



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**MANAJEMEN RISIKO BIRO HAJI DAN UMROH YA  
AN-NAHL SIDOARJO SELAMA PANDEMI COVID-19**

**Skripsi**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel  
Surabaya, Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

**Oleh:**

**Hizbullah Faizun Ihyauddin**

**(B04217015)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UIN SUNAN AMPEL**

**SURABAYA**

**2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:  
Nama : Hizbullah Faizun Ihyauddin  
NIM : B04217015  
Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan, bahwa skripsi yang berjudul *Manajemen Risiko di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo Selama Pandemi Covid-19* merupakan sebuah karya yang saya tulis sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka

Apabila dilain waktu pernyataan saya tidak benar dan ditemukan sebuah pelanggaran. Maka, saya bersedia menerima sanksi yang diberlakukan, yaitu pencabutan gelas sarjana yang saya peroleh dari skripsi ini

Surabaya, 10 Februari 2021  
Yang membuat pernyataan



Hizbullah Faizun Ihyauddin  
NIM. B04217015

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Setelah memeriksa dan memberikan arahan terhadap skripsi yang ditulis oleh :

Nama : Hizbullah Faizun Ihyauddin

Nim : B04217015

Fakultas : Dakwah dan Komunukasi

Jurusan : Manajemen Dakwah

Dosen pembimbing : Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si

Skripsi ini telah diteliti dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 03 Februari 2021

Dosen Pembimbing



**Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si**

**Nip.197512302003121001**

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

MANAJEMEN RISIKO DI BIRO HAJI DAN UMROH  
YA AN-NAHL, SIDOARJO SELAMA PANDEMI  
COVID-19

SKRIPSI

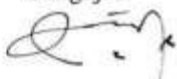
Disusun Oleh:

Hizbullah Faizun Ihyauddin  
B04217015

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata  
Satu pada tanggal 10 Februari 2021

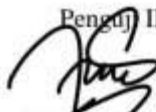
Tim Penguji

Penguji I



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si  
NIP. 197512302003121001

Penguji II



Dr. Achmad Murtafi Haris, Lc, M.Fil.I  
NIP. 197003042007011056

Penguji III



Dr. Arif Ainur Rofiq, S.Sos.I., M.Pd., Kons  
NIP. 197708082007101004

Penguji IV



Airangga Bramayudha, MM  
NIP. 197912142011011005

Surabaya, 10 Februari 2021

Dekan,



  
Dr. H. Abdul Halim, M.Ag

NIP. 196307251991031003



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

---

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Hizbullah Faizun Ihyuddin  
NIM : B04217015  
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah  
E-mail address : Hizbullah Faizun Ihyuddin

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi     Tesis     Desertasi     Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

**Manajemen Risiko di Biro Haji dan Umrah An-Nahl Sidoarjo Selama Masa Pandemi COVID-19**

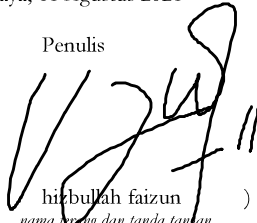
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Agustus 2021

Penulis

  
( Hizbullah Faizun Ihyuddin )  
nama lengkap dan tanda tangan

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengelolaan risiko dan pengendalian risiko di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo. Selain itu, juga untuk mengetahui proses pengelolaan risiko dan pengendalian risiko di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjabarkan dan menjelaskan peran kepemimpinan dalam pengambilan keputusan. Kemudian, teknik pengumpulan data menggunakan cara triangulasi data. Cara tersebut dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Hasil penelitian ini adalah proses pengelolaan risiko dan pengendalian risiko di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo. Dalam proses pengelolaan risiko di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo berupa identifikasi risiko, analisis risiko, pengelolaan risiko, implementasi dan juga pengawasan risiko. Akan tetapi pada proses pengelolaan risiko dalam Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo tidak sama dengan teori yang dipakai oleh peneliti. Sehingga, hal ini peneliti menemukan teori baru terkait pengelolaan risiko. Dalam pengawasan risiko di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo kurang efektif. Karena, pimpinan hanya mengawasi hanya seminggu sekali. Dalam pengendalian risiko pimpinan Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo melakukan tindakan pelurusan ketika karyawan melakukan kesalahan. Hal ini sesuai dengan teori yang dipakai oleh peneliti.

Kata kunci : *pengelolaan risiko, pengendalian risiko, biro haji dan umroh*

## DAFTAR ISI

Persetujuan Dosen Pembimbing .....	i
Pengesahan Tim Penguji .....	ii
Motto dan Persembahan .....	iii
Pernyataan Orientisitas Skripsi .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Konsep.....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II :KAJIAN TEORITIK</b> .....	<b>12</b>
A. Kerangka Teoritik .....	12
1. Manajemen Risiko .....	12
a) Pengertian Risiko .....	12
b) Pengertian Manajemen Risiko .....	13
c) Fungsi Manajemen Risiko .....	14
d) Tujuan Manajemen Risiko .....	16
e) Macam-macam Risiko .....	16
f) Mengelola Risiko .....	18
g) Pengendalian Risiko.....	22
2. Manajemen Risiko dalam Prespektif Islam .....	23
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	30
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Jenis dan Sumber Data .....	34
D. Tahap-Tahap Penelitian .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37

F. Teknik Validitas Data .....	39
G. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV : HASIL PENELITIAN .....	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
1. Sejarah PT. Ya an-nahl Sidoarjo.....	40
2. Visi dan Misi Prusahaan .....	40
3. Struktur Organisasi .....	41
B. Penyajian Data .....	41
1. Pengelolaan Risiko.....	41
2. Pengendalian Risiko.....	56
C. Analisis Data.....	57
1. Prespektif Teori.....	57
a. Pengelolaan Risiko.....	57
b. Pengendalian Risiko.....	68
2. Prespektif Islam.....	69
BAB V : PENUTUP .....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran dan Rekomendasi .....	74
C. Keterbatasan Penelitian.....	74
Daftar Pustaka .....	75
Lampiran .....	77



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Pada saat ini, dunia dilanda musibah berupa pandemi COVID-19. COVID-19 merupakan sebuah wabah penyakit yang menyebar hampir seluruh negara di dunia. COVID-19 merupakan penyakit yang penyebarannya sangat cepat. Hal ini membuat adanya larangan kerumunan masa. Selain itu, COVID -19 menyebabkan masyarakat di setiap negara dilarang keluar rumah. Warga dilarang keluar rumah agar tidak terdampak COVID-19. Hal ini mengakibatkan seluruh sektor tatanan negara mengalami kerugian. Hal tersebut diakibatkan karena banyaknya risiko yang tidak teratasi.

Risiko adalah sesuatu yang mengarah pada ketidakpastian atas terjadinya peristiwa selama selang waktu tertentu dimana peristiwa tersebut menyebabkan suatu kerugian, baik itu kerugian kecil maupun kerugian besar yang berpengaruh terhadap kelangsungan hidup dari suatu perusahaan.<sup>1</sup> COVID-19 merupakan ketidakpastian yang muncul dalam waktu tertentu yang akan mengakibatkan kerugian. Maka dapat dikatakan, bahwa COVID-19 adalah sebuah risiko. Risiko tersebut merugikan seluruh sektor. Mulai sektor pendidikan, kesehatan, dan juga sektor ekonomi yang bersangkutan dengan perusahaan produk ataupun jasa.

Menurut Philip Kotler, perusahaan jasa adalah perusahaan yang memberikan penawaran yang abstrak

---

<sup>1</sup>Arif Lokobal, “*Manajemen Resiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Propinsi Papua*”, Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.4 No.2, September 2014, Hal 110

atau tidak berwujud dan tidak akan menyebabkan pengalihan kepemilikan kepada orang lain. Sedangkan gonross mengemukakan bahwa, perusahaan jasa merupakan perusahaan yang melakukan aktivitas tidak berwujud antara dua pelanggan dan karyawan jasa untuk mengatasi masalah pelanggan. Maka dapat dikatakan, bahwa perusahaan jasa adalah perusahaan yang memproduksi produk berupa pelayanan-pelayanan kepada pelanggannya. Menurut Kotler, jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.<sup>2</sup> Menurut Kotler, jasa memiliki empat karakteristik, yaitu *Intangibility* (tidak berwujud), *Variability* (berubah-ubah), *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dan *Perishability* (daya tahan) atau tidak dapat disimpan.<sup>3</sup> Contoh perusahaan yang berjalan dibidang jasa adalah travel haji dan umroh.

Travel haji dan umroh adalah perusahaan yang berjalan di bidang jasa. Perusahaan ini memberikan produk berupa pelayanan perjalanan haji ataupun umroh. Ibadah haji dan umroh memiliki imbalan yang besar di sisi Allah SWT. Hal ini dijelaskan pada hadist nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan oleh imam Bukhori yaitu: *“Telah menceritakan kepada kami Abdullah ibn Yusuf, telah mengkhabarkan kepada kami Malik, dari sumay hamba sahaya Abu Bakar ibn Abdurrahman, dari Abu Shalih As-Saman, dari Abu Hurairah ra, bahwasanya rasulullah saw bersabda :*

---

<sup>2</sup> Djunaidi dkk, *Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Referensi Konsumen*, Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 5, No. 1, Agustus 2006 Hal. 26

<sup>3</sup> Ibid

*Umroh kepada umroh yang berikutnya adalah suatu penghapusan dosa, sedangkan haji yang mambur tiada balasan yang layak baginya selain surga*".<sup>4</sup> Latar belakang hadist nabi tersebut membuat masyarakat Indonesia yang memeluk agama islam berbondong-bondong mendaftarkan namanya untuk berangkat ke Baitullah. Dengan banyaknya jamaah yang mendaftar membuat banyak peluang bisnis yang muncul terkait perjalanan haji atau umroh seperti travel haji dan umroh, jual peralatan haji dan umroh, dan lain sebagainya.

Dampak Covid-19 meluas hingga menghentikan seluruh kegiatan sekolah, kuliah, penutupan mall, pasar, cafe, tempat hiburan, rutinitas keagamaan, hingga ibadah haji dan umroh. Pada masa COVID-19 ini, biro haji dan umroh mengalami penurunan pasar. Hal ini dikarenakan adanya kebijakan pembatalan pemberangkatan jamaah haji dan umroh ke arab saudi. Pihak arab saudi membatasi kuota jamaah yang masuk kedalam negaranya.

Pada 2 Juni 2020, Kementerian Agama (Kemenag) mengeluarkan Keputusan Kementerian Agama (KMA) Nomor 494 Tahun 2020 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441H/2020M. Pada 27 Februari 2020, Pemerintah Arab Saudi telah menanggukuhkan masuknya wisatawan dari penjuru dunia ke Arab Saudi, baik untuk tujuan umrah atau kunjungan wisata, termasuk yang berasal dari Indonesia. Walau kemudian Arab Saudi membuka kembali ibadah haji

---

<sup>4</sup> Lia Fadilah, *Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umroh*, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. IV, No. 01, tahun 2009 Hal. 3

secara terbatas, pemerintah Indonesia memutuskan untuk tetap tidak memberikan izin keberangkatan jamaah haji 2020 dengan pertimbangan kesehatan dan keselamatan tetap sebagai alasan utama.

Apabila ditemukan jamaah haji yang tetap bersikeras berangkat haji atau umrah, maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 121 dinyatakan, bahwa setiap orang yang tanpa hak bertindak sebagai PIHK dengan mengumpulkan dan memberangkatkan jamaah haji khusus, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 114 dipidana dengan pidana penjara paling lama enam tahun atau pidana denda paling banyak Rp 6 miliar. Kebijakan tersebut membuat perusahaan travel haji dan umroh kurang siap dalam menghadapi risiko-risiko yang ada. Oleh karena itu, perusahaan apapun perlu memiliki manajemen risiko yang baik.

Kerzner mengungkapkan, bahwa manajemen risiko merupakan sebuah kebijakan atau prosedur yang dimiliki oleh organisasi untuk mengelola, mengawasi, dan mengendalikan risiko yang mungkin akan muncul.<sup>5</sup> Manajemen risiko adalah suatu kegiatan manajemen yang dilakukan pada tingkat pimpinan pelaksana. Kegiatan ini dilakukan untuk menemukan dan menganalisis secara sistematis kemungkinan kerugian badan usaha akibat risiko dan metode yang paling tepat untuk menangani kerugian tersebut terkait dengan

---

<sup>5</sup> Wedana Y, G.B Shila D, I.Gst Ketut Sudipta, “*Manajemen Risiko Operasional dan Pemeliharaan Tempat Pembuangan Akhir Regional Bangli Kabupaten bangli*”, Jurnal Spektran, Vol. 1, No. 2, Juli 2013 Hal. 32

profitabilitas organisasi atau perusahaan..<sup>6</sup> Maka dapat dikatakan, bahwa manajemen risiko adalah suatu cara atau pendekatan yang terstruktur untuk mengelola ketidakpastian yang berkaitan dengan ancaman yang akan menimbulkan kerugian suatu organisasi atau perusahaan.

Manajemen risiko juga memiliki beberapa fungsi yang berguna bagi perusahaan yaitu menemukan kerugian potensial, mengevaluasi kerugian potensial dan juga menentukan metode yang tepat untuk menanggulangi risiko kerugian bagi perusahaan.<sup>7</sup> Selain itu manajemen risiko juga memiliki tujuan mengurangi kerugian, mencegah kegagalan perusahaan, menaikkan keuntungan perusahaan, dan juga menekan biaya produksi.<sup>8</sup> Dan juga memiliki manfaat seperti mengurangi kerugian, menjaga arus kas, mengurangi financial distress.<sup>9</sup> Selain itu dengan banyaknya risiko yang muncul pada biro haji dan umroh selma COVID-19 membuat pimpinan biro haji tersebut harus pandai mengambil keputusan. Maka dari itu organisasi atau perusahaan harus memiliki manajemen risiko yang baik dan pimpinan atau manajer harus bisa mengambil keputusan sebaik mungkin agar bisa menaggulangi risiko yang akan muncul sewaktu-waktu seperti adanya wabah COVID-19 yang membuat biro haji dan umroh mengalami kerugian karena adanya kebijakan pembatalan pemberangkatan jamaah haji atau umroh.

---

<sup>6</sup> Fadjar Harimurti, “*Manajemen Risiko, Fungsi dan Mekanismenya*”, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 6, No. 1, April 2006 Hal. 106

<sup>7</sup> Danang Sunyoto dan Wika H.S, ” *Manajemen Resiko dan Asuransi*”, (Jakarta: CAPS, 2017) Hal. 68

<sup>8</sup> Ibid Hal. 70

<sup>9</sup> Ibid Hal. 72

Keputusan pembatalan pemberangkatan haji dan umroh berimbas kepada jemaah haji yang akan berangkat tahun 2020 dan juga kepada perusahaan biro haji dan umroh. Hal ini membuat perusahaan haji dan umroh kebingungan dalam menghadapi risiko-risiko yang ada. Banyak perusahaan haji dan umroh yang memecat karyawannya karena sepihnya kondisi pasar dan juga kurangnya pemasukan dari jemaah yang mendaftarkan haji atau umroh. Akan tetapi tidak untuk perusahaan travel haji dan umroh Ya An-Nahl Sidoarjo. Mereka tetap membuka usahanya dan tidak memecat karyawannya dengan alasan sepihnya kondisi pasar.

Ya An-Nahl umroh dan haji Sidoarjo berdiri pada tahun 2015 di Graha Ya An-Nahl Jl. Pahlawan no. 139 Sidoarjo. Pelayanan dan harga membuat Ya An-Nahl membuat Ya An-Nahl dapat bersaing dengan biro haji yang lainnya. Bagi biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl kepuasan pelanggan merupakan yang paling utama. Biro haji Ya An-Nahl ini merupakan cabang dari pusatnya yang berada di kota Malang. Selama pandemi covid-19 ini biro haji dan umroh Ya An-Nahl tetap beroperasi akan tetapi tidak memberangkatkan jemaah haji maupun umroh dikarenakan adanya pandemi dan adanya kebijakan pembatasan kuota haji dari Arab Saudi dan juga adanya kebijakan pembatalan pemberangkatan jemaah haji dan umroh tahun 2020.

Umumnya biro haji dan umroh selama pandemi akan menutup bironya dikarenakan tidak adanya pemasukan dari jemaah yang mendaftar haji, Sedangkan Ya An-Nahl tetap membuka biro haji dan tidak memecat karyawannya. Selain itu Biro haji Ya An-Nahl juga membuka usaha berupa menjual peralatan haji dan umroh, sedangkan kondisi pasar saat ini sedang mengalami penurunan. Selain itu pada bulan

desember tahun 2020 biro haji dan umroh Ya an-nahl telah memberangkatkan beberapa jamaah untuk umroh. Ini yang membuat peneliti tertarik meneliti hal tersebut mengenai risiko apa saja yang dihadapi ketika membuka biro dan usahanya selama pandemi. Maka dari itu peneliti mengambil judul yaitu “MANAJEMEN RISIKO BIRO HAJI YA AN-NAHL SIDOARJO SELAMA PANDEMI COVID-19”

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana pengelolaan risiko Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo selama pandemi COVID-19?
2. Bagaimana pengendalian risiko Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo selama pandemi?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan risiko di biro haji Ya An-Nahl Sidoarjo selama pandemi.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengendalian risiko di biro haji Ya An-Nahl Sidoarjo selama pandemi.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat penelitian merupakan penting yang harus diperhatikan, karena suatu penelitian akan memiliki nilai apabila memberi manfaat bagi banyak pihak.

1. Secara Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia akademis guna memberikan gambaran umum kepada pihak yang membutuhkan literatur berkaitan dengan manajemen risiko pada biro haji dan umroh di masa pandemi covid-19.



- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan hasil penelitian tentang manajemen risiko di biro haji dan umroh selama pandemi covid-19.
2. Secara praktisi
    - a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan pengetahuan serta wawasan bagi organisasi yang diteliti dapat memberikan masukan bagi biro haji dan umroh Ya An-Nahl Sidoarjo selama pandemic Covid-19.

## **E. DEFINISI KONSEP**

### **1. Manajemen Resiko**

Menurut Ferdinand Silalahi resiko adalah suatu varian kemungkinan yang akan terjadi pada waktu yang akan datang. Dengan demikian, risiko ada jika paling sedikit ada dua kemungkinan kejadian yang akan terjadi. Makin besar risiko berarti makin sulit meramalkan kejadian yang akan datang. Maka risiko adalah kemungkinan penyimpangan yang tidak diharapkan pada waktu yang akan datang.<sup>10</sup>

Menurut Selly Hartawan dalam jurnalnya mengatakan bahwa Manajemen resiko Manajemen risiko adalah seperangkat kebijakan dan prosedur yang dimiliki perusahaan dalam mengelola, memonitor, dan mengendalikan risiko yang dialami perusahaan. Tujuan dari pengelolaan risiko adalah agar perusahaan dapat mengurangi risiko yang akan terjadi agar usahanya atau kinerja perusahaan

---

<sup>10</sup>Danang Sunyoto dan Wika H.S, “*Manajemen Resiko dan Asuransi*”, (Jakarta: CAPS, 2017) Hal. 5



dapat berjalan dengan jangka panjang.<sup>11</sup> Dapat dikatakan bahwa manajemen resiko adalah sebuah cara manajer untuk mengurangi suatu hal yang tidak diinginkan di masa depan.

Manajemen resiko tidak hanya berlaku pada perusahaan saja, melainkan bisa diterapkan pada kehidupan sehari-hari dan juga organisasi atau perusahaan non-profit lainnya, seperti masjid, yayasan, dan lain sebagainya. Tak terkecuali dengan biro haji dan umroh. Sebuah pandemi Covid-19 ini membuat seluruh tatanan aspek kehidupan manusia di seluruh dunia menjadi berserakan. Pandemi ini tidak hanya berimbas di kesehatan yang berujung kematian, akan tetapi juga mengancam kehidupan masyarakat seperti politik, sosial budaya, perekonomian, hingga pertahanan, keamanan, dan keagamaan seperti ibadah haji dan umroh. Dengan adanya pandemi COVID-19 membuat biro haji dan umroh kebingungan menghadapi resiko resiko yang ada.

Banyak biro haji dan umroh yang menutup usahanya karena tidak bisa memberangkatkan jamaahnya pergi haji atau pun umroh, hal ini disebabkan oleh adanya kebijakan pemerintah arab saudi yang membatasi kuota jamaah haji dan umroh. Selain itu, meskipun banyak yang menutup usahanya selama pandemi covid-19 banyak biro haji dan umroh yang masih membuka usahanya dengan menghadapi beberapa risiko-risiko yang ada.

---

<sup>11</sup> Selly Hartawan, “Perancangan Manajemen Resiko disebuah Perusahaan Furniture”, Jurnal Titra, Vol. 4, No. 2, Juli 2016. Hlm. 29

Dalam penelitian ini peneliti membatasi pembahasan terkait manajemen risikokerzner mengungkapkan bahwa manajemen risiko adalah seperangkat kebijakan atau prosedur yang dimiliki oleh Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo untuk mengelola, mengawasi, mengendalikan risiko yang mungkin akan muncul yang bisa menimbulkan kerugian perusahaan. Maka, penelitian ini membahas bagaimana pengelolaan risiko, pengendalian risiko dan pengawasan risiko.

#### **F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Untuk mempermudah pembahasan penelitian, maka perlu dilakukan pembahasan yang sistematis pada setiap bab. Dalam penelitian ini ada lima bab yaitu :

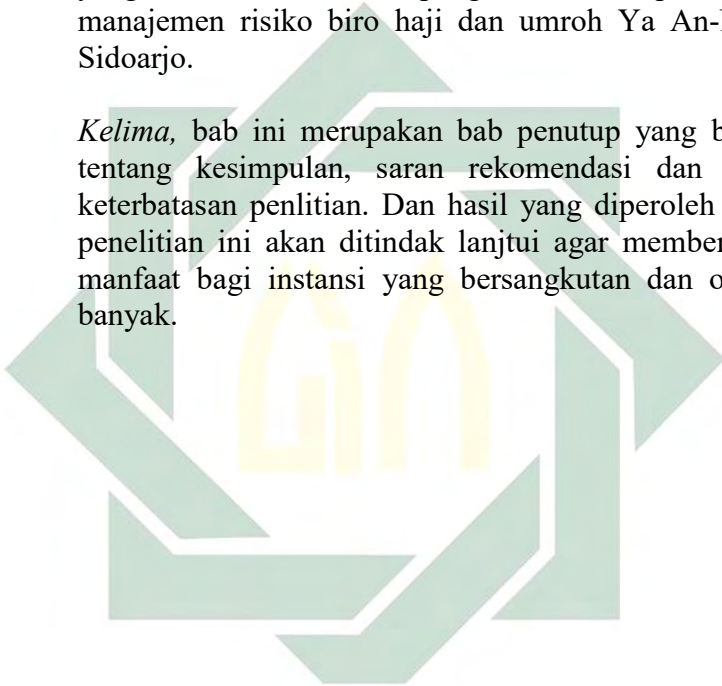
*Pertama*, pada bab ini membahas tentang pendahuluan, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan juga membahas definisi konsep dari penelitian ini.

*Kedua*, pada bab ini merupakan kajian teori yang membahas tentang teori-teori dan juga penelitian terdahulu yang relevan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis masalah penelitian dan juga memberikan teori terkait dengan prespektif islam.

*Ketiga*, pada bab ini membahas tentang metodologi penelitian. Yang menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data penelitian, tahap-tahap penelitian, pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik validitas data.

*Keempat*, pada bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang berisi tentang gambaran umum objek penelitian, penyajian dan analisis data, dan juga meliputi penyajian data untuk menggambarkan data yang ditemukan di lapangan dalam penelitian manajemen risiko biro haji dan umroh Ya An-Nahl Sidoarjo.

*Kelima*, bab ini merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan, saran rekomendasi dan juga keterbatasan penelitian. Dan hasil yang diperoleh oleh penelitian ini akan ditindak lanjuti agar memberikan manfaat bagi instansi yang bersangkutan dan orang banyak.



## BAB II

### KAJIAN TEORITIK

#### A. Kerangka Teoritik

##### 1. Manajemen Risiko

###### a. Pengertian Risiko

Menurut Arif Lokobal dalam jurnalnya yang berjudul “Manajemen Resiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Propinsi Papua” Risiko adalah sesuatu yang mengarah pada ketidakpastian atas terjadinya peristiwa selama selang waktu tertentu dimana peristiwa tersebut menyebabkan suatu kerugian, baik itu kerugian kecil maupun kerugian besar yang berpengaruh terhadap kelangsungan hidup dari suatu perusahaan.<sup>12</sup> Risiko pada umumnya dipandang sebagai sesuatu yang negatif, seperti kehilangan, bahaya, dan konsekuensi lainnya.<sup>13</sup> Risiko dipandang dari dunia usaha merupakan suatu hal yang tidak boleh diabaikan. Bertambah kompleksnya kegiatan usaha telah membawa pengaruh pada kebutuhan untuk lebih khusus mempertahankan risiko yang mungkin dihadapi.

---

<sup>12</sup> Arif Lokobal, “*Manajemen Resiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Propinsi Papua*”, Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.4 No.2, September 2014, Hal 110

<sup>13</sup>Ibid

Djojosoedaeso mengatakan bahwa risiko memiliki karakteristik yaitu :

- 1) Ketidakpastian atas terjadinya suatu peristiwa.
- 2) Ketidakpastian yang apabila terjadi akan menimbulkan kerugian.<sup>14</sup>

#### **b. Pengertian Manajemen Risiko**

Manajemen risiko menurut Djojosoedarso merupakan penanggulangan risiko yang dihadapi perusahaan, organisasi, masyarakat atau yang lainnya. Dalam hal ini manajemen risiko mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pengawasan dan juga penanggulangan risiko.<sup>15</sup> Sedangkan kerzner mengungkapkan bahwa manajemen risiko adalah kebijakan pimpinan atau prosedur yang dimiliki oleh organisasi untuk mengelola, mengawasi, mengendalikan risiko yang mungkin akan muncul.<sup>16</sup> Manajemen risiko merupakan kegiatan manajemen yang dilakukan pada tingkatan pada tingkat pimpinan pelaksana. Yaitu kegiatan penemuan dan analisis sistematis atas kerugian yang mungkin dihadapi oleh badan usaha, akibat suatu risiko serta metode yang paling tepat

---

<sup>14</sup> Wedana Y, G.B Shila D, I.Gst Ketut Sudipta, “*Manajemen Risiko Operasional dan Pemeliharaan Tempat Pembuangan Akhir Regional Bangli Kabupaten bangli*”, Jurnal Spektran, Vol. 1, No. 2, Juli 2013 Hal. 32

<sup>15</sup> Ibid Hal. 32

<sup>16</sup> Ibid Hal. 32

untuk menangani kerugian tersebut yang dihubungkan dengan tingkat profitabilitas organisasi atau perusahaan.<sup>17</sup> Maka dapat dikatakan bahwa manajemen risiko adalah suatu cara atau pendekatan yang terstruktur untuk mengelola, mengawasi dan mengendalikan ketidakpastian yang berkaitan dengan ancaman yang akan menimbulkan kerugian suatu organisasi atau perusahaan.

### c. Fungsi Manajemen Risiko

Menurut Soeiso Djojosoedarso manajemen risiko memiliki 3 fungsi pokok yaitu :

#### 1. Menemukan kerugian potensial

Dalam hal ini manajer risiko harus mampu menemukan risiko murni yang dihadapi oleh perusahaan yang meliputi :

- a) Kerusakan fisik dari harta atau properti perusahaan.
- b) Kehilangan penapatan atau mendapat kerugian lain karena terganggunya operasional perusahaan.
- c) Kerugian akibat adanya tuntutan hukum dari pihak yang lain.
- d) Kerugian yang muncul karena adanya penipuan, perilaku kriminal atau ketidakjujuran seorang karyawan.

---

<sup>17</sup> Fadjar Harimurti, “*Manajemen Risiko, Fungsi dan Mekanismenya*”, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 6, No. 1, April 2006 Hal. 106

- e) Kerugian yang itmbul karena karyawan meninggal dunia atau cacat.<sup>18</sup>

Maka dari itu manajer risiko harus melakukan hal-hal berikut ini :

- a) Melakukan pemeriksaan fisik pada tempat kerja.
  - b) Mengadakan angket kepada semua pihak diperusahaan.
  - c) Menganalisis semua variabel yang termasuk dalam peta rantai produksi.<sup>19</sup>
2. Mengevaluasi Kerugian Potensial
- Kegiatan ini adalah kegiatan mengukur frekuensi dan kegawatan apabila memang benar terjadi suatu kerugian. Pengukuran ini bisa didasarkan dari pengalaman masa yang lampau.<sup>20</sup> Selain itu kegiatan ini juga untuk menghitung atau mengukur kerugian dengan teknik-teknik tertentu seperti statistik, matematika atau dengan teknik-teknik yang lainnya.<sup>21</sup>
3. Memilih teknik atau metode yang tepat untuk menanggulangi kerugian

<sup>18</sup>Danang Sunyoto dan Wika H.S, " *Manajemen Resiko dan Asuransi* ", (Jakarta: CAPS, 2017) Hal. 68

<sup>19</sup>Danang Sunyoto dan Wika H.S, " *Manajemen Resiko dan Asuransi* ", (Jakarta: CAPS, 2017) Hal. 69

<sup>20</sup> Fadjar Harimurti, " *Manajemen Risiko, Fungsi dan Mekanismenya* ", Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 6, No. 1, April 2006 Hal. 108

<sup>21</sup> Ibid Hal. 108

Ada 4 cara yang dapat dipakai untuk menanggulangi risiko yaitu :

- 1) Mengurangi kemungkinan terjadinya sebuah kerugian.
- 2) Meretensi.
- 3) Mengansuransikan.
- 4) Menghindari.<sup>22</sup>

#### **d. Tujuan Manajemen Risiko**

Tony Pramana mengatakan bahwa tujuan manajemen risiko adalah :

- 1) Mengurangi pengeluaran.
- 2) Mencegah kegagalan perusahaan.
- 3) Menaikkan keuntungan perusahaan.
- 4) Menekan biaya produksi.<sup>23</sup>

Selain itu manajemen risiko juga memiliki beberapa tujuan menurut Tony Pramana, yaitu : mengurangi kerugian, menjaga arus kas, mengurangi financial distress.<sup>24</sup>

#### **e. Macam –Macam Risiko**

Menurut Arif Lokobal dalam jurnalnya risiko dibedakan menjadi beberapa hal yaitu :

- 1) Risiko Internal, yaitu risiko yang muncul dari dalam lingkungan perusahaan.

<sup>22</sup>Danang Sunyoto dan Wika H.S, “*Manajemen Risiko dan Asuransi*”, (Jakarta: CAPS, 2017) Hal. 69-70

<sup>23</sup> Ibid Hal. 70

<sup>24</sup> Ibid Hal. 72



- 2) Risiko Eksternal, yaitu risiko yang muncul dari luar perusahaan atau yang berasal dari luar perusahaan.
- 3) Risiko Keuangan, adalah risiko yang disebabkan oleh faktor-faktor ekonomi dan keuangan, seperti perubahan harga, tingkat bunga, dan mata uang.
- 4) Risiko Operasional, adalah semua risiko yang tidak termasuk risiko keuangan. Risiko operasional disebabkan oleh faktor-faktor manusia, alam, dan teknologi.<sup>25</sup>

Mamduh Hanafi mengklasifikasikan risiko menjadi dua yaitu :

- 1) Risiko murni atau biasa disebut dengan *pure risk*. Risiko murni ini memungkinkan adanya kerugian yang ada akan tetapi memungkinkan tidak adanya keuntungan. Contoh : kecelakaan, banjir, dsb.
- 2) Risiko spekulatif. Risiko ini merupakan risiko dimana kita mengharapkan adanya keuntungan dan juga kerugian. Contoh : bisnis, perdagangan, judi.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Arif Lokobal, “Manajemen Resiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Propinsi Papua”, Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.4 No.2, September 2014, Hal. 110

<sup>26</sup> Lela Nurlaela Wati, “Manajemen Resiko Bisnis”, Jurnal Ekobis Vol. 1, No. 4, September 2012 Hal. 256

Selain kategorisasi murni dan spekulatif, risiko bisa juga dibedakan antara risiko yang dinamis dan yang statis.

- 1) Risiko statis berasal dari kondisi keseimbangan atau kondisi alam tertentu. Sebagai contoh risiko terkena petir. Risiko tersambar petir adalah risiko yang disebabkan oleh kondisi alam tertentu. Karakteristik risiko ini tidak berubah dalam waktu tertentu.
- 2) Risiko dinamis berasal dari perubahan kondisi tertentu. Contohnya adalah ketika perubahan sosial atau perubahan teknologi akan menimbulkan risiko baru.<sup>27</sup>

#### **f. Mengelola Risiko**

Menurut Bayu Wijyantini dalam jurnalnya mengatakan bahwa, proses pengelolaan risiko menurut JICS infoNet di Inggris adalah sebagai berikut :<sup>28</sup>

##### **1. Identifikasi Risiko**

Identifikasi risiko yang akan terjadi dalam suatu usaha atau perusahaan menjadi sebuah aspek penting, hal ini dikarenakan identifikasi risiko bisa dipakai untuk menemukan masalah, akar masalah dan berbagai risiko yang akan terjadi pada suatu perusahaan. Flanagan dan norman

<sup>27</sup> Lela Nurlaela Wati, “*Manajemen Risiko Bisnis*”, Jurnal Ekobis Vol. 1, No. 4, September 2012 Hal. 257

<sup>28</sup> Bayu Wijyantini, “*Model Pendekatan Manajemen Risiko*”, Jurnal JEAM Vol 11, No. 2, 2012 Hal. 60

mengatakan bahwa untuk mengidentifikasi risiko secara baik kita dapat melakukannya dengan mengenali dari sumbernya (*source*), kejadiannya (*event*), dan akibatnya (*effect*).<sup>29</sup>

Godfrey juga mengatakan bahwa risiko dapat bersumber dari beberapa hal yaitu politik (*political*), lingkungan (*environmental*), perencanaan (*planning*), pemasaran (*market*), ekonomi (*economic*), keuangan (*financial*), proyek (*project*), teknik (*technical*), manusia (*human*), kriminal (*criminal*), dan keselamatan (*safety*).<sup>30</sup>

## 2. Analisa Risiko

Menurut JICS analisis risiko bisa dilakukan secara kualitatif ataupun kuantitatif.<sup>31</sup> Dimana risiko harus diidentifikasi dan akibat (*effect*) harus dinilai atau dianalisis.<sup>32</sup> Tujuan dari analisis risiko ini adalah untuk membantu menghindari kegagalan dan memberikan gambaran tentang proyek yang akan

---

<sup>29</sup> Wedana Y, G.B Shila D, I.Gst Ketut Sudipta, “*Manajemen Risiko Operasional dan Pemeliharaan Tempat Pembuangan Akhir Regional Bangli Kabupaten bangli*”, Jurnal Spektran, Vol. 1, No. 2, Juli 2013 Hal. 32

<sup>30</sup> Ibid

<sup>31</sup> Bayu Wijyantini, “*Model Pendekatan Manajemen Risiko*”, Jurnal JEAM Vol 11, No. 2, 2012 Hal. 61

<sup>32</sup> Wedana Y, G.B Shila D, I.Gst Ketut Sudipta, “*Manajemen Risiko Operasional dan Pemeliharaan Tempat Pembuangan Akhir Regional Bangli Kabupaten bangli*”, Jurnal Spektran, Vol. 1, No. 2, Juli 2013 Hal. 32

dilaksanakan tidak berjalan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.<sup>33</sup>

### 3. Pengelolaan risiko

Dalam tahap pengelolaan risiko ini manajer atau pimpinan dapat menggunakan strategi mengelola risiko yang dikemukakan oleh JICS yaitu :

- a) *Risk avoidance*, tahap ini dilakukan oleh pihak manajemen dimana mereka tidak melakukan aktifitas yang akan menimbulkan adanya risiko yang muncul. Dan jikalau harus melakukannya, maka manajer atau piminan harus mempertimbangkan potensial keuntungan dan potensial kerugian yang dihasilkan oleh kebijakan tersebut.<sup>34</sup>
- b) *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 yang terjadi.<sup>35</sup>
- c) *Risk transfer*, strategi ini biasa dilakukan dengan cara memindahkan risiko kepada

---

<sup>33</sup> Wedana Y, G.B Shila D, I.Gst Ketut Sudipta, “*Manajemen Risiko Operasional dan Pemeliharaan Tempat Pembuangan Akhir Regional Bangli Kabupaten bangli*”, Jurnal Spektran, Vol. 1, No. 2, Juli 2013 Hal. 32

<sup>34</sup> Bayu Wijyantini, “*Model Pendekatan Manajemen Risiko*”, Jurnal JEAM Vol 11, No. 2, 2012 Hal. 62

<sup>35</sup> Ibid

pihak lain. Hal ini biasanya dilakukan oleh perusahaan asuransi.<sup>36</sup>

- d) *Risk deferral*, Risk deferral merupakan strategi dengan cara menunda aspek suatu proyek sampai saat dimana kemungkinan terjadinya risiko tersebut kecil bahkan tidak timbul.<sup>37</sup>

Menurut Unnikrishnan dalam mengambil tindakan yang baik terhadap sebuah risiko, ada beberapa pertimbangan yang harus dipikirkan oleh seorang manajer atau pimpinan sebuah perusahaan yaitu :

- a) Tingkat sensitifitas risiko yang akan terjadi.
- b) Keuntungan yang ditimbulkan dari tindakan atau pengendalian atas risiko.
- c) Waktu yang diperlukan untuk melakukan tindakan.
- d) Anggaran yang diperlukan dan yang tersedia.<sup>38</sup>

#### 4. Implementasi

Metode implementasi akan dilaksanakan jika manajer atau pimpinan telah memilih metode dalam pengelolaan risiko yang terjadi.<sup>39</sup>

#### 5. Monitoring (pengawasan)

---

<sup>36</sup> Bayu Wijyantini, "Model Pendekatan Manajemen Risiko", Jurnal JEAM Vol 11, No. 2, 2012 Hal. 62

<sup>37</sup>Ibid

<sup>38</sup> Ibid

<sup>39</sup> Ibid

Proses monitoring atau pengawasan bukan hanya diakhir saja, melainkan mulai dari awal proses pengelolaan risiko yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, pengelolaan risiko hingga implementasi risiko pimpinan atau manajer harus mengawasinya. Hal ini ditujukan agar pimpinan mengetahui respon atau tindakan yang dihasilkan dari proses pengelolaan tersebut.<sup>40</sup>

#### **g. Pengendalian Risiko**

Menurut Darmawi, pengendalian risiko merupakan upaya untuk mengidentifikasi, menganalisis serta mengendalikan risiko dalam setiap aktivitas perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektifitas dan efisiensi yang lebih tinggi.<sup>41</sup> Menurut wrihatnolo dan Dwijowijoto bahwa pengendalian adalah sebuah tindakan pengawasan manajer atau pimpinan dan disertai dengan tindakan pelurusan.<sup>42</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, pengendalian risiko adalah suatu usaha dan tindakan pimpinan disertai dengan tindakan

---

<sup>40</sup> Bayu Wijyantini, "Model Pendekatan Manajemen Risiko", Jurnal JEAM Vol 11, No. 2, 2012 Hal. 62

<sup>41</sup> Eka P, "Analisis Pengendalian Risiko Usaha Keripik Singkong", Jurnal Manajemen Magister, Vol. 03. No.01, Januari 2017 Hal. 34-35

<sup>42</sup> Ester Salangka, "Penerapan Akuntansi Persediaan Untuk Perencanaan dan Pengendalian LPG Pada PT. Emigas Sejahtera Minahasa", Jurnal Emba Vol. 1 No. 3 September 2013 Hal. 1124

pelurusan untuk memperoleh efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Pengendalian resiko perlu dilakukan untuk resiko yang tidak bisa dihindari oleh organisasi. Keberhasilan perusahaan ditentukan oleh kemampuan manajemen menggunakan berbagai sumberdaya yang ada untuk mencapai tujuan perusahaan. Sehingga pengendalian resiko harus segera dilakukan.<sup>43</sup> Menurut Kountur tujuan pengendalian resiko adalah untuk mengelola resiko dengan membuat pelaku usaha sadar akan resiko, sehingga laju organisasi bisa dikendalikan. Strategi pengelolaan resiko merupakan suatu proses yang berulang pada setiap periode produksi.<sup>44</sup>

## **2. Manajemen Risiko Dalam Prespektif Islam**

Kita sudah mengetahui bahwa Risiko adalah sesuatu yang mengarah pada ketidakpastian atas terjadinya peristiwa selama selang waktu tertentu dimana peristiwa tersebut menyebabkan suatu kerugian, baik itu kerugian kecil maupun kerugian besar yang berpengaruh terhadap kelangsungan hidup dari suatu perusahaan.<sup>45</sup> Risiko pada umumnya dipandang sebagai sesuatu yang negatif,

---

<sup>43</sup> Eka P, “*Analisis Pengendalian Risiko Usaha Keripik Singkong*”, Jurnal Manajemen Magister, Vol. 03. No.01, Januari 2017 Hal. 35

<sup>44</sup> Ibid Hal. 35

<sup>45</sup> Arif Lokobal, “*Manajemen Resiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Propinsi Papua*”, Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.4 No.2, September 2014, Hal 110

seperti kehilangan, bahaya, dan konsekuensi lainnya.<sup>46</sup> Di dalam dunia bisnis semua yang kita rencanakan tidak akan berjalan dengan sesuai harapan kita. Semua yang kita rencanakan pasti ada risiko yang akan datang menghampiri kita. Kita tidak akan tahu apa yang akan terjadi besok atau lusa, maka dari itu sebelum melakukan sesuatu hendaknya kita selalu berjaga-jaga agar jika apa yang kita rencanakan tersebut gagal kita tidak selalu menyalahkan pihak lain.

Sebagai umat muslim kita harus mengetahui bahwa Allah swt telah berfirman dalam Al-Qur'an dalam surah Al-Hasyr ayat 18 yakni :

اِنَّ مَّا كُنْتُمْ فَعَلْتُمْ سَوْفَ يَكْفُلُوْكُمْ اللّٰهُ ثُمَّ يُخَذِّبُ لِكُلِّ اُمَّةٍ رَّسُوْلًا لِّيُبَيِّنَ لَكُمْ اَيُّكُمْ حَقُوْبُهُمْ اِنَّ اللّٰهَ عَلِيْمٌ خَبِيْرٌ  
 اِنَّ مَّا كُنْتُمْ فَعَلْتُمْ سَوْفَ يَكْفُلُوْكُمْ اللّٰهُ ثُمَّ يُخَذِّبُ لِكُلِّ اُمَّةٍ رَّسُوْلًا لِّيُبَيِّنَ لَكُمْ اَيُّكُمْ حَقُوْبُهُمْ اِنَّ اللّٰهَ عَلِيْمٌ خَبِيْرٌ

*Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang diperbuatnya besok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah maha mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan”*

Ayat tersebut menjelaskan bahwa seorang muslim diperbolehkan mempersiapkan apa yang diperbuat untuk hari esok dengan mengetahui, mempelajari dan menganalisa risiko yang akan terjadi dengan menerapkan manajemen risiko dalam kehidupannya. Selanjutnya kita disuruh untuk

<sup>46</sup> Arif Lokobal, “Manajemen Resiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Propinsi Papua”, Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.4 No.2, September 2014, Hal 110



bertawakkal kepada Allah terhadap apa yang telah kita kerjakan tadi. Karena manusia hanya bisa merencanakan dan selanjutnya Allah yang menetapkan segala terjadinya sesuatu. Selanjutnya Allah juga berfirman dalam surah Lukman Ayat 34 yang berbunyi :

إِنَّمَا أَعْلَمُ الْغُيُوبَ ۚ إِنَّمَا رَأَيْتُ الظُّلُمَاتِ تَنفَخْنَ مِنَ الظُّلُمَاتِ أَنَّهُنَّ مُدْرِكُونَ ۚ إِنَّمَا يُدْرِكُ الْبُيُوتَ الْمَوْتِ وَهُوَ عَالِمُ الْغُيُوبِ ۚ

*Artinya : sesungguhnya hanya disisi Allah ilmu tentang hari kiamat. Dia yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang didalam rahim. Dan tidak ada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan dikerjakannya besok. Dan tidak ada seorang pun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sungguh, Allah maha mengetahui, maha mengenal.*

Dalam ayat tersebut menjelaskan bahwa ketika kita menjalankan sebuah usaha, seroang muslim akan dihadapkan terhadap ketidakpastian atau tidak akan tau apa yang akan terjadi besok. Sudah menjadi hal yang lumrah jika dalam menjalankan usaha selalu mengandung risiko di dalamnya. Tidak ada yang luput dari risiko di dalam dunia ini. Oleh karena itu mengelola dan mangantisipasi risiko yang akan menimbulkan kerugian yang besar diperbolehkan dalam islam.

Selain itu Allah juga menerangkan terkait dengan risiko didalam surah yusuf ayat 43-49 sebagai berikut.

وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَى سَبْعَ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعٌ  
 سُئِلَتْ خَضِرٍ وَأُخْرَى يُاسِدَتٌ يَأْتِيهَا الْمَلَأُ أَفْتُونٍ فِي رُءُوسِهِ إِنْ كُنْتُمْ  
 لِلرُّءُيَا تَعْبُرُونَ ﴿٤٣﴾ قَالُوا أَضِغْتُ أَحْلِمٌ وَمَا نَحْنُ بِتَأْوِيلِ الْأَحْلَامِ  
 بِعَالِمِينَ ﴿٤٤﴾ وَقَالَ الَّذِي نَجَا مِنْهُمَا وَادَّكَرَ بَعْدَ أُمَّةٍ أَنَا أُنْتِزِكُمْ بِتَأْوِيلِهِ  
 فَأَرْسِلُونِ ﴿٤٥﴾ يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ  
 يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعِ سُئِلَتْ خَضِرٍ وَأُخْرَى يُاسِدَتٌ لَعَلَّيْ أَرْجِعُ  
 إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ ﴿٤٦﴾ قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَبًا فَمَا حَصَدْتُمْ  
 فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ ﴿٤٧﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ  
 شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَحْصِتُونَ ﴿٤٨﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ  
 عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْرِوْنَ ﴿٤٩﴾

Artinya : “Raja berkata (kepada orang-orang terkemuka dari kaumnya), “Sesungguhnya aku bermimpi melihat tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan tujuh lainnya yang kering.” Hai orang-orang yang terkemuka, “Terangkanlah kepadaku tentang ta’bir mimpiku itu jika kalian dapat mena’birkan mimpi.” Mereka menjawab, “(Itu) adalah mimpi-mimpi yang kosong dan kami sekali-kali tidak tahu mena’birkan mimpi itu.” Dan berkatalah orang yang selamat di antara mereka berdua dan teringat (kepada Yusuf) sesudah beberapa waktu lamanya, “Aku akan memberitakan kepadamu tentang (orang yang pandai) mena’birkan mimpi itu, maka utuslah aku (kepadanya).”

*(Setelah pelayan itu berjumpa dengan Yusuf, dia berseru), "Yusuf, hai orang yang dapat dipercaya, terangkanlah kepada kami tentang tujuh ekor sapi yang gemuk-gemuk yang dimakan oleh tujuh ekor sapi yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan (tujuh) lainnya yang kering agar aku kembali kepada orang-orang itu, agar mereka mengetahuinya." Yusuf berkata, "Supaya kalian bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kalian panen hendaklah kalian biarkan dibulirnya, kecuali sedikit untuk kalian makan. Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kalian simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kalian simpan. Kemudian setelah itu akan datang tahun yang padanya manusia diberi hujan (dengan cukup) dan di masa itu mereka memeras anggur."*

Menurut tafsir Ibnu Katsir ayat ini menceritakan tentang kisah raja mesir yang sedang bermimpi. Mimpi raja mesir tersebut merupakan takdir Allah, dimana mimpi tersebut yang menjadi penyebab keluarnya nabi Yusuf A.S keluar dari penjara raja dalam keadaan terhormat dan juga disegani oleh masyarakat. Ketika itu raja mengalami mimpi yang sangat aneh dan raja pun kaget ketika menyaksikan mimpi tersebut dan hati seorang raja terdorong untuk ingin mengetahui makna dari mimpinya tersebut. Kemudian raja mengumpulkan ahli tafsir mimpi, tukang ramal hingga paranormal untuk menafsirkan mimpi sang raja. Kemudian sang raja menceritakan mimpinya kepada orang-orang yang diapnggilnya

dan meminta menceritakan makna dari mimpi sang raja tersebut. Akan tetapi mereka tidak mengetahui apa makna dari mimpi sang raja tersebut dan mereka beralasan kepada sang raja:

أَضْغَتْ أَحْلَامُهُمْ

*Mimpi mimpi yang kosong.* (Yusuf: 44)

Mereka berkata bahwa mimpi yang dialami oleh sang raja adalah hanya sekedar ilusi yang dibayangkan oleh sang raja sehingga terbawa dalam mimpi sang raja.

وَمَا نَحْنُ بِمُتَنَبِّئِينَ  
أَلْحَالِمِينَ عَالِمِينَ

*dan kami sekali-kali tidak tahu mena'birkan mimpi itu* (Yusuf 44)

Penggalan ayat diatas menjelaskan bahwa mereka (tukang ramal, ahli tafsir mimpi hingga paranormal) tidak bisa menafsirkan mimpi sang raja. Kemudian pada saat itu juga raja teringat dengan seseorang pemuda yaitu Yusuf A.S. Kemudian sang raja menyuruh pelayannya untuk menemui Yusuf A.S untuk menafsirkan mimpi sang raja.

Kemudian pelayan menceritakan tentang mimpi sang raja kepada Yusuf A.S. kemudian Yusuf menceritakan makna dari mimpi sang raja kepada pelayan. Yusuf a.s. berkata kepadanya:

تُرْبِي عَوْجَ نِي دَاوُدَ  
سَبْعَ سِنِينَ

*Supaya kalian bertanam tujuh tahun* (lamanya) *sebagaimana biasa.* (Yusuf: 47)

Arti dari mimpi tersebut adalah kelak akan terjadi musim subur dan banyak hujan terhadap kaum sang raja selama tujuh tahun berturut-turut. Arti hewan sapi dalam mimpinya digambarkan sebagai

tahun karena dimasa itu hewan sapi lah yang digunakan masyarakat untuk membajak sawah yang akan menghasilkan buah-buahan yang segar. Kemudian nabi Yusuf mengatakan kepada mereka apa yang seharusnya mereka kerjakan. Ia berkata:

مَا حَصَدْتُمْ نَادُوا بِهِ نَادِي سِنِينَ  
إِلَّا لِقُلُوبِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ

*maka apa yang kalian panen hendaklah kalian biarkan di bulirnya, kecuali sedikit untuk makan kalian.* (Yusuf: 47)

Maknanya berapapun hasil yang kalian peroleh dari hasil panen pada musim subur selama tujuh tahun tersebut. Kalian harus menyimpannya agar dapat disimpan untuk jangka panjang dan menghindari kebusukan. Terkecuali sebagian yang akan kalian makan. Dan makanla sesuai dengan kebutuhan bahkan kalau bisa makan dengan jumlah yang minim. Jangan berlebih-lebihan agar jumlah makanan yang didapat cukup untuk persediaan kalian untuk dimusim paceklik yang lamanya tujuh tahun.

Kemudian Yusuf a.s. memberitakan kepada mereka bahwa selama tujuh tahun musim paceklik itu tidak ada suatu tumbuh-tumbuhan pun yang dapat tumbuh, dan semua tanaman yang mereka semaikan tidak akan menghasilkan sesuatu pun. Karena itulah maka Yusuf a.s. berkata kepada mereka:

يَا قَوْمِ إِنَّمَا دُعاكُمْ وَإِنَّمَا كُنْتُمْ مَعَ  
نَادِي سِنِينَ

*yang menghabiskan apa yang kalian simpan untuk menghidupinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kalian simpan.* (Yusuf: 48)

Kemudian Nabi Yusuf a.s menyampaikan berita gembira kepada mereka bahwa sesudah musim paceklik berakhir yang lamanya tujuh tahun itu akan datang musim-musim yang subur. Pada tahun itu banyak hujan turun, seluruh negeri menjadi subur dan menghasilkan panen yang sangat berlimpah, dan orang-orang akan kembali membuat sebarisan perasan anggur, dan lain sebagainya sebagaimana dulu kala.

Maka dapat dikatakan bahwa mimpi seorang raja adalah gambaran dari manajemen risiko pada suatu musim. Dimana akan datang musim paceklik yang sangat lama. Sehingga menghancurkan masyarakat untuk menyiapkan bahan makanan yang cukup untuk selama musim paceklik tersebut ditunjukkan agar tidak kehabisan bahan makanan ketika musim paceklik datang. Maka dari itu sebelum musim paceklik datang hendaknya masyarakat menyiapkan bahan makanan yang cukup.

## **B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Sebagai acuan dalam penelitian, penulis merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Gabby E. M. Sopotan dan Bonny F. Sompie, Robert J. M. Mandagi dengan judul MANAJEMEN RISIKO KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA (K3) (Study Kasus Pada Pembangunan Gedung SMA Eben Haezar) dalam bentuk jurnal merupakan suatu penelitian yang sama dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini. Persamaan dengan penelitian ini adalah dalam hal fokus penelitian yaitu manajemen risiko.

Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Gabby E. M. Soputan dan Bonny F. Sompie, Robert J. M. Mandagi meneliti tentang manajemen risiko kesehatan dan keselamatan kerja, dimana di dalam penelitiannya menjelaskan tentang identifikasi risiko K3, penilaian risiko K3, pengendalian risiko K3 dan juga penggolongan risiko yang besar sebanyak 21 variable yang bisa membahayakan pekerja. Sedangkan penulis meneliti tentang manajemen risiko di biro haji dan umroh Ya An-Nahl Sidoarjo selama pandemi COVID-19. Terdapat perbedaan objek dan juga salah satu variable di dalamnya.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Arif Lokobal dan Marthin D. J. Sumajouw, Bonny F. Sompie yang berjudul MANAJEMEN RISIKO PADA PERUSAHAAN JASA PELAKSANA KONSTRUKSI DI PROPINSI PAPUA dalam bentuk jurnal memiliki persamaan dalam fokus penelitian dengan peneliti saat ini yaitu manajemen risiko. Perbedaannya hanya dalam objek penelitian, dalam penelitian ini objek penelitian bertempat di Graha Ya An-Nahl Sidoarjo sedangkan penelitian yang dilakukan Arif Lokobal dan Marthin D. J. Sumajouw, Bonny F. Sompie bertempat di perusahaan jasa pelaksana konstruksi di Papua.

*Ketiga*, dalam jurnal yang di tulis oleh Oka Aditya dan Prima Naomi yang berjudul Penerapan Manajemen Risiko Perusahaan dan Nilai Perusahaan di Sektor Konstruksi dan Properti. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan



penelitian saat ini dalam hal fokus penelitian yaitu manajemen risiko. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Oka Aditya dan Prima Naomi membahas tentang manajemen risiko perusahaan dan nilai perusahaan di sektor konstruksi, sedangkan penulis membahas manajemen risiko di biro haji dan umroh An-Nahal sidoarjo. Terdapat perbedaan objek penelitian penulis melakukan penelitian di biro haji dan umroh sedangkan Oki Aditya dan Prima Naomi melakukan penelitian di sektor konstruksi perusahaan.

*Keempat*, penelitian yang dilakukan oleh Mastura Labombang dengan judul MANAJEMEN RIsIKO DALAM PROYEK KONSTRUKSI memiliki persamaan dalam fokus penelitian yaitu manajemen risiko. Terdapat juga perbedaan objek penelitian, Mastura Labombang meneliti manajemen risiko di proyek konstruksi sedangkan penulis meneliti di biro haji dan umroh.

*Kelima*, jurnal yang berjudul MENEJMEN RIsIKO DALAM PERFEKTIF ISLAM yang di tulis oleh Supriyo memiliki persamaan fokus penelitian dengan penelitian penulis yaitu manajemen risiko. Perbedaan keduanya adalah penulis meneliti di biro haji dan umroh sedangkan penelitian spriyo meneliti manajemen risiko dalam prespektif islam.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Mulyadi dalam jurnalnya penelitian adalah proses kegiatan yang bertujuan untuk menemukan poin-poin utaman dengan kritis melalui langkah-langkah tertentu dan menemukan fakta sebagai kunci penelitian.<sup>47</sup>Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Bodgan dan Biklen (1992: 21-22) penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa tulisan atau teks dan menggambarkan perilaku orang yang diamati.<sup>48</sup> Strauss dan corbin berpendapat, penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengasilkan penemuan-penemuan yang tidak bisa dicapai dengan menggunakan cara-cara kuantifikasi atau statistika. <sup>49</sup> penelitian kualitatif juga diharapkan mendapat hasil uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, perilaku yang diamati dari suatu individu, kelompok, organisasinatau masyarakat yang diteliti. Penelitian kualitatif memiliki 5 macam jenis penelitian yaitu biografi, fenomenologi, grounded theory, etnografi, dan

---

<sup>47</sup> M. Mulyadi, “*Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Mengembangkannya*”, Jurnal Studi komunikasi dan Sastra, Vol. 15 No. 1 Januari-Juni 2011 Hal. 128

<sup>48</sup> Pupu Saeful R, “*Penelitian Kualitatif*”, Jurnal Equilibrium Vol. 5, No.9, Januari-juni 2009 Hal. 2

<sup>49</sup> Ibid Hal. 2

juga studi kasus.<sup>50</sup> Dalam hal ini peneliti menggunakan penelitian studi kasus.

Penelitian Studi kasus adalah penelitian yang memiliki permasalahan batas yang detail, membutuhkan data yang sangat mendalam, dan memuat berbagai sumber informasi. Penelitian studi kasus ini dibatasi oleh waktu dan tempat, dan kasus yang diteliti berupa program, peristiwa, aktivitas atau individu tertentu.<sup>51</sup> Penelitian ini meneliti tentang peristiwa pandemi yang terjadi yang mempengaruhi perusahaan, organisasi dan juga yang lainnya.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di biro haji dan umroh Ya An-Nahl Sidoarjo. Lokasi penelitian ini bertempat di Graha Ya An-Nahl Jl. Pahlawan no. 139 sidoarjo. Lebih tepatnya di sebelah barat mall giant Sidarjo. Peneliti akan meneliti di tempat tersebut dengan tujuan mendapatkan data yang dalam dan juga valid.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

### **a. Jenis Data**

#### **i. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari perusahaan melalui wawancara langsung dengan pihak perusahaan terkait.<sup>52</sup> Dalam pengumpulan data primer, peneliti

---

<sup>50</sup> Ibid Hal. 6

<sup>51</sup> Pupu Saeful R, “*Penelitian Kualitatif*”, Jurnal Equilibrium Vol. 5, No.9, Januari-juni 2009 Hal. 6

<sup>52</sup> Merystika K, “*Sistem Informasi Akutansi Penerimaan dan Pengeluaran Kas Perencanaan dan Pengendalian Keuangan Pada organisasi Nirlaba Keagamaan*”, Jurnal Emba Vol. 1 No.3 Juni 2013 hal 343

akan observasi dan akan melakukan wawancara terhadap atasan dan juga karyawan diGraha Ya An-Nahl Sidoarjo.

ii. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari buku, majalah, brosur atau dari sumber-sumber yang telah ada.<sup>53</sup> Dalam pengumpulan data sekunder, peneliti melakukan pencarian data lewat website resmi dari biro haji dan umroh Ya An-Nahl Sidoarjo.

b. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah :

1) Informan

Informan adalah orang yang memberikan segala informasi tentang situasi dan kondisi lapangan penelitian serta situasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam hal ini informan dari penelitian ini adalah karyawan dan juga pimpinan Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo.

2) Dokumen

Dokumen merupakan foto, teks, buku atau rekaman yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini dokumen digunakan sebagai sumber data yang

---

<sup>53</sup> Merystika K, “*Sistem Informasi Akutansi Penerimaan dan Pengeluaran Kas Perencanaan dan Pengendalian Keuangan Pada organisasi Nirlaba Keagamaan*”, Jurnal Emba Vol. 1 No.3 Juni 2013 hal 343

dapat diinterpretasikan, di uji dan digunakan sebagai bukti analisis data.

#### **D. Tahap-Tahap Penelitian**

##### **a) Tahap pra lapangan**

Langkah awal pada tahap pra lapangan adalah membuat rancangan penelitian. Langkah awal dalam merancang penelitian adalah dengan menemukan sebuah permasalahan yang akan dijadikan judul penelitian, kemudian peneliti akan menentukan keunikan apa saja yang ada pada permasalahan tersebut. Untuk mengetahui bagaimana ada keunikan dalam permasalahan, peneliti mengumpulkan beberapa teori yang akan dibandingkan dengan fakta. Jika teori itu tidak sesuai dengan fakta maka dapat dikatakan permasalahan tersebut memiliki keunikan yang bisa diangkat menjadi judul atau sebuah penelitian.

Kemudian peneliti akan membuat struktur fokus penelitian yang akan dijadikan bahan untuk membuat latar belakang permasalahan. Kemudian peneliti akan merancang latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian, rumusan masalah dan mengumpulkan teori-teori yang akan dijadikan acuan penelitian. Kumpulan dari latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan teori akan dijadikan matriks untuk pengajuan judul penelitian.

Setelah itu peneliti akan menentukan objek penelitian. Dalam menentukan objek penelitian, peneliti mencari yang sesuai dengan kriteria dalam permasalahan yang telah ditentukan sebelumnya. Setelah itu datang ke kantor objek penelitian untuk meminta izin penelitian ditempat tersebut. Setelah mendapatkan izin maka peneliti lanjut pada tahap

selanjutnya yakni pembuatan proposal penelitian. Setelah membuat proposal maka, proposal tersebut diajukan kepada objek penelitian dan tahap selanjutnya adalah tahap kerja lapangan.

**b) Tahap pekerjaan lapangan**

Setelah mengajukan proposal kepada objek penelitian maka tahap selanjutnya adalah tahap pekerjaan lapangan. Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada tahap wawancara peneliti menanyakan pertanyaan sesuai panduan wawancara yang telah dibuat sebelumnya. Kemudian peneliti melakukan observasi ke lapangan dengan cara mengamati secara langsung ke tempat penelitian agar mendapatkan data yang valid. Kemudian dokumentasi, dalam tahap ini peneliti mengumpulkan data dengan menggali informasi di luar wawancara dan observasi seperti di majalah, koran, website dll.

**c) Tahap analisis data**

Tahap analisis data adalah mengelola data yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan analisis data kualitatif melalui proses pengumpulan data, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai manajemen risiko di biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo. Kemudian peneliti mengumpulkan semua data dan di interpretasikan dengan bentuk naratif.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1. Wawancara

Wawancara merupakan alat untuk membuktikan informasi atau keterangan sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara secara mendalam atau biasa disebut dengan *in-depth interview*. Wawancara mendalam yaitu proses wawancara dimana pewawancara dan narasumber menjawab secara tatap muka untuk mendapatkan informasi yang akan dipakai untuk penelitian.<sup>54</sup>

## 2. Observasi

Observasi menurut KBBI adalah peninjauan secara tepat. Ada juga yang mengatakan bahwa observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan.<sup>55</sup> Hasil dari observasi akan membuahkan sebuah informasi. Informasi yang didapatkan ketika observasi berupa ruang, perilaku, pelaku, peristiwa dll. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menggambarkan kondisi realistik perilaku kejadian untuk membantu menjawab pertanyaan dan juga untuk evaluasi berupa umpan balik.<sup>56</sup>

## 3. Dokumen

Dokumen yaitu berupa tulisan, foto, buku dan juga rekaman suara yang berhubungan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini dokumen dipakai sebagai

---

<sup>54</sup> Pupu Saeful R, “*Penelitian Kualitatif*”, Jurnal Equilibrium Vol. 5, No.9, Januari-juni 2009 Hal.6

<sup>55</sup> Dr.J.R. Raco, ME., M.Sc, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2010 hal. 112

<sup>56</sup> Pupu Saeful R, “*Penelitian Kualitatif*”, Jurnal Equilibrium Vol. 5, No.9, Januari-juni 2009 hlm.7

sumber data yang dapat menafsirkan, menguji dan sebagai bukti didalam penajian data.

#### **F. Teknik Validitas Data**

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji validitas dengan cara triangulasi. Triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data dengan menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Pada penelitian ini dengan melakukan wawancara terhadap pimpinan cabang dan juga beberapa karyawan Biro haji dan umroh Ya An-Nahl Sidoarjo dan melakukan *cross check* antara satu informan dengan informan lain.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Dalam melakukan langkah awal penelitian, peneliti menggunakan teknik analisis data dengan merujuk teori Creswell. Peneliti melakukan analisis data kualitatif dengan melalui proses pengumpulan data. Peneliti dalam mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang manajemen risiko di biro haji dan umroh Ya An-Nahl Sidoarjo di masa pandemic Covid-19. Langkah selanjutnya yaitu interpretasi data, data yang telah diperoleh diinterpretasikan dan ditulis dalam bentuk narasi lainnya. Hal ini melibatkan transkrip wawancara. Kemudian peneliti menganalisa lebih detail dengan menerapkan pengodean (coding), pengategorian (kategorisasi). dan menginterpretasi atau memaknai sebuah data. Hingga langkah akhir yaitu analisis data dari perbandingan hasil penelitian dengan teori.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah PT. Ya An-Nahl

PT. Ya An-Nahl Sidoarjo, memiliki pandangan yang sama tentang ibadah, khususnya ibadah haji dan umroh. PT. Ya An-Nahl didirikan pada tahun 2003. PT. Ya An-Nahl Sidoarjo telah memberangkatkan lebih dari 2000 jamaah ke tanah suci untuk beribadah Umroh maupun Haji. PT. Ya An-Nahl Sidoarjo dibangun dengan harapan menjadi sokusi umat untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh ke tanah suci. PT. Ya An-Nahl Sidoarjo juga menawarkan produk jasa kami yang memiliki harga yang bersaing dan juga pelayanan jasa yang memuaskan. Visi dan Misi kami dalam Mendirikan bisnis ini sebagai berikut.

##### 2. Visi dan Misi Perusahaan

###### Visi

Menjadi biro perjalanan umroh dan haji yang amanah dengan pelayanan sepenuh hati.

###### Misi

- a) Memberikan informasi serta solusi ibadah umroh dan haji
- b) Memberikan kemudahan bagi calon jamaah yang ingin beribadah dengan harga yang kompetitif
- c) Mengutamakan kenyamanan dan keamanan calon jamaah selama melaksanakan ibadah umroh dan haji.



### 3. Struktur Organisasi



## B. Penyajian Data

### 1. Pengelolaan Risiko

Pengelolaan risiko merupakan salah satu proses dalam manajemen risiko. Manajemen risiko adalah suatu cara atau pendekatan yang terstruktur untuk mengelola, mengawasi dan mengendalikan ketidakpastian yang berkaitan dengan ancaman yang akan menimbulkan kerugian suatu organisasi atau perusahaan. Salah satu tujuan penerapan manajemen risiko

dalam suatu perusahaan adalah untuk mengurangi kegagalan perusahaan.<sup>57</sup> Berikut adalah hasil wawancara peneliti terkait pengelolaan risiko di biro haji dan umroh Ya An-Nahl Sidoarjo.

#### 1) Identifikasi Risiko

Salah satu cara untuk mengidentifikasi risiko adalah dengan cara mengidentifikasinya yaitu dengan mengetahui sumber-sumber risiko, pengaruh dari risiko-risiko tersebut dan juga akibat dari risiko tersebut.

Berikut adalah risiko-risiko yang ada di biro haji Ya An-Nahl selama pandemi yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara.

##### - Risiko Internal

“mungkin kalo dari internal sendiri itu kerja karyawan itu di rolling atau di bagi shift hari sama jam nya ya soalnya kurang ada jamaah yang mau daftar dan juga gak terlalu repot pekerjaan dikantor gitu ya dan diakntor Cuma menampung pertanyaan dari jamaah aja ya untuk berangkatnya kapan? Gitu ya” (NS 01, 25/11/2020)

“risiko ya itu tadi yang tadinya kita biasanya kerja full jadi tidak bisa kerja full ya karena di roling itu pekerjaannya baik pekerjaannya dan jam kerjanya juga... per dua mingguan

---

<sup>57</sup> Danang Sunyoto dan Wika H.S, “*Manajemen Resiko dan Asuransi*”, (Jakarta: CAPS, 2017) Hal. 69-70

biasanya rolling nya karena memang eee apa terus terang aja untuk animo masyarakat juga sangat sedikit berkurang terus pekerjaan juga tidak terlalu sibuk dikantor... paling hanya kita follow up jamaah aja itu aja sih” (NS 02, 23/11/2020)

“kalo dikantor mungkin ee kerjanya aja yang dikurangi jam nya sama hari nya dikurangi mas soalnya dikantor juga Cuma menampung pertanyaan aja dari jamaah yang menanyakan keberangkatannya” (NS 03, 24/11/2020)

Informan 1, 2 dan 3 menjelaskan bahwa Risiko yang ada di biro haji dan umroh Ya An-Nahl salah satunya adalah dari internal sendiri. Risiko tersebut yaitu adanya jam kerja yang dikurangi oleh pimpinan. Kemudian, hari kerja karyawan juga dirolling atau dijadwal 2 minggu sekali karyawan di biro haji Ya An-Nahl Masuk kantor. Hal ini dikarenakan tidak adanya jamaah yang hendak mendaftar umroh sehingga kegiatan bekerja tidak terlalu padat seperti ketika sebelum COVID-19. Selain itu ketika dikantor karyawan hanya menampung dan menjawab pertanyaan dari beberapa jamaah yang menanyakan terkait keberangkatannya.

#### - Risiko Eksternal

Risiko selanjutnya berasal dari lingkungan eksternal atau diluar dari biro haji dan umroh

Ya An-Nahl. Risiko tersebut adalah berhentinya tabungan umroh dari karyawan mitra kerja. Hal ini diungkapkan oleh informan 1, 2 dan 3.

“kalo sama mitra kerja mungkin berhenti di ee apa program tabungan umroh yang buat karyawan disana yang mau umroh tapi terkendala biaya ya Cuma selama pandemi ini banyak yang berhenti ya mungkin juga banyak yang terkendala gaji ya” (NS 01, 25/11/2020)

“jadi kalo eksternal kerjasama dengan mitra kerja itu nanti dia sistemnya kita masuk ke corporate dan menanyakan pada corporate eee payroll nya menggunakan apa syukur syukur kalo memang mereka menggunakan bank yang sama....kerjasama dengan melalui payroll biasanya kita tawarkan kaya ada jamaah yang ada staff atau pegawai yang ingin melaksanakan ibadah umroh tapi terkendala biaya mereka bisa dengan program tabungan umroh dengan setoran awal sekitar 500 ribu itu biasanya kita yang mengajak sih, tapi semasa pandemi semua program tabungan umroh itu berhenti semuanya karan mungkin banyak yang terkendala dengan gaji nya gitu” (NS 02, 23/11/2020)

“kalo sama mitra kerja saya gak terlalu paham sih mas soalnya yang paham itu bu ulfa sama pak afzal gitu ... Cuma kemaren

sempet tanya katanya banyak yang berhenti untuk program menabung umroh itu mas” (NS 03, 24/11/2020)

Bentuk kerjasama biro haji dan umroh Ya An-Nahl dengan mitra kerja adalah menawarkan program tabungan umroh. Program tabungan umroh yang ditawarkan oleh biro haji dan umroh Ya An-Nahl kepada mitra kerja diperuntukkan karyawan di perusahaan yang bekerjasama dengan biro haji dan umroh Ya An-Nahl yang ingin berangkat umroh tapi terkendala biaya. Sehingga biro haji dan umroh Ya An-Nahl memberikan program tersebut agar karyawan bisa berangkat umroh tidak terlalu terkendala biaya, dengan memberikan uang muka yang kecil sebesar 500 ribu rupiah. Hal ini dijelaskan oleh informan pertama dan kedua.

Akan tetapi dimasa pandemi seperti ini karyawan yang mengikuti program tabungan umroh banyak yang berhenti melanjutkan program tersebut. Salah satu kemungkinan berhentinya program tabungan umroh untuk karyawan mitra kerja adalah kendala ekonomi atau gaji dari karyawan tersebut sehingga tidak bisa melanjutkan program tersebut. Hal ini dijelaskan oleh informan pertama dan kedua.

Risiko-risiko tersebut sangat berpengaruh terhadap biro haji Ya An-Nahl hal ini telah diungkapkan oleh beberapa narasumber.

“ya namanya pandemi mesti pengaruh ya nggak Cuma biro haji saja ya soalnya kan semua banyak yang terkendala ekonomi ya jadi banyak yang nggak daftar umroh karena kendala ekonomi tadi ya kita juga gak ada pemasukan juga dari jamaah soalnya gak ada yang mau daftar umroh” (NS 01, 25/11/2020)

“pengaruh sekali ya mas soalnya kan juga banyak ee jamaah yang nggak mendaftar jadi kita gak ada pemasukan itu sih risiko nya” (NS 02, 23/11/2020)

“pengaruh sekali ya soalnya kan kita nggak ada pemasukan dari jamaah yang daftar umroh mas, ada sih tapi nggak sebanyak yang sebelum pandemi” (NS 03, 24/11/2020)

Menurut informan 1,2 dan 3 menjelaskan bahwa risiko-risiko yang terjadi ketika pandemi itu sangat berpengaruh pada perusahaan. Hal ini dikarenakan kurangnya minat jamaah yang mendaftar umroh. hal ini juga mengakibatkan kurangnya pemasukan untuk biro haji dan mroh Ya An-Nahl.

Dari pengaruh dan sumber-sumber risiko yang ada di biro haji Ya An-Nahl ada pengaruh yang merugikan dan menguntungkan menurut narasumber.

“banyak merugikannya ya mas hahaha soalnya kita juga tadi gak ada pemasukan dari jamaah yang daftar umroh... ada sih tapi gak seperti biasanya kalo enakunya ya kita gak terlalu padat kerjanya gak terlalu capek Cuma capek gajinya aja yang berkurang mas hehe jadi banyak gaenaknya ya pandemi kayak gini ini” (NS 01, 25/11/2020)

“enaknya ya itu tadi ya kita kerja di roling jadi gak terlalu sibuk atau capek kerja Cuma ya gitu pemasukan kantor sama gaji jadi berkurang mas soalnya kan gak ada jamaah yang daftar Cuma alhamdulillahnya kita atau dikantor kita gak ada kaya PHK karyawan jadi enakunya itu” (NS 02, 23/11/2020)

“enaknya kita gak terlalu capek.. gak terlalu sibuk kerja kayak dulu Cuma ya itu gaji sama pemasukan kantor gak ada cuam ya itu gak ada jamaah yang daftar jadi kantor gaada pemasukan tapi alhamdulillah disini gak ada PHK karywan” (NS 03, 24/11/2020)

Informan pertama mengatakan bahwa pengaruh menguntungkan dari pandemi ini adalah tidak padatnya pekerjaan

dibandingkan dengan kegiatan kerja sebelum pandemi. Sedangkan informan kedua dan ketiga mengatakan bahwa pengaruh menguntungkannya selama pandemi adalah kurangnya jam kerja sehingga jam kerja tidak terlalu padat seperti sebelum pandemi. Ditambah juga di biro haji dan umroh Ya An-Nahl tidak ada PHK karyawan selama pandemi. Hal ini menguntungkan bagi karyawan karena masih memiliki pekerjaan selama pandemi COVID-19.

Selain pengaruh menguntungkan ada juga pengaruh yang merugikan baik untuk perusahaan dan juga untuk karyawan. Informan 1, 2, dan 3 mengatakan bahwa pengaruh merugikan dari pandemi COVID-19 adalah kurangnya pemasukan bagi perusahaan yang berimbas pada kurangnya gaji untuk karyawan.

## 2) Analisis Risiko

Setelah mengidentifikasi risiko-risiko yang terjadi langkah selanjutnya adalah menganalisis risiko, atau dalam kata lain menilai akibat dari risiko yang terjadi tersebut.

“kita selalu mempertimbangkan masalah yang dihadapi ya meskipun itu hanya lewat bicara antara saya sama karyawan lain sama juga koordinasi juga sama kantor pusat ya” (NS 01, 25/11/2020)



“kita mesti koordinasi sih sama yang lainnya juga kadang juga koordinasi sama kantor pusat kalo misalnya ada jamaah yang bermasalah atau yang lainnya” (NS 02, 23/11/2020)

“mesti kita pikir pikir dulu ya mas kalo mau melakukan sesuatu apalagi kalo terkait dengan jamaah atau kantor.. biasanya kita juga koordinasi sama kantor pusat juga” (NS 03, 24/11/2020)

Dalam menganalisis risiko yang terjadi biro haji dan umroh Ya An-Nahl selalu menimbang ketika akan melakukan atau mengambil keputusan. Hal ini disampaikan oleh informan 1, 2 dan 3. Mereka mengatakan bahwa ketika akan mengambil keputusan selalu menimbang dan juga koordinasi dengan kantor pusat mengingat bahwa biro haji dan umroh Ya An-Nahl merupakan kantor cabang.

### 3) Pengelolaan Risiko

Setelah mengidentifikasi dan menganalisis risiko langkah selanjutnya adalah pengelolaan risiko.

“kalo selama pandemi bertahan atau dapat uangnya ya dari .. ada satu dua jamaah sama itu mas dari jualan peralatan haji umroh sama air zam-zam mas.” (NS 01, 25/11/2020)

“Untuk saat ini kita mengelola risikonya jualan apa ya eee produk produk yang sekiranya masih berhubungan dengan

umroh..... Jadi kalo menurut saya itu ya solusinya sebenarnya bukan solusi sih lebih ke cara survive selama pandemi sih seperti itu dengan kita jualan kurma, air zamzam ters misalnya kayak ya itu sih kayak produk produk yang sekiranya bisa ada hubungannya dengan haji dan umroh. “masih rame bu usahanya?” kalo dibilang rame sih nggak serame ini ya sebelum covid ya Cuma masih jalan ada beberapa yang mungkin membeli itu tadi seperti air zamzam terus ada juga yang mungkin korma itu sih yang paling istilahnya lumayan apa bisa membantu sedikit membantu pemasukan untuk kantor seperti itu” (NS 02, 23/11/2020)

“...sama jualan air zam-zam sama peralatan yang masih nyambung sama haji umroh itu aja sihsama juga kemaren sempet memberangkatkan jamaah umroh walaupun Cuma sedikit karna juga kan nambah biaya lagi” (NS 03, 24/11/2020)

Menurut informan 1, 2 dan 3 mengatakan bahwa cara biro haji dan umroh Ya An-Nahl dalam mengelola risiko-risiko yang terjadi akibat pandemi ini dengan cara tetap membuka kantor dan juga menjual peralatan yang berhubungan dengan haji dan umroh contohnya seperti air zam-zam, mukenah, korma dan lain lain. Hal ini dilakukan untuk pemasukan kantor, dikarenakan selama pandemi minim sekali pemasukan. Hal ini disebabkan karena kurangnya jamaah yang mendaftarkan umroh dan juga disebabkan adanya kebijakan

pemerintah Arab Saudi yang membatasi jamaah untuk berangkat ke tanah suci.

Selain itu berikut adalah alasan biro haji dan umroh Ya An-Nahl tetap membuka biro haji nya selama pandemi.

“Kita bertahannya selama pandemi ini untuk an nahl sendiri kemaren dari kantor pusat menginstruksikan sekitar akhir maret itu ya dimana lagi indonesia lagi marak-maraknya wabah tersebut kita disuruh untuk tutup kantor, tutup kantor kurang lebih sekitar 3 bulan ya setelah lebaran setelah beberapa minggu ya kita teruskan untuk buka kembali meskipun hanya simbolis ya istilahnya belum ada yang dikerjakan Cuma menampung tanya jawab jamaah ataupun urusan lain jamaah kekantor kita tetep melayani jamaah...” (NS 01, 25/11/2020)

“...kalo kantor kita tutup otomatis jamaah akan menanyakan “loh ini kenapa kantornya tutup” jadi nanti mereka memiliki pemikiran yang nanti negatif ya jatuhnya ke perusahaan kita...” (NS 02, 23/11/2020)

“kita bertahan selama pandemi yowis kita harus tetep buak karena memang uanage jamaah banyak yang di kita kalo kita tutup kantor gak mungkin kan nanti malah jamaah gak percaya lagi sama kita mungkin kita tetep buka Cuma untuk menampung pertanyaan dari jamaah aja” (NS 03, 24/11/2020)

Informan 1, 2 dan 3 mengatakan bahwa mereka tetap membuka kantornya dengan alasan untuk menjaga nama baik biro haji dan umroh Ya An-Nahl terhap jamaah. Jika mereka menutup kantornya ditakutkan ada prespektif negatif dari jamaah yang mendaftar umroh di biro tersebut.

“...Juga memberangkatkan meskipun Cuma sedikit yang berangkat ya” (NS 01, 25/11/2020)

“Alhamdulillah kalo dikita memang tidak ada ya, mungkin karena kantor kita kantor cabang kebetulan cuman memang eeee kita berupaya sebagaimana istilahnya survive ya gimana caranya bisa survive untuk bisa tetep jalan karena memang kemaren juga kan sempet memberangkatkan umroh juga gitu tapi nambah biaya lagi untuk yang mau berangkat” (NS 02, 23/11/2020)

Selain itu biro haji dan umroh Ya An-Nahl selama pandemi COVID-19 berusaha untuk memberangkatkan jamaah umroh. Akan tetapi tetap mematuhi protokol kesehatan pemerintah seperti yang dikatakan informan 1 dan 2 berikut.

“Alhamdulillah kemaren ada keberangkatan jamaah haji dari indonesia beberapa puluh orang bisa berangkat ya Cuma disertai dengan catatan dari protokoler itu ya prosedur kesehatan yang bener bener ketat yaitu sebelum pengurusan visa harus sudah dilengkapi dengan surat apa itu.. rapid kemudian nanti setelah nanti pas mau berangkat sempat ada karantina kemudian

dibandara mungkin ada pcr swab test lagi begitu nyempe ditanah suci di mekkah eh dijeddah ya itu nanti ada karantina lagi di saudi sebelum melakukan umrohnya itu sangat ketat sekali.” (NS 01, 25/11/2020)

“kalo umroh untuk sebelum pandemi dan di masa pandemi itu memang ada perbedaan mengenai prosesi pemberangkatannya kalosebelum masa pandemi itu biasanya umroh itu bisa langsung berangkat langsung ke bandara juanda semua jamaah berkumpul tapi pada saat pandemi ini tidak seperti itu jadi, untuk pandemi ini untuk start awal itu jamaah kitaa kumpulkan dulu untuk karantina di salah satu hotel di surabaya....itu nanti semua jamaah nanti akan melakukan tes PCR masing-masing gitu setelah tes PCR baru ee setelah dia menunjukkan hasil yang negatif kemudian jamaah bisa ee berangkat menuju bandara juanda gitu... karantina di surabaya biasanya Cuma satu hari aja....setelah hasil PCR keluar dimalam hari paginya atau mungkin agak siangjamaah baru bisa melakukan untuk keberangkatan umroh menuju ke bandara juanda ...pada saat menuju ke bandara juanda itu pun semua para jamaah tidak boleh diantarkan oleh keluarga karena memang sudah tidak bisa bertemu dengan orang baru setelah hasil PCR keluar pada saat pulang mungkin insyaallah pada saat pulang baru jamaah bisa dijemput keluarganya pada saat pulang itu pun jamaah sebelum pulang ke indonesia itu mereka di

tes PCR lagi setelah hasilnya negatif baru boleh pulang ke indonesia” (NS 02, 23/11/2020)

Informan satu dan dua menjelaskan bahwa selama masa pandemi bisa memberangkatkan umroh akan tetapi tetap mematuhi protokol kesehatan dari pemerintah Indonesia ataupun Arab Saudi. Diatas juga dijelaskan bahwa banyak test yang dilakukan setelah dan sebelum berangkat umroh. Hal ini dilakukan untuk menjaga sterilisasi jamaah umroh dari virus COVID-19. Selain itu pimpinan juga mengungkapkan bahwa untuk gaji karyawan berasal dari saving laba tahun-tahun sebelumnya. Berikut hasil wawancara peneliti terkait gaji karyawan.

“Jadi waktu covid eee tidak ada phk karyawan soalnya karyawan disini juga sedikit e mas Cuma tiga karyawan jadi perusahaan masiih bisa bayar bulanannya... uange ya dari keuntungan tahun tahun sbelumnya mas.”

#### 4) Implementasi

“alhamdulillah lancar ya, tapi ya tetep perusahaan tidak dapet pemasukan yang sama kayak eee sebelum pandemi ya mungkin dapetnya ya dari beberapa jamaah yang mau daftar berangkat umroh ketika pandemi ya soalnya nambah biaya lagi jadi jamaah juga mikir dua kali untuk daftar” (NS 01, 25/11/2020)

“Lancar sih alhamdulillah mas Cuma ya gitu pemasukannya kurang soalnya jamaah

kurang minat daftar umroh ya soalnya...juga kan nambah biaya lagi paling dapet pemasukannya dari jual...mukenah, air zam-zam sama korma itupun gak terlalu rame tapi ya lumayan buat pemasukan kantor gitu mas” (NS 02, 23/11/2020)

“lancar aja sih mas tapi ya tetep pemasukane kurang soalnya kan kurang ada minat jamaah buat daftar umroh mas” (NS 03, 24/11/2020)

Informan 1, 2, dan 3 mengatakan bahwa implementasi kebijakan pimpinan berjalan lancar akan tetapi tetap tidak memenuhi pemasukan kantor dikarenakan kurangnya minat jamaah yang mendaftarkan umroh.

#### 5) Monitoring

Berikut adalah pemaparan hasil wawancara terkait pengawasan risiko di biro haji dan umroh Ya An-Nahl Sidoarjo.

“kalo pak afzal biasanya gak kesini setiap hari sih mas Cuma biasanya kalo nge cek tentang jamaah biasanya seminggu sekali” (NS 02, 23/11/2020)

“kalo pak afzal gak setiap hari ya mas nge cek tentang jamaah, paling ya seminggu sekali tanya nya mas gak setiap hari, pak afzal nya aja kalo kesini juga gak setiap hari juga e mas” (NS 03, 24/11/2020)

Informan dua dan tiga mengatakan bahwa pimpinan kantor cabang dalam mengawasi karyawannya seminggu sekali. Hal ini juga dibuktikan ketika peneliti observasi ke kantor biro tersebut. Dimana

pimpinan tidak selalu ada dikantor dan menanyakan kepada karyawan terkait risiko-risiko yang ada atau menanyakan perihal jamaah. Hal ini juga diungkapkan oleh pimpinan cabang ketika wawancara dengan peneliti sebagai berikut.

“kalo saya sih ngawasannya gak setiap hari ya mas.. maksudnya gak setiap hari saya nge cek gimana jamaah jamaah yang tanya tentang keberangkatan itu ya jadi saya nge cek nya seminggu sekali ya” (NS 01, 25/11/2020)

## 2. Pengendalian Risiko

“mesti dibenerin ya mas kalo kita salah ee kalo kita mau ambil keputusan biasanya konfirmasi dulu kalo nanti salah bisa diarahin sama pak afzal...” (NS 02, 23/11/2020)

“iya mesti dibenerin ya mas soalnya kalo nggak nanti ngaruh ke kantor kita ee” (NS 03, 24/11/2020)

Informan 2 dan 3 mengatakan bahwa ketika menangani sebuah permasalahan atau risiko dan ketika melakukan kesalahan akan ditegur dan diarahkan oleh pimpinan. Hal ini juga dibuktikan dengan wawancara dengan pimpinan sebagai berikut.

“namanya salah ya harus di benerin ya mas misalnya waktu ngurusi jamaah salah ambil tindakannya ya saya tegur. ” (NS 01, 25/11/2020)

Informan 1 selaku pimpinan juga mengungkapkan bahwa ketika karyawan salah pimpinan menegur dan memberikan tindakan. Selain itu pimpinan juga mengarahkan unruk konfirmasi ke kantor pusat dikarenakan Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl



Sidoarjo merupakan kantor cabang. Berikut hasil wawancaranya.

“...kadang juga saya suruh konfirmasi ke pusat ya” (NS 01, 25/11/2020)

“...biasanya juga disuruh konfirmasi ke pusat soalnya kita ikut arahan pusat ya” (NS 02, 23/11/2020)

Informan 1 dan 2 mengatakan bahwa ketika mengambil sebuah keutusan atau tindakan mereka konfirmasi ke kantor pusat.

## **C. Analisis Data**

### **1. Prespektif Teori**

Pada tahap analisis data, peneliti akan memaparkan kesesuaian antara hasil wawancara dan juga observasi peneliti di lapangan dengan teori-teori yang telah ada dan akan dipaparkan secara rinci dan sistematis.

#### **a. Pengelolaan Risiko**

Dalam pengelolaan risiko ada beberapa tahap yang harus dilakukan. Menurut Bayu Wijayantini dalam jurnalnya, mengutip JICS infoNet di Inggris bahwa proses pengelolaan risiko adalah sebagai berikut :

- 1) Identifikasi Risiko
- 2) Analisis Risiko
- 3) Pengelolaan Risiko
- 4) Implementasi
- 5) Pengawasan Risiko

#### **1) Identifikasi Risiko**

Identifikasi risiko yang akan terjadi dalam suatu usaha atau perusahaan menjadi sebuah aspek penting, hal ini dikarenakan identifikasi risiko bisa dipakai untuk menemukan masalah,

akar masalah dan berbagai risiko yang akan terjadi pada suatu perusahaan. Flanagan dan Norman mengatakan bahwa untuk

mengidentifikasi risiko secara baik kita dapat melakukannya dengan mengenali dari sumbernya (*source*), kejadiannya (*event*), dan akibatnya (*effect*).<sup>58</sup>

Dalam teori tersebut dalam mengidentifikasi risiko harus memperhatikan 3 hal yaitu sumber risiko, kejadiannya, dan akibat dari risiko tersebut. Dalam mengetahui sumber-sumber risiko dalam biro haji dan umroh Ya An-Nahl menggunakan teori sebagai berikut. Menurut Arif Lokobal dalam jurnalnya resiko dibedakan menjadi beberapa hal yaitu :

- a) Risiko Internal, yaitu risiko yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri. Dalam internal ada risiko yang terjadi. Informan 1, 2 dan 3 menjelaskan bahwa Risiko yang ada di biro haji dan umroh Ya An-Nahl salah satunya adalah dari internal sendiri. Risiko tersebut yaitu adanya jam kerja yang dikurangi oleh pimpinan. Kemudian, hari kerja karyawan juga dirolling atau dijadwal 2 minggu sekali karyawan di biro haji Ya An-Nahl Masuk kantor. Hal ini dikarenakan tidak adanya jamaah yang hendak mendaftar umroh sehingga kegiatan bekerja tidak terlalu padat seperti ketika sebelum COVID-19. Selain itu ketika di kantor karyawan hanya menampung dan menjawab

---

<sup>58</sup> Wedana Y, G.B Shila D, I.Gst Ketut Sudipta, “*Manajemen Risiko Operasional dan Pemeliharaan Tempat Pembuangan Akhir Regional Bangli Kabupaten bangli*”, Jurnal Spektran, Vol. 1, No. 2, Juli 2013 Hal. 32

pertanyaan dari beberapa jamaah yang menanyakan terkait keberangkatannya.

- b) Risiko Eksternal, yaitu risiko yang berasal dari luar perusahaan atau lingkungan luar perusahaan. Diluar perusahaan biro haji dan umroh Ya An-Nahl melakukan kerjasama dengan perusahaan lain. Bentuk kerjasama biro haji dan umroh Ya An-Nahl dengan mitra kerja adalah menawarkan program tabungan umroh. Program tabungan umroh yang ditawarkan oleh biro haji dan umroh Ya An-Nahl kepada mitra kerja diperuntukkan karyawan di perusahaan yang bekerjasama dengan biro haji dan umroh Ya An-Nahl yang ingin berangkat umroh tapi terkendala biaya. Sehingga biro haji dan umroh Ya An-Nahl memberikan program tersebut agar karyawan bisa berangkat umroh tidak terlalu terkendala biaya, dengan memberikan uang muka yang kecil sebesar 500 ribu rupiah.hal ini dijelaskan oleh informan pertama dan kedua.

Akan tetapi dimasa pandemi seperti ini karyawan yang mengikuti program tabungan umroh banyak yang berhenti melanjutkan program tersebut. Salah satu kemungkinan berhentinya program tabungan umroh untuk karyawan mitra kerja adalah kendala ekonomi atau gaji dari karyawan tersebut sehingga tidak bisa melanjutkan program

tersebut. Hal ini dijekalskan oleh informan pertama dan kedua.

- c) Risiko Keuangan, adalah risiko yang disebabkan oleh faktor-faktor ekonomi dan keuangan, seperti perubahan harga, tingkat bunga, dan mata uang.
- d) Risiko Operasional, adalah semua risiko yang tidak termasuk risiko keuangan. Risiko operasional disebabkan oleh faktor-faktor manusia, alam, dan teknologi.<sup>59</sup>

Hal lainnya selain mengetahui sumber-sumber risiko yang ada dalam biro haji dan umroh Ya An-Nahl adalah mengetahui kejadian atau pengaruh risiko tersebut terhadap biro haji dan umroh Ya An-Nahl. Menurut informan 1,2 dan 3 menjelaskan bahwa risiko-risiko yang terjadi ketika pandemi itu sangat berpengaruh pada perusahaan. Hal ini dikarenakan kurangnya minat jamaah yang mendaftar umroh. hal ini juga mengakibatkan kurangnya pemasukan untuk biro haji dan mroh Ya An-Nahl. Selanjutnya adalah mengetahui akibat dari risiko yang terjadi dalam biro haji dan umroh Ya An-Nahl.

Dari pengaruh dan sumber-sumber risiko yang ada di biro haji Ya An-Nahl ada akibat yang merugikan dan menguntungkan menurut narasumber. Informan pertama mengatakan bahwa pengaruh menguntungkan dari pandemi ini adalah tidak padatnya pekerjaan dibandingkan dengan kegiatan kerja sebelum pandemi.

---

<sup>59</sup> Arif Lokobal, “*Manajemen Resiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Propinsi Papua*”, Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.4 No.2, September 2014, Hal. 110

Sedangkan informan kedua dan ketiga mengatakan bahwa pengaruh menguntungkan selama pandemi adalah kurangnya jam kerja sehingga jam kerja tidak terlalu padat seperti sebelum pandemi. Ditambah juga di biro haji dan umroh Ya An-Nahl tidak ada PHK karyawan selama pandemi. Hal ini menguntungkan bagi karyawan karena masih memiliki pekerjaan selama pandemi COVID-19.

Selain pengaruh menguntungkan ada juga pengaruh yang merugikan baik untuk perusahaan dan juga untuk karyawan. Informan 1, 2, dan 3 mengatakan bahwa pengaruh merugikan dari pandemi COVID-19 adalah kurangnya pemasukan bagi perusahaan yang berimbas pada kurangnya gaji untuk karyawan. Dalam identifikasi risiko peneliti mengetahui sumber-sumber risiko, pengaruh, dan juga akibat dari risiko tersebut. Hal ini sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Flanagan dan Norman diatas.

## **2) Analisis risiko**

Setelah mengidentifikasi risiko selanjutnya adalah menganalisis risiko atau menimbang risiko-risiko yang terjadi. Dalam hasil wawancara dengan beberapa informan mengatakan bahwa dalam menganalisis risiko yang terjadi biro haji dan umroh Ya An-Nahl selalu menimbang ketika akan melakukan atau mengambil keputusan. Hal ini disampaikan oleh informan 1, 2 dan 3. Mereka mengatakan bahwa ketika akan mengambil keputusan selalu menimbang dan juga koordinasi dengan kantor pusat mengingat bahwa biro haji

dan umroh Ya An-Nahl merupakan kantor cabang.

Menurut JICS analisis risiko bisa dilakukan secara kualitatif ataupun kuantitatif.<sup>60</sup> Dimana risiko harus diidentifikasi dan akibat (*effect*) harus dinilai atau dianalisis.<sup>61</sup> Tujuan dari analisis risiko ini adalah untuk membantu menghindari kegagalan dan memberikan gambaran tentang proyek yang akan dilaksanakan tidak berjalan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.<sup>62</sup> Maka dapat dikatakan bahwa fakta yang ditemukan peneliti sesuai dengan teori yang ada.

### 3) Pengelolaan Risiko

Dalam tahap pengelolaan risiko ini merupakan tahap dimana pimpinan mengambil kebijakan untuk perusahaan dalam mengelola risiko-risiko yang terjadi. Berikut adalah beberapa kebijakan pimpinan biro haji dan umroh Ya An-Nahl. Menurut informan 1, 2 dan 3 mengatakan bahwa cara biro haji dan umroh Ya An-Nahl dalam mengelola risiko-risiko yang terjadi akibat pandemi ini dengan cara tetap membuka kantor dan juga menjual peralatan yang berhubungan dengan haji dan umroh contohnya seperti air zam-zam, mukenah, korma dan lain lain. Hal ini dilakukan untuk pemasukan kantor, dikarenakan selama pandemi minim sekali pemasukan. Hal ini

---

<sup>60</sup> Bayu Wijyantini, “*Model Pendekatan Manajemen Risiko*”, Jurnal JEAM Vol 11, No. 2, 2012 Hal. 61

<sup>61</sup> Wedana Y, G.B Shila D, I.Gst Ketut Sudipta, “*Manajemen Risiko Operasional dan Pemeliharaan Tempat Pembuangan Akhir Regional Bangli Kabupaten bangli*”, Jurnal Spektran, Vol. 1, No. 2, Juli 2013 Hal. 32

<sup>62</sup> Wedana Y, G.B Shila D, I.Gst Ketut Sudipta, “*Manajemen Risiko Operasional dan Pemeliharaan Tempat Pembuangan Akhir Regional Bangli Kabupaten bangli*”, Jurnal Spektran, Vol. 1, No. 2, Juli 2013 Hal. 32

disebabkan karena kurangnya jamaah yang mendaftarkan umroh dan juga disebabkan adanya kebijakan pemerintah Arab Saudi yang membatasi jamaah untuk berangkat ke tanah suci.

Selain itu berikut adalah alasan biro haji dan umroh Ya A-Nahl tetap membuka biro haji nya selama pandemi. Informan 1, 2 dan 3 mengatakan bahwa mereka tetap membuka kantornya dengan alasan untuk menjaga nama baik biro haji dan umroh Ya An-Nahl terhap jamaah. Jika mereka menutup kantornya ditakutkan ada prespektif negatif dari jamaah yang mendaftar umroh di biro tersebut. Selain itu biro haji dan umroh mengelola risiko di masa pandemi dengan memberangkatkan jamaah umroh walaupun hanya sedikit.

Informan satu dan dua menjelaskan bahwa selama masa pandemi bisa memberangkatkan umroh akan tetapi tetap mematuhi protokol kesehatan dari pemerintah Indonesia ataupun Arab Saudi. Diatas juga dijelaskan bahwa banyak test yang dilakukan setelah dan sebelum berangkat umroh. Hal ini dilakukan untuk menjaga sterilisasi jamaah umroh dari virus COVID-19. Selain itu pimpinan juga mengatakan bahwa gaji karyawan berasal dari saving laba tahun-tahun sebelumnya.

Dalam teori mengelola risiko peneliti menggunakan teori dari JICS yang berada dalam jurnal Bayu Wijayantini. Dalam tahap pengelolaan risiko ini manajer atau pimpinan dapat menggunakan strategi mengelola risiko yang dikemukakan oleh JICS yaitu :

- 1) *Risk avoidance*, tahap ini dilakukan oleh pihak manajemen dimana mereka



tidak melakukan aktifitas yang akan menimbulkan adanya risiko yang muncul. Dan jikalau harus melakukannya, maka manajer atau pimpinan harus mempertimbangkan potensial keuntungan dan potensial kerugian yang dihasilkan oleh kebijakan tersebut.<sup>63</sup>

- 2) *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 yang terjadi.<sup>64</sup>
- 3) *Risk transfer*, strategi ini biasa dilakukan dengan cara memindahkan risiko kepada pihak lain. Hal ini biasanya dilakukan oleh perusahaan asuransi.<sup>65</sup>
- 4) *Risk deferral*, Risk deferral merupakan strategi dengan cara menunda aspek suatu proyek sampai saat dimana kemungkinan terjadinya risiko tersebut kecil bahkan tidak timbul.<sup>66</sup>

Dalam teori ketika menghadapi sebuah risiko ada beberapa macam pengelolaannya yaitu : tidak melakukan kegiatan untuk menghindari risiko yang terjadi, mengurangi risiko yang terjadi agar tidak terjadi sebuah risiko, memindahkan risiko ke pihak lain, menunda proyek agar tidak terjadi risiko.

---

<sup>63</sup> Bayu Wijyantini, "*Model Pendekatan Manajemen Risiko*", Jurnal JEAM Vol 11, No. 2, 2012 Hal. 62

<sup>64</sup> Bayu Wijyantini, "*Model Pendekatan Manajemen Risiko*", Jurnal JEAM Vol 11, No. 2, 2012 Hal. 62

<sup>65</sup> Ibid

<sup>66</sup> Ibid



Sedangkan di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl ketika ada banyak risiko mereka malah menghadapi risiko-risiko tersebut. Hal ini dilakukan oleh Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo agar perusahaan atau kantor mereka tetap memiliki pemasukan. Cara yang dilakukan Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo adalah tetap membuka kantor, menjual alat-alat yang berhubungan dengan haji dan umroh seperti air zam-zam, mukena dan juga tetap memberangkatkan jamaah umroh di masa pandemi. Maka dapat dikatakan pengelolaan risiko di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl tidak sama dengan teori yang dikemukakan para ahli. Hal ini membuat peneliti menemukan teori baru yaitu ketika mengelola risiko sebuah perusahaan tetap menghadapi risiko tersebut agar perusahaan mendapatkan pemasukan.

#### **4) Implementasi**

Dalam implementasi tidak ada teori terkait dengan implementasi. Dikarenakan implmentasi merupakan praktik atau hasil dari kebijakan pimpinan terkait pengelolaan risiko di biro haji dan umroh Ya An-Nahl. Berikut adalah pemaparan hasil implementasi dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan.

Informan 1, 2, dan 3 mengatakan bahwa implementasi kebijakan pimpinan berjalan lancar akan tetapi tetap tidak memenuhi pemasukan kantor dikarenakan kurangnya minat jamaah yang mendaftarkan umroh. dari pemaparan hasil implementasi bisa dilihat bahwa pengelolaan risiko di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl kurang maksimal sehingga kurang mendapatkan pemasukan untuk kantor. Hal ini disebabkan oleh

keadaan alam berupa COVID-19 yang membuat jamaah kurang minat mendaftarkan umroh di masa pandemi seperti ini. Selain itu pengawasan risiko pengawasan risiko di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo kurang maksimal. Hal ini dikarenakan pimpinan dalam mengawasi karyawannya dalam waktu yang cukup lama yaitu seminggu sekali. Hal ini yang menyebabkan kurang maksimalnya penanganan terkait risiko yang terjadi atau pun yang akan terjadi.

Tapi bisa dikatakan dalam implementasi risiko di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo itu baik. Hal ini dikarenakan di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo dapat memberangkatkan jamaah umroh. Sedangkan di biro haji dan umroh lainnya tidak banyak yang bisa memberangkatkan jamaah umroh.

### **5) Pengawasan Risiko**

Ketika sudah mengelola dan mengimplementasikan kebijakan pimpinan maka tahap yang lainnya adalah pengawasan atau *monitoring* yang dilakukan oleh pimpinan. Berikut adalah pemaparan hasil wawancara peneliti terkait pengawasan risiko di biro haji dan umroh Ya An-Nahl Sidoarjo. Informan dua dan tiga mengatakan bahwa pimpinan kantor cabang dalam mengawasi karyawannya seminggu sekali. Hal ini juga dibuktikan ketika peneliti observasi ke kantor biro tersebut. Dimana pimpinan tidak selalu ada dikantor dan menanyakan kepada karyawan terkait risiko-risiko yang ada atau menanyakan perihal jamaah. Hal ini juga diungkapkan oleh pimpinan cabang ketika wawancara dengan peneliti.

Menurut teori proses monitoring atau pengawasan bukan hanya diakhir saja, melainkan mulai dari awal proses pengelolaan risiko yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, pengelolaan risiko hingga implementasi risiko pimpinan atau manajer harus mengawasinya. Hal ini ditujukan agar pimpinan mengetahui respon atau tindakan yang dihasilkan dari proses pengelolaan tersebut.<sup>67</sup> Berikut adalah tabel pengelolaan risiko beserta risiko-risiko yang ada di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl Sidoarjo.

No	Jenis Risiko	Pengelolaan/Penanganan Risiko
1	Berkurangnya jam kerja dan hari kerja karyawan.	Pimpinan memberi arahan kepada karyawan.
2	Berkurangnya pemasukan kantor.	Tetap membuka kantor dan memberangkatkan umroh selama pandemi.
3	Berkurangnya jamaah yang mendaftar Umroh.	Berusaha memberangkatkan umroh jamaah yang sudah mendaftar agar jamaah yang lain tertarik untuk mendaftarkan umroh.
4	Kerjasama dengan mitra kerja berhenti.	Tetap membuka usaha penjualan alat umroh, air zam-zam dan kurma agar kantor mendapat

<sup>67</sup> Bayu Wijyantini, "Model Pendekatan Manajemen Risiko", Jurnal JEAM Vol 11, No. 2, 2012 Hal. 62

		pemasukan.
5	Berkurangnya penjualan mukena, air zam-zam, dan kurma.	Tetap membuka usaha agar kantor mendapatkan pemasukan.
6	Gaji karyawan tiap bulan.	Saving dari laba tahun-tahun sebelumnya.
7	Jamaah meminta uangnya kembali.	Memberikan informasi dan konseling untuk jamaah.

#### a. Pengendalian Risiko

Dari hasil penyajian data dapat disimpulkan bahwa ketika karyawan melakukan kesalahan pimpinan akan menegur dan memberikan arahan. Selain itu pimpinan menyuruh karyawan untuk konfirmasi ke kantor pusat. Mengingat bahwa Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl merupakan kantor cabang. Hal ini diungkapkan oleh informan 1, 2 dan 3 di penyajian data sebelumnya.

Menurut Darmawi, pengendalian resiko merupakan suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis serta mengendalikan resiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektifitas dan efisiensi yang lebih tinggi.<sup>68</sup> Menurut wrihatnolo dan Dwijowijoto bahwa pengendalian adalah sebuah tindakan

<sup>68</sup> Eka P, "Analisis Pengendalian Risiko Usaha Keripik Singkong", Jurnal Manajemen Magister, Vol. 03. No.01, Januari 2017 Hal. 34-35



Ayat tersebut menjelaskan bahwa seorang muslim diperbolehkan mempersiapkan apa yang diperbuat untuk hari esok dengan mengetahui, mempelajari dan menganalisa risiko yang akan terjadi dengan menerapkan manajemen risiko dalam kehidupannya. Selanjutnya kita disuruh untuk bertawakkal kepada Allah terhadap apa yang telah kita kerjakan tadi. Hal ini sama dengan apa yang dilakukan Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl yang menganalisa risiko sebelum melakukan tindakan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penyajian dan analisis data pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengelolaan risiko di Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl Sidoarjo meliputi identifikasi risiko, analisis risiko, pengelolaan risiko, implementasi dan juga pengawasan risiko. Menurut teori identifikasi risiko harus mengetahui sumber-sumber risiko, pengaruh risiko dan juga akibat dari risiko tersebut. Sumber-sumber risiko dalam Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl Sidoarjo meliputi risiko internal dan eksternal. Risiko internal dalam Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl Sidoarjo adalah kurangnya jam kerja dan kurangnya hari kerja karyawan yang mengakibatkan karyawan tidak masuk full seperti sebelum pandemi. Selain itu risiko internal yang ada di Biro Haji Ya an-nahl Sidoarjo adalah berkurangnya gaji karyawan. Hal ini disebabkan karena kurangnya jamaah yang mendaftar umroh di masa pandemi. Selain risiko internal sumber risiko yang lain bersumber dari eksternal perusahaan. Diluar perusahaan biro haji dan umroh Ya an-nahl melakukan kerjasama dengan perusahaan lain. Bentuk kerjasama biro haji dan umroh Ya an-nahl dengan mitra kerja adalah menawarkan program tabungan umroh. Program tabungan umroh yang ditawarkan oleh biro haji dan umroh Ya an-nahl kepada mitra kerja diperuntukkan karyawan di perusahaan yang bekerjasama dengan biro haji dan umroh Ya an-nahl yang ingin berangkat umroh tapi terkendala biaya. Akan tetapi dimasa pandemi seperti ini karyawan yang mengikuti program tabungan umroh banyak yang berhenti melanjutkan program tersebut. Hal ini

mengakibatkan kurangnya pemasukan untuk perusahaan. Risiko-risiko yang ada di Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl Sidoarjo mengakibatkan keuntungan bagi karyawan karena kurangnya jam dan hari kerja. Akan tetapi juga mengakibatkan kerugian bagi perusahaan dikarenakan kurangnya pemasukan bagi perusahaan. Analisis Risiko di Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl Sidoarjo sama dengan teori yang dikemukakan oleh para ahli yaitu menilai akibat risiko yang akan dikelola. Kemudian dalam pengelolaan risiko di Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl ketika ada banyak risiko mereka malah menghadapi risiko-risiko tersebut. Hal ini dilakukan oleh Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl Sidoarjo agar perusahaan atau kantor mereka tetap memiliki pemasukan. Cara yang dilakukan Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl Sidoarjo adalah tetap membuka kantor, menjual alat-alat yang berhubungan dengan haji dan umroh seperti air zam-zam, mukena dan juga tetap memberangkatkan jamaah umroh di masa pandemi. Dan juga untuk gaji karyawan berasal dari saving laba tahun-tahun sebelumnya. Maka dapat dikatakan pengelolaan risiko di Biro Haji dan Umroh Ya An-Nahl tidak sama dengan teori yang dikemukakan para ahli. Hal ini membuat peneliti menemukan teori baru yaitu ketika mengelola risiko sebuah perusahaan tetap menghadapi risiko tersebut agar perusahaan mendapatkan pemasukan. Dalam implementasinya kebijakan pimpinan berjalan lancar akan tetapi tetap tidak memenuhi pemasukan kantor dikarenakan kurangnya minat jamaah yang mendaftarkan umroh. dari pemaparan hasil implementasi bisa dilihat bahwa pengelolaan risiko di Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl kurang maksimal sehingga kurang mendapatkan pemasukan untuk kantor. Hal ini disebabkan oleh



keadaan alam berupa COVID-19 yang membuat jamaah kurang minat mendaftarkan umroh di masa pandemi seperti ini. Selain itu pengawasan risiko pengawasan risiko di Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl Sidoarjo kurang maksimal. Hal ini dikarenakan pimpinan dalam mengawasi karyawannya dalam waktu yang cukup lama yaitu seminggu sekali. Hal ini yang menyebabkan kurang maksimalnya penanganan terkait risiko yang terjadi atau pun yang akan terjadi. Tapi bisa dikatakan dalam implementasi risiko di Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl Sidoarjo itu baik. Hal ini dikarenakan di Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl Sidoarjo dapat memberangkatkan jamaah umroh. Sedangkan di biro haji dan umroh lainnya tidak banyak yang bisa memberangkatkan jamaah umroh.

2. Pengendalian risiko di Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl Sidoarjo adalah sebagai berikut. Berdasarkan teori dan fakta yang ditemukan oleh peneliti bahwa pengendalian risiko dalam Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl Sidoarjo sama dengan teori yang dikemukakan oleh para ahli yaitu ketika karyawan melakukan kesalahan pimpinan akan melakukan tindakan pelurusan terhadap karyawan.

## **B. SARAN dan REKOMENDASI**

1. Untuk Biro Haji dan Umroh Ya an-nahl Sidoarjo  
Menurut peneliti, untuk annahl untuk tetap membuka biro haji nya selama pandemi. karena, hanya itu salah satu jalan untuk mendapatkan pemasukan bahi kantor. Selain itu untuk pimpinan cabang untuk lebih sering mengawasi kinerja karyawannya agar kinerja perusahaan lebih sefektif dan efisien lagi.

2. Untuk peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya dengan objek yang sama, diharapkan untuk tidak memakai judul atau variabel yang sama. Hal ini ditujukan agar penelitian ini bisa jadi pembandingan untuk penelitian yang lainnya.

**C. KETERBATASAN PENELITIAN**

Selama melakukan penelitian ini, peneliti merasakan beberapa keterbatasan. Karena penelitian ini terjadi pada saat pandemi COVID-19. Akibat dari pandemi tersebut, sehingga jam karyawan menjadi berkurang. Dan imbasnya bagi peneliti adalah tidak bisa wawancara secara bersamaan dalam hari yang sama, sehingga peneliti wawancara dalam beberapa hari yang berbeda. Selain itu juga tetap menjaga protokol kesehatan dengan menggunakan masker, menjaga jarak dan selalu mencuci tangan di air yang mengalir.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Nur Saiful dan Zulkarnain Iskandar, *“Dasar-Dasar Manajemen dalam Teknologi Informasi”*, Jurnal Saintikom Vol. 5, Agustus 2008
- Batla Jerry Semuel, *“Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Paratur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke”*, Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial, Vol. 7, No. 2, Oktober 2016
- Djunaidi dkk, 2006, *Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Referensi Konsumen*, Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 5, No. 1
- Fadilah Lia, *Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umroh*, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. IV, No. 01, tahun 2009
- Fahmi Irham, *Teori Pengambilan Keputusan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada: 2016) R Saeful Pupu, 2009, *“Penelitian Kualitatif”*, Jurnal Equilibrium Vol. 5, No.9, Januari-juni
- Harimurti Fadjar, *“Manajemen Risiko, Fungsi dan Mekanismenya”*, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 6, No. 1, April 2006
- Hartawan Selly, *“Perancangan Manajemen Resiko disebuah Perusahaan Furniture”*, Jurnal Titra, Vol. 4, No. 2, Juli 2016.
- K. Merystika, *“Sistem Informasi Akutansi Penerimaan dan Pengeluaran Kas Perencanaan dan Pengendalian Keuangan Pada organisasi Nirlaba Keagamaan”*, Jurnal Emba Vol. 1 No.3 Juni 2013
- Lokobal Arif, *“Manajemen Resiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Propinsi Papua”*,

- Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.4 No.2,  
September 2014
- Mulyadi M, “*Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Mengembangkannya*”, Jurnal Studi komunikasi dan Sastra, Vol. 15 No. 1 Januari-Juni 2011
- P Eka, “*Analisis Pengendalian Risiko Usaha Keripik Singkong*”, Jurnal Manajemen Magister, Vol. 03. No.01, Januari 2017
- Raco J.R, ME., M.Sc, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2010
- Raihan, “*Pengambilan Keputusan Dalam Kepemimpinan Manajemen Dakwah*”, Jurnal Al-Bayan Vol. 22 No. 34 Juli - Desember 2016
- Salangka Ester, “*Penerapan Akuntansi Persediaan Untuk Perencanaan dan Pengendalian LPG Pada PT. Emigas Sejahtera Minahasa*”, Jurnal Emba Vol. 1 No. 3 September 2013
- Sunyoto Danang dan H.S Wika, *Manajemen Resiko dan Asuransi*, (Jakarta: CAPS, 2017)
- Wati Nurlaela Lela, “*Manajemen Resiko Bisnis*”, Jurnal Ekobis Vol. 1, No. 4, September 2012
- Wijyantini Bayu, “*Model Pendekatan Manajemen Risiko*”, Jurnal JEAM Vol 11, No. 2, 2012
- Y Wedana, G.B Shila D, I.Gst Ketut Sudipta, “*Manajemen Risiko Operasional dan Pemeliharaan Tempat Pembuangan Akhir Regional Bangli Kabupaten bangli*”, Jurnal Spektran, Vol. 1, No. 2, Juli 2013