer dan tidak diperoleh secara langsung dari subjek penelitian. Data sekunder didapatkan peneliti dari arsip, dokumentasi, atau catatan-catatan yang

---

<sup>47</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2010), hlm. 36.

relevan dengan manajemen risiko pada Perusahaan Tour dan Travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2022.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan mengenai permasalahan yang akan diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.<sup>48</sup> Metode wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara semiterstruktur, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas daripada wawancara terstruktur. Kegiatan wawancara dilakukan dengan alat bantu *interview guide* dan *handphone* untuk merekam proses wawancara, serta buku catatan untuk mencatat hasil wawancara.

Adapun wawancara yang dilakukan terkait dengan manajemen risiko pada Perusahaan Tour dan Travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2022. Dalam penelitian ini narasumber yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu direksi, manajer operasional, dan manajer marketing PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

### b. Observasi

Penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipatif yakni peneliti tidak terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Pengamatan dan pencatatan langsung dilakukan untuk memperoleh data terkait

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode penelitian Kualitatif*, hlm. 114.

manajemen risiko pada Perusahaan Tour dan Travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2022.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda.<sup>49</sup> Hal ini dilakukan untuk menambah informasi dan melengkapi data-data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data sebelumnya. Dalam penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tentang profil PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

6. Teknik Analisis Data

Menurut Bodgan seperti yang telah dikutip oleh Sugiyono, menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan tuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>50</sup> Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles dan Huberman.

Miles dan Huberman sebagaimana yang dikutip oleh Sugiyono, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan

---

<sup>49</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 227.

<sup>50</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 130.

secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu:<sup>51</sup>

a. Pengumpulan data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari atau berbulan-bulan sehingga data yang diperoleh akan banyak.

b. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilah, dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya jika diperlukan.

c. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman sebagaimana yang dikutip oleh Sugiyono, menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

d. Penarikan kesimpulan

---

<sup>51</sup>*Ibid.*, hlm. 133.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

#### 7. Teknik Uji Keabsahan Data

Teknik uji keabsahan data pada penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:<sup>52</sup>

##### a. Uji kredibilitas

Uji kredibilitas adalah uji terhadap penyajian data yang menunjukkan bahwa data yang disajikan peneliti benar dan dapat dipercaya. Uji kredibilitas dapat dilakukan dengan satu atau lebih metode, seperti perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, melakukan triangulasi, menggunakan bahan referensi, atau melakukan *member check*. Dalam penelitian uji kredibilitas menggunakan teknik triangulasi.

Teknik triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.<sup>53</sup> Teknik triangulasi yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah

---

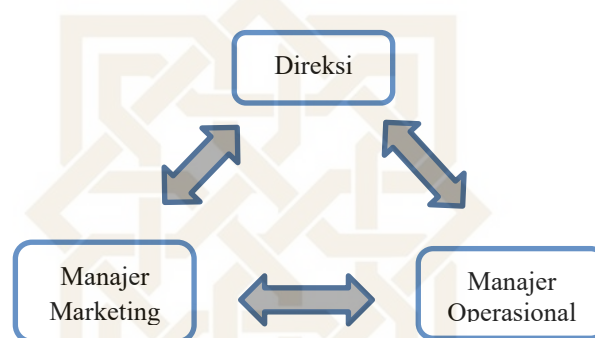
<sup>52</sup> Sugiyono, hlm 185.

<sup>53</sup> *Ibid.*, hlm. 189.



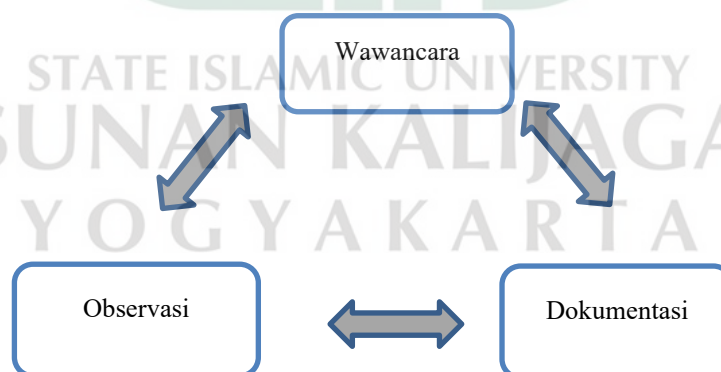
diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.<sup>54</sup>

**Gambar 1.2**  
**Triangulasi Sumber Data**



Sumber: Olahan Peneliti

**Gambar 1.3**  
**Triangulasi Teknik**



Sumber: Olahan Peneliti

<sup>54</sup> *Ibid.*, hlm. 191.

b. Uji transferabilitas

Uji transferabilitas yaitu uji terhadap data peneliti agar data yang ditampilkan memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya, sehingga peneliti lain bisa menerapkan atau mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di situasi dan tempat lain.

Dalam penelitian ini uji transferabilitas dilakukan peneliti dengan melaporkan hasil penelitian dengan memberikan uraian yang sistematis, jelas, rinci, dan bisa dipercaya, tentang manajemen risiko di perusahaan tour dan travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2022. Dengan demikian maka pembaca atau peneliti selanjutnya menjadi jelas atas hasil penelitian yang dilakukan dan dapat mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain.

c. Uji dependabilitas

Uji dependabilitas yaitu uji yang menekankan proses audit pada “jejak aktivitas lapangan” peneliti, dari merumuskan masalah hingga menarik kesimpulan. Uji dependabilitas akan dibantu oleh auditor yang independen, atau pembimbing yang berlisensi untuk mengaudit seluruh jejak aktivitas lapangan peneliti.

Tujuan auditnya adalah membuktikan bahwa peneliti memang mendapatkan data karena hasil dari aktivitas lapangan, sehingga mencegah

peneliti bisa memberikan data tetapi tidak melakukan proses penelitian ke lapangan.

Dalam penelitian ini uji dependabilitas ini mengarahkan peneliti untuk menentukan masalah/fokus penelitian, memasuki tempat penelitian, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, dan menarik kesimpulan, yang dimulai dari tahapan identifikasi risiko, evaluasi dan pengukuran risiko, dan pengelolaan dan pengendalian risiko pada proses manajemen risiko di PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

Uji dependabilitas menunjukkan “jejak aktivitas lapangan” peneliti berupa foto saat observasi di PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta dan wawancara dengan informan yang sudah ditetapkan disertai dengan pencantuman tanggal dan waktu pelaksanaan.

d. Uji konfirmabilitas

Uji konformabilitas yaitu uji yang berkaitan dengan nilai obyektivitas data. Pengujian ini dilakukan dengan mengaitkan hasil penelitian dengan proses penelitian yang dilakukan. Uji ini hampir mirip dengan uji dependabilitas. Dalam penelitian ini uji konfirmabilitas dilakukan dengan peneliti memaparkan bahwa hasil penelitian yang didapat merupakan fungsi dari dilakukannya proses penelitian. Peneliti menjabarkan proses pelaksanaan penelitian hingga mencapai proses penarikan kesimpulan

## G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan menggambarkan secara naratif tentang alur penulisan skripsi, keterkaitan, dan runtutan antara pembahasan yang satu dengan yang lainnya.<sup>55</sup> Dalam penelitian ini peneliti akan membagi menjadi empat bab untuk memudahkan dalam pembahasannya, diantaranya sebagai berikut:

**BAB I**, Bab ini berisi tentang pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, sistematika pembahasan.

**BAB II**, Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum dari PT Freshnel Kreasindo Perkasa meliputi letak geografis, visi dan misi, struktur organisas PT Freshnel Kreasindo Perkasa

**BAB III** Pada bab ini membahas tentang laporan penelitian yang dikomparasikan antara teori dan realita mengenai manajemen risiko pada perusahaan tour dan travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta pada tahun 2022.

**BAB IV** Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan hasil penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah. Saran yang dibutuhkan oleh PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta dan untuk peneliti selanjutnya, serta mencantumkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

---

<sup>55</sup> Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, hlm. 21.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan mengenai manajemen risiko perusahaan tour dan travel PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2022, maka dapat ditarik kesimpulan PT Freshnel Kreasindo Perkasa telah menerapkan manajemen risiko dengan cukup baik dimana hal ini membantu perusahaan mengidentifikasi, mengukur, dan mengelola risiko-risiko yang terjadi.

Pada proses identifikasi perusahaan telah melakukannya dengan cukup baik, dimana fokus pada risiko operasional dan keuangan. Perusahaan juga menerapkan teknik identifikasi brainstorming dan informasi historis, meskipun beberapa teknik yang lain masih belum diterapkan. Pada proses evaluasi atau pengukuran risiko diterapkan dengan cukup baik dengan adanya evaluasi terhadap SDM dan adanya sistem SOP. Untuk pengukuran risiko dilakukan secara kualitatif. Terakhir pada pengendalian risiko, perusahaan menerapkan konsep menghindari risiko (risk avoidance) dengan melakukan operasi secara online dan mengurangi risiko (risk reduction) dengan adanya mekanisme pembatalan yang mengatur pengembalian dana kepada pelanggan. Penerapan manajemen risiko yang efektif ini pada akhirnya membuat perusahaan dapat meminimalkan dampak negatif dari risiko-risiko dan meningkatkan kinerja serta ketahanan perusahaan secara keseluruhan.

## B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, saran yang dapat disampaikan peneliti, diantaranya:

### 1. PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta

Untuk meningkatkan efektivitas manajemen risiko, perusahaan perlu mempertimbangkan pembentukan divisi khusus yang fokus pada manajemen risiko. Divisi ini akan bertanggung jawab dalam mengelola risiko-risiko yang kompleks dan memastikan perusahaan dapat menghadapi ancaman dari luar, seperti kompetitor atau vendor yang tidak amanah.

### 2. Penelitian selanjutnya

Diharapkan dapat melakukan kajian tentang manajemen risiko di PT Freshnel Kreasindo Perkasa atau lembaga lainnya dengan model pendekatan manajemen risiko yang berbeda dan lebih mengembangkan lagi pada proses pengukuran risiko.

### 3. Program Studi Manajemen Dakwah

Mengajarkan kajian tentang manajemen risiko secara lebih mendalam, dikarenakan teori ini sangat penting untuk pengajaran maupun untuk praktik pada berbagai jenis perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah dan Wibowo Isa, *Strategi Adaptasi Perusahaan Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19* (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour And Travel Haji Dan Umrah PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah di Kota Surakarta), *Jurnal Keagamaan dan Pendidikan*, vol. 16, No. 2, 2020.
- Aryanto, Vincent Didiek Wiet, *Manajemen Dalam Konteks Indonesia*, Yogyakarta: Penerbit Kanisius, 2013.
- Asyukur, Abdul Muhyi, dkk., *Dampak Covid-19 terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Bengkulu*, *Sharia Economic Management Business Journal*, vol. 2:1, 2021.
- Atmasari, Nina “Jogjapolitan: Rihaal Umroh dan Edukasi Berikan Pembelajaran Seputar Umrah”,  
<https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2019/02/27/510/974747/rihaal-umrah-dan-edukasi-berikan-pembelajaran-seputar-umrah>.
- Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2010.
- Brustbauer, *Enterprise Risk Management in SMEs: Towards a Structural Model*, *International Small Business Journal*, vol. 34:1, 2016.
- Darmawi, Herman, *Manajemen Risiko*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan Edisi Tahun 2002*, Surabaya: Duta Ilmu, 2008.
- Fahmi, Irham *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.
- Hairul, *Manajemen Risiko*, Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Halida, Uly Mabruroh, *Manajemen Risiko di Era Covid-19 Terhadap Ekonomi di Indonesia*, *Journal of Sharia Management and Business*, vol.1: 1, 2021.
- Hanafi, Mamduh M. *Manajemen Risiko*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2012.
- Handoko, T. Hani, *Manajemen Edisi Kedua*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2012.

- Haryani, Dwi Septi dan Risnawati, *Analisis Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) Pada PT. Swakarya Indah Busana Tanjungpinang*, Jurnal Dimensi, vol.7: 2, 2018.
- Haskar, Edi, *Dampak Covid-19 Terhadap Biro Perjalanan dan Penyelenggaraan Haji Dan Umrah*, Ensiklopedia of Journal, vol. 3: 4, 2021.
- <https://kbbi.web.id/pandemi>, KBBI Daring, 2021.
- <https://kbbi.web.id/risiko>, KBBI Daring, 2022.
- Ihyauddin, Hizbullah Faizun, *Manajemen Risiko Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo Selama Pandemi Covid-19*, Skripsi, Surabaya: Prodi MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel, 2021.
- Kasidi, *Manajemen Risiko*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- Keputusan Dirjen PHU Nomor 323 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pendaftaran Jemaah Umrah, BAB V, Kewajiban dan Larangan.
- Kountur dan Ronny, *Mudah Memahami Manajemen Risiko Perusahaan*, Jakarta: PPM, 2008.
- Kuncorowati, Desy Ery, dkk., *Manajemen Risiko Wakaf di Dompet Dhuafa*, Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis, vol. 4: 3, 2018.
- Mutiara, Vanya “Sapuhi Gelar Seminar Strategi Manajemen Risiko Bisnis Travel Umroh dan Haji”, <https://jurnaljakarta.com/sapuhi-gelar-seminar-strategi-manajemen-risiko-bisnis-travel-umroh-dan-haji/>.
- Nova, Azhia dan Khadijah Nurani, *Manajemen Risiko Pada Kantor Perwakilan PT. Arminareka Perdana Pariaman Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*, Jurnal Multidisiplin Ilmu, vol. 2:2, 2023.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, BAB IV, Pendaftaran dan Pembatalan, pasal 11.
- Permadi, Muhammad dan M. Muqoffa, *Analisis Manajemen Risiko PT. Amanu Zamzam Sakinah Solo Menghadapi Kebijakan Pemerintah di Masa Pandemi Covid-19*, Journal Of Multidisciplinary Studies, vol. 4: 2, 2020.
- Santos, Imelda Apriliani, *Implementasi Manajemen Risiko Dalam Menghadapi Pandemi covid-19 Studi Pada PT Nur Rima Al Waali (NRA) Jakarta Selatan*, skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen Dakwah, 2022.
- Setyarto, Aries, dkk., *Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Cico Resort dalam Menghadapi Wabah Covid-19*, Jurnal Kajian Pariwisata, vol. 2: 2, 2020).



- Soekarto, *Manajemen Risiko dan Asuransi*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suryanto, *Manajemen Risiko dan Asuransi*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2019.
- Sutarno, *Serba Serbi Manajemen Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri, *Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah, Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis dan Manajemen*, Jakarta: Kementerian Dalam Negeri, 2020.
- Triyani, Nina, dkk., *Manajemen Risiko pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)*, Jurnal Al-Muzara'ah, vol. 5: 2, 2017.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Bab 1, Ketentuan Umum, Pasal 1 Ayat 19.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Bab VII, Penyelenggaraan Ibadah Umrah, Pasal 88.
- Utami, Gusnia Dwi, *Manajemen Risiko Penyaluran Dana Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Yogyakarta Tahun 2019*, skripsi, Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.
- Wedana, dkk., *Manajemen Risiko Operasional dan Pemeliharaan Tempat Pembuangan Akhir Regional Bangli Kabupaten Bangli*, Jurnal Spektran, vol. 1: 2, 2013.
- Widagdo, Bambang dan Novi, *Manajemen Risiko & Asuransi*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2018.