

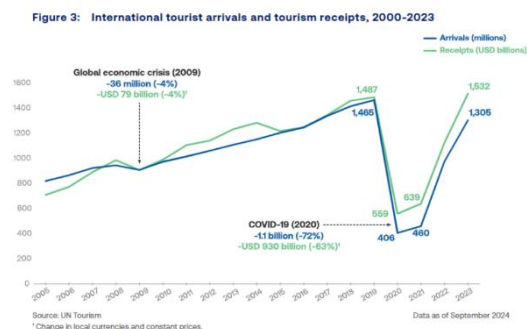
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi ini, dunia bisnis perjalanan mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Semakin maraknya masyarakat yang melakukan perjalanan dari dalam daerah maupun luar daerah menggunakan transportasi. Sarana transportasi ini menjadi kebutuhan pokok bagi setiap manusia. Transportasi ini dapat dikelompokkan berdasarkan jalurnya, diantaranya adalah jalur darat, laut dan udara.² Hal ini, transportasi menjadi dasar pembangunan ekonomi, perkembangan industri pariwisata dan lain sebagainya. Bisnis perjalanan mengalami peningkatan yang cukup signifikan dilihat dari data *United Nations World Tourism Organization* sebagai berikut ini:³

Gambar 1. 1
Perkembangan bisnis perjalanan



(Sumber: UNWTO Tahun 2024)

² Harry Yulianto, S. E., Yahya, S. D., & SE, M. (2018). *Manajemen transportasi publik perkotaan*. LPPM STIE YPUP Makassar.

³ UNWTO World Tourism Organization, 'Tourism Highlights 2023 Edition International Tourism', 2023, pp. 1–20, doi:10.18111/9789284425808.

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa terdapat peningkatan yang signifikan, meskipun sempat mengalami penurunan pada saat pandemi COVID-19. Bahkan peningkatan pada sektor industri pariwisata internasional melampaui tingkat jika dibandingkan dengan sebelum pandemi. Selain itu, grafik ini menunjukkan bahwa sektor pariwisata memiliki ketahanan untuk mengembalikan kondisi secara bertahap setelah krisis yang terjadi. Pada grafik menunjukkan tahun 2023 yang mengalami tingkat tertinggi, dimana terdapat tren peningkatan yang jelas dalam jangka panjang. Pergerakan pariwisata ini merupakan bisnis yang paling populer dan masuk kedalam 10 besar bisnis yang menjanjikan didunia.⁴ Akan tetapi dengan adanya bisnis ini terdapat beberapa kondisi yang mengharuskan para pemilik usaha untuk mempertahankan bisnisnya. Salah satu tantangan yang harus dihadapi adalah kompetisi yang tidak sehat atau cenderung melakukan kecurangan.

Kompetisi dalam di sektor industri pariwisata cukup menegangkan yang diakibatkan oleh adanya perkembangan teknologi yang berkembang dengan pesat. Perkembangan teknologi di Indonesia dapat ditinjau dengan maraknya masyarakat Indonesia yang bergantung dengan teknologi. Perkembangan teknologi ini membuat para perusahaan untuk mengarahkan dana memfokuskan usahanya untuk menghadapi persaingan produk maupun manajemen.⁵ Produk dan sistem manajemen yang tepat ini dapat

⁴ Widahartana, I. P. E. (2021). Strategi manajemen risiko pada bisnis perjalanan di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Kepariwisata*, 20(2), 124-133.

⁵ Lestari, E. R. (2019). *Manajemen inovasi: Upaya meraih keunggulan kompetitif*. Universitas Brawijaya Press.

dimanfaatkan oleh perusahaan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan lebih lanjut dan dapat menghadapi para pesaing. Selain itu, dengan mengakses teknologi dapat dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan yang cepat sehingga dapat mempermudah para pelanggan maupun pihak Perusahaan.

Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia No.22 Tahun 2009 tentang bahwa Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mempunyai peran strategis dalam mendukung pembangunan dan integrasi nasional sebagai bagian dari upaya memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁶ Berdasarkan undang undang tersebut menunjukkan bahwa transportasi memiliki peran yang penting bagi kesejahteraan masyarakat sebagai bentuk pembangunan nasional. Selain itu, undang undang tersebut dapat dijadikan acuan bagi para pengusaha yang berminat pada usaha bus pariwisata untuk meningkatkan keamanan, kenyamanan dan ketertiban dalam berlalu lintas. Hal ini dapat mendukung pengembangan ekonomi di dunia pariwisata. Tidak hanya tempat pariwisata saja yang menjadi sektor pengembangan ekonomi akan tetapi transportasi pariwisata juga dapat mengembangkan pada sektor pembangunan nasional.

Industri pariwisata ini memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan bus pariwisata merupakan salah satu transportasi darat yang memegang peranan yang penting dalam perjalanan (mobilisasi) para

⁶ Indonesia, P. R. (2009). Undang-undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. *Jakarta: Sekretariat Negara*.

pelanggan dalam lingkupan domestik. Dengan meningkatnya permintaan layanan pariwisata, Perusahaan harus mampu menjaga keamanan dan menjamin keselamatan para pelanggan. Pada tahun 2023, optimisme di sektor pariwisata semakin meningkat. Pariwisata domestik terus merangkak naik, jumlah perjalanan wisatawan nusantara selama tahun 2023 mencapai 825,80 juta perjalanan atau naik 12,37 persen dibanding tahun 2022⁷. Saat ini pariwisata domestik dianggap sebagai kontributor utama untuk pertumbuhan pariwisata di Indonesia. Tahun 2023 peningkatan jumlah perjalanan wisatawan nusantara diikuti dengan naiknya rata-rata pengeluaran wisatawan per perjalanan. Rata-rata pengeluaran wisatawan nusantara per perjalanan sebesar 2,57 juta rupiah atau naik 5,36 persen dibanding tahun 2022.⁸

Adanya usaha transportasi domestik di bidang pariwisata ini memunculkan banyak manfaat bagi masyarakat. Akan tetapi, dengan maraknya kejadian kecelakaan pada saat perjalanan membuat para pelanggan khawatir untuk menggunakan jasa transportasi pariwisata. Bukan hanya itu, akibat kelalaian para pihak perusahaan terhadap pengelolaan risiko pada armada membuat banyak nyawa melayang dengan sia-sia. Risiko merupakan hal yang tidak mungkin dihindari dalam kehidupan ini, mengatur risiko dengan tujuan mengurangi atau memindahkan risiko kepada pihak lain adalah hal yang dapat dilakukan pelaku bisnis.

⁷ Teguh Sugiyarto and others, 'Statistik Wisatawan Nusantara 2023', *Biro Pusat Statistik*, 6 (2024), p. 142.

⁸ Ibid.,

Pengendalian risiko dalam manajemen risiko dapat dilakukan dengan proses mengidentifikasi, menilai, dan memitigasi risiko yang terkait dengan suatu aktivitas atau proses bisnis.⁹ Tujuan dasar dari pengendalian risiko yaitu untuk mengurangi atau menghilangkan risiko yang tidak diinginkan, atau untuk memastikan bahwa risiko tersebut dapat dikelola dengan tepat jika terjadi.

Pengendalian risiko merupakan aktivitas yang menjelaskan suatu organisasi menerapkan pengukuran dalam mengelompokkan berbagai permasalahan yang ada dengan menggunakan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis. Dengan kata lain, ini salah satu cara untuk menyelamatkan perusahaan dari kerugian. Dalam pengendalian risiko, langkah-langkah yang biasa dilakukan antara lain mengidentifikasi risiko yang mungkin timbul, menilai dan menganalisis risiko, mengembangkan strategi manajemen risiko yang tepat, dan menerapkan tindakan pencegahan atau mitigasi. Proses pengendalian risiko dilakukan secara berkesinambungan, dengan pemantauan dan penelaahan yang berkesinambungan terhadap kondisi risiko yang berubah dari waktu ke waktu. Pengendalian risiko ini juga sejalan dengan prespektif syariah yang terkandung dalam surat Al-Luqman Ayat 38, Adapun penjelasan ayatnya sebagai berikut :¹⁰

⁹ Wijaya, V. P. P. (2022). Manajemen Risiko Teknologi Informasi Pada BTSI UKSW Menggunakan ISO 31000: 2018. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 9(2), 1295-1307.

¹⁰ Departemen Kementrian Agama Islam. Al-Qur'an dan Terjemahannya, halaman 412

وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya :

Dan tidak ada seorang pun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. Dan tidak ada seorang pun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.

Berdasarkan ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa apapun dapat terjadi dikemudian hari, dimana manusia berusaha dan selalu mengingat bahwa musibah terjadi kapanpun. Hal ini sejalan dengan tujuan manajemen risiko yang meminimalisir risiko dengan pengendalian perusahaan yang baik dan optimal. Dalam implementasi penanganan risiko, penting untuk mempertimbangkan beberapa faktor, seperti sumber daya yang tersedia, kemampuan perusahaan, serta budaya dan kebijakan yang berlaku¹¹. Selain itu, penting juga untuk memantau dan mengevaluasi proses penanganan risiko secara teratur untuk memastikan bahwa strategi yang digunakan efektif dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Dengan adanya pengelolaan risiko, metode yang paling umum penanganan risiko ialah penanggungan sendiri oleh perusahaan yang bersangkutan dengan cara kontrol kualitas pelayanan dan dermaga. Penanggungan sendiri ini bisa bersifat pasif atau tidak direncanakan (*unplanned retention*) bisa bersifat aktif atau direncanakan (*planned retention*).¹²

¹¹ Cahyadi, N., S ST, M. M., Joko Sabtohad, S. E., Alkadrie, S. A., SE, M., Megawati, S. P., ... & Lay, A. S. Y. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*. CV Rey Media Grafika.

¹² Dewi, I. A. M. S. (2019). *Manajemen Risiko*. UNHI Press

Berdasarkan observasi pada tanggal 20 Desember 2024 pada PT Dimas Bimario, peneliti menemukan informasi bahwa perusahaan yang bergerak di bidang transportasi pariwisata ini memiliki target pasar yang luas. Armada Bus yang dimiliki sudah mencapai 5 armada bus pariwisata dan 2 bus untuk angkutan sekolah. Dimana, tidak hanya bus pariwisata saja akan tetapi pemilik perusahaan juga bekerja sama dengan badan dinas perhubungan untuk melakukan kontrak untuk bus sekolah. Untuk melakukan pengecekan kualitas bus dan pelayanan, pemilik memiliki perencanaan yang cukup matang. Dimana bus akan melakukan *service* setiap akan digunakan dan setelah digunakan. Hal ini untuk mencegah adanya risiko di jalan. Selain itu, PT Dimas Bimario ini memiliki 25 karyawan untuk melakukan kerja sama dalam hal mempertahankan kualitas bus pariwisata. Hal ini menunjukkan bahwa PT Dimas Bimario sudah melakukan beberapa kontrol kualitas untuk layak digunakan dari berbagai pihak. Tentu hal ini sejalan dengan tujuan penelitian pada skripsi ini.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan industri pariwisata secara keseluruhan. Temuan-temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi perusahaan lain dalam merumuskan strategi manajemen bisnis yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap lebih dalam mengenai strategi manajemen bisnis yang diterapkan oleh PT Dimas Bimario dalam menghadapi tantangan pengelolaan risiko dan kontrol kualitas kendaraan. Dengan kata lain, penelitian ini akan menggali bagaimana perusahaan ini mampu

menjaga keselamatan dan kenyamanan penumpang, serta memastikan kualitas kendaraan tetap terjaga

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka penelitian ini dapat difokuskan untuk menjawab permasalahan yang ada. Adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Manajemen Risiko pada Bisnis Syariah PT Dimas Bimario?
2. Bagaimana Kontrol Kualitas pada Bisnis Syariah PT Dimas Bimario?
3. Bagaimana Keberlanjutan Bisnis Syariah PT Dimas Bimario atas Manajemen Risiko dan Kontrol Kualitas Bus Pariwisata?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini dapat bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis manajemen risiko pada bisnis syariah PT Dimas Bimario.
2. Untuk mengidentifikasi kontrol kualitas pada bisnis syariah PT Dimas Bimario.
3. Untuk menganalisis keberlanjutan bisnis syariah PT Dimas Bimario atas manajemen risiko dan kontrol kualitas bus pariwisata.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori manajemen risiko dan kontrol

kualitas dalam konteks industri pariwisata, khususnya yang berbasis syariah. Sedangkan mafaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat membuka peluang bagi peneliti untuk melakukan studi lebih lanjut mengenai topik yang sama atau terkait, baik dalam konteks yang lebih luas maupun spesifik.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dalam mengajarkan materi terkait manajemen risiko, kontrol kualitas, dan bisnis syariah di institusi pendidikan. Selain itu, dapat digunakan untuk memperkaya kurikulum program studi yang berkaitan dengan manajemen, pariwisata, dan bisnis syariah.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas bus pariwisata yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu, dengan menerapkan prinsip-prinsip yang diidentifikasi dalam penelitian, perusahaan dapat mencapai keberlanjutan bisnis yang sesuai dengan nilai-nilai syariah yang dianut.

E. Penegasan Istilah

1. **Konseptual**

- a. **Manajemen Risiko**

Manajemen Risiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan

berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis.¹³ Manajemen risiko merupakan salah satu elemen penting dalam menjalankan bisnis perusahaan karena semakin berkembangnya dunia perusahaan serta meningkatnya kompleksitas aktivitas perusahaan mengakibatkan meningkatnya tingkat risiko yang dihadapi perusahaan.¹⁴

b. Kontrol Kualitas (*Quality Control*)

Kontrol kualitas (*Quality Control*) merupakan suatu aktivitas (manajemen perusahaan) untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk (barang dan jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan bersama.¹⁵ Kontrol Kualitas dalam konteks audit adalah serangkaian prosedur dan standar yang diterapkan untuk memastikan bahwa semua langkah dalam proses audit dilaksanakan dengan konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.¹⁶

c. Keberlanjutan Bisnis Syariah

¹³ Arta, I. P. S., Satriawan, D. G., BAGIANA, I. K., LOPPIES, Y., SHAVAB, F. A., MALA, C. M. F., ... & UTAMI, F. (2021). Manajemen Risiko.

¹⁴ Arifudin, O., Wahrudin, U., & Rusmana, F. D. (2020). Manajemen risiko. Penerbit Widina.

¹⁵ Walujo, D. A., Koesdijati, T., & Utomo, Y. (2020). Pengendalian kualitas. Scopindo Media Pustaka.

¹⁶ Pramudianti, A., & Setiawan, N. (2016). Pengaruh Tekanan Anggaran Waktu, Prosedur Review, Kontrol Kualitas dan Karakteristik Personal Auditor Terhadap Perilaku Pengurangan Kualitas Audit (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik Di Yogyakarta dan Solo). *Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 5(2), 29-41.

Keberlanjutan Bisnis Syariah adalah konsep bisnis untuk memenuhi aktivitas bisnis tidak boleh mengganggu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan saat ini dan masa depan.¹⁷

2. Operasional

a. Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah suatu pendekatan terukur yang digunakan suatu organisasi untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi dan mengendalikan berbagai risiko yang dapat mempengaruhi penetapan tujuan, pengaturan strategi, dan pengelolaan operasional. Hal ini ditujukan agar suatu organisasi atau perusahaan dapat memastikan bisnis berjalan optimal, mencapai target, dan berkelanjutan.

b. Kontrol Kualitas (*Quality Control*)

Kontrol kualitas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Pengelolaan risiko adalah proses identifikasi, analisis, dan respons terhadap risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Ini melibatkan pengembangan strategi untuk mengurangi, menghindari, atau memanfaatkan risiko. Pengelolaan risiko

¹⁷ Sukaharsono, E. G., & Andayani, W. (2021). *Akuntansi keberlanjutan*. Universitas Brawijaya Press.

penting untuk menjaga stabilitas dan keberlanjutan bisnis, serta melindungi aset dan reputasi organisasi.

c. Keberlanjutan Bisnis

Keberlanjutan bisnis syariah merupakan suatu konsep yang mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah dalam praktik bisnis untuk mencapai pertumbuhan jangka panjang yang berkelanjutan, baik dari sisi ekonomi, sosial, maupun lingkungan.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika dari penelitian ini terdiri atas tiga bagian Bagian awal, Bagian utama (inti), dan Bagian akhir.

1. Bagian Awal

Bagian awal dalam penulisan skripsi memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Utama (Inti)

Pada bagian ini memuat uraian tentang; (1) Bab I: pendahuluan, (2) Bab II: kajian pustaka, (3) Bab III: metode penelitian, (4) Bab IV: paparan data/temuan penelitian, (5) Bab V: pembahasan, (6) Bab VI: penutup.

Berikut ini penjelasan dari masing masing bab :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang (a) latar belakang masalah. (b) identifikasi dan pembatasan masalah (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e)

hipotesis penelitian, (f) kegunaan penelitian (g) penegasan istilah, (h) sistematika pembahasan

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang (a) kajian teori manajemen risiko (b) kajian teori kontrol kualitas (*Quality Control*) (c) kajian teori keberlanjutan bisnis (d) penelitian terdahulu, (e) kerangka konseptual/kerangka berfikir penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang (a) pendekatan dan rancangan penelitian (b) kehadiran peneliti (c) lokasi penelitian, (d) sumber data, (e) teknik pengumpulan data (f) analisis data (g) pengecekan keabsahan data (h) tahapan-tahapan penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab IV berisi tentang (a) paparan data/temuan penelitian yang disajikan dalam topik sesuai dengan pernyataan penelitian (b) temuan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian (c) hasil analisis data

BAB V PEMBAHASAN

Pada bagian pembahasan, memuat keterkaitan antara pola-pola, kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan atau teori yang ditemukan terhadap teori-teori temuan sebelumnya, serta interpretasi dan penjelasan dari temuan teori yang diungkap dari lapangan (*grounded theory*).

BAB VI PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran-saran. Pada kesimpulan, uraian yang dijelaskan dalam penelitian kualitatif adalah temuan pokok

Bagian Akhir

Pada bagian ini memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Manajemen Risiko

1. Pengertian Manajemen Risiko

Risiko merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari setiap aktivitas bisnis dalam proses pengambilan keputusan.¹⁸ Risiko melibatkan kemungkinan hasil yang tidak diinginkan atau penyimpangan dari tujuan yang diinginkan.¹⁹ Risiko tersebut muncul karena adanya ketidakpastian dari hasil keputusan yang telah diambil. Risiko itu berhubungan dengan kerugian, menyelidiki dan menganalisis keberlanjutan bisnis Islam dari sudut pandang perspektif manajemen risiko.²⁰ Studi ini secara unik memberikan kontribusi dengan ancaman, dan bahaya, maka perlu dilakukan pengelolaan agar risiko yang terjadi dapat dikendalikan. Organisasi memiliki, untuk mengelola, memantau, dan mengendalikan paparan organisasi terhadap diminimalisir dan diharapkan risiko tersebut tidak terjadi Pengelolaan risiko yang tepat

¹⁸ Alekseev, A., Mingaleva, Z., Alekseeva, I., Lobova, E., Oksman, A., & Mitrofanov, A. (2023). Developing a Numerical Method of Risk Management Taking into Account the Decision-Maker's Subjective Attitude Towards Multifactorial Risks. *Computation*, 11(7), 132. <https://doi.org/10.3390/computation11070132>

¹⁹ Abu Kwaik, N., Sweis, R., Allan, B., & Sweis, G. (2023). Factors Affecting Risk Management in Industrial Companies in Jordan. *Administrative Sciences*, 13(5), 132. <https://doi.org/10.3390/admsci13050132>

²⁰ Amriyah, Y., Ismawati, F. N., Pranata, D., Bhakti, R. L., Asiyah, B. N., & Hidayat, M. S. (2024). Sustainability Islamic Business: Risk Management Review. *Majapahit Journal of Islamic Finance and Management*, 4(1), 25–55. <https://doi.org/10.31538/mjifm.v4i1.56>