

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Definisi Manajemen resiko

Secara etimologi. Etimologi merupakan ilmu ketatabahasaan yang menekankan pada arti sesungguhnya yang terkandung dalam suatu kata berdasarkan asal mula atau asal usulnya yang disepakati oleh masyarakat dalam tatanan sistem politik tertentu. Artinya, suatu kata apabila dipandang dari sisi etimologinya, pasti hanya memiliki satu arti, kecuali sudah mengalami perubahan dalam struktur kata, maka secara otomatis akan mengalami pergeseran arti dari yang seharusnya terkandung. Sebagian ahli menggunakan istilah “pengertian secara bahasa” untuk menyebut pengertian secara etimologi.

Menurut Usman kata “manajemen” berasal dari bahasa latin “manus” yang berarti “tangan” dan “agere” yang berarti “melakukan”. Dari dua kata tersebut dengan arti masing-masing yang terkandung di dalamnya merupakan arti secara etimologi. Selanjutnya kata “manus” dan “agere” digabung menjadi satu kesatuan kata kerja “managere” yang mengandung arti “menangani”. Pengertian ini dalam ilmu ketatabahasaan disebut sebagai pengertian secara terminologi. “Managere” diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja menjadi “to manage” dengan kata benda “management”. Julukan bagi orang yang melakukan kegiatan manajemen disebut manager atau manajer (dalam bahasa Indonesia). sedangkan dalam bahasa Prancis disebut “ménagement” yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Kata “management” dalam bahasa Indonesia diterjemahkan menjadi manajemen, yang mengandung arti “pengelolaan”. Pengertian manajemen yang dikemukakan para ahli dapat ditemukan dalam

banyak literatur dan merujuk pada persepsi masing-masing. Konsekuensinya adalah cenderung memunculkan pengertian yang berbeda pula antara satu dengan yang lainnya.<sup>1</sup>

## B. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris “management” dengan kata kerja to manage yang secara umum berarti mengurus. Dalam arti khusus manajemen dipakai bagi pimpinan dan kepemimpinan, yaitu orang-orang yang melakukan kegiatan memimpin, disebut “manajer” (Oxford, 2005). Selain itu, untuk mengartikan dan mendefisikan manajemen dari berbagai literatur dapat dilihat dari tiga pengertian, yaitu (Louis A, 2009):

1. Manajemen sebagai suatu proses
2. Manajemen sebagai suatu kolektivitas manusia
3. Manajemen sebagai ilmu dan manajemen sebagai seni.

Untuk lebih jelasnya ada beberapa definisi dari manajemen, yaitu sebagai berikut:

1. John D. Millett (1954) membatasi manajemen sebagai management is the process of directing and facilitating the work of people organized in formal groups to achieve a desired goal, yaitu suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan (Millet, 1954).
2. Plunket (2005) membatasi sebagai people who are allocate and oversee the use of resources, yaitu orang yang mengatur dan mengawasi penggunaan sumber daya. Plunket (2005)

---

<sup>1</sup> Abd Rohman” *Dasar-Dasar Manajemen*  
<http://repository.unitri.ac.id/1353/1/Dasar-Dasar%20Manajemen%20-%20Abd%20Rohman%202017.pdf>, (20 maret 2024)

mendefinisikan manajemen sebagai one or more managers - 3 - individually and collectively setting and achieving goals by exercising related functions (planning organizing staffing leading and controlling) and coordinating various resources (information materials money and people)". Artinya, manajemen merupakan satu atau lebih manajer yang secara individu maupun bersama-sama menyusun dan mencapai tujuan organisasi dengan melakukan fungsi-fungsi terkait (perencanaan pengorganisasian penyusunan staf pengarahan dan pengawasan) dan mengkoordinasi berbagai sumber daya (informasi material uang dan orang) (Punket, 2005).

3. G.R. Terry (1960) menyebutkan bahwa management is distinct process consisting of planing, organizing, actuating and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources. Artinya, manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya (Terry, 1960).
4. Daft (2003) menyebutkan bahwa management is the attainment of organizational goals in an effective and efficient manner through planning organizing leading and controlling organizational resources. Artinya, manajemen merupakan pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien lewat perencanaan pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan sumberdaya organisasi (Daft, 2009).

5. Siswanto (2007) menyebutkan bahwa manajemen sebagai ilmu (science) dan sebagai seni. Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni, karena antara keduanya tidak bisa dipisahkan. Manajemen sebagai suatu ilmu pengetahuan karena telah dipelajari sejak lama dan telah diorganisasikan menjadi suatu teori. Hal ini dikarenakan didalamnya menjelaskan tentang gejala-gejala manajemen, gejala-gejala ini lalu diteliti dengan menggunakan metode ilmiah yang diwujudkan dalam bentuk suatu teori. Sedangkan, manajemen sebagai suatu seni, memandang bahwa di dalam mencapai suatu tujuan diperlukan kerja sama dengan orang lain, perlu diketahui mengenai cara memerintahkan pada orang lain agar mau bekerja sama (Siswanto, 2007). Maka, berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 2005).<sup>2</sup>

Manajemen merupakan satu metode yang memungkinkan penggunaannya untuk merencanakan pencapaian yang diinginkan. Tanpa manajemen yang baik akan sangat sulit untuk memperoleh tujuan yang ingin dicapai. Maka sejatinya nyaris semua orang dan semua hal membutuhkan keahlian manajemen untuk mengatur efektifitas dan efisiensi manfaatnya. Peran penting manajemen akan sangat terasa bila berkenaan dengan penyelenggaraan kepentingan bersama atau organisasi. Secara khusus, dalam perusahaan pasti memiliki seorang atau beberapa manajer yang memang bertugas

---

<sup>2</sup> Syamsul arifin ,dkk”buku ajar dasar dasar manajemen kesehatan”

khusus untuk mengatur proses pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.<sup>3</sup>

### C. Pengertian Manajemen Resiko

Manajemen risiko adalah suatu sistem pengelolaan risiko yang dihadapi oleh organisasi secara komprehensif untuk tujuan meningkatkan nilai perusahaan. Meskipun pengertian manajemen risiko organisasi adalah seperti yang disebutkan di atas, tetapi ada banyak definisi dan pengertian manajemen risiko organisasi. Berikut ini beberapa definisi manajemen risiko organisasi:

Manajemen risiko adalah seperangkat kebijakan, prosedur yang lengkap, yang dimiliki organisasi, untuk mengelola, memonitor, dan mengendalikan eksposur organisasi terhadap risiko (SBC Warburg, *The Practice of Risk Management*, Euromoney Book, 2004). Enterprise Risk Management adalah kerangka yang komprehensif, terintegrasi, untuk mengelola risiko kredit, risiko pasar, modal ekonomis, transfer risiko, untuk memaksimalkan nilai perusahaan (Lam, James, *Enterprise Risk Management*, Wiley, 2004). Manajemen risiko organisasi mempunyai elemen-elemen berikut ini: Identifikasi Misi: Menetapkan Tujuan manajemen risiko. Penilaian Risiko dan Ketidakpastian: Mengidentifikasi dan mengukur risiko. Pengendalian Risiko: Mengendalikan risiko melalui diversifikasi, asuransi, , penghindaran, dan lain-lain.<sup>4</sup>

Pengertian manajemen risiko menurut dari beberapa buku:

---

<sup>3</sup>Abd. Rohman” Dasar Manajemen Publik”  
<http://repository.unitri.ac.id/967/1/Dasar%20Manajemen%20Publik%20Repo.pdf>, diakses 20 maret 2024

<sup>4</sup>Hairul”manajemen risiko” diakses dari <https://Eprints.Uniska-Bjm.Ac.Id/4481/1/BUKU%20manajemen%20risiko%20compressed.pdf>, (diakses pada, 20 maret 2024, jam 12:19)

1. 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.<sup>5</sup>
2. Manajemen risiko adalah proses identifikasi, mengukur risiko dan membentuk strategi untuk mengelolanya melalui sumber daya yang tersedia.<sup>6</sup>
3. Manajemen Risiko adalah sebuah metode khusus untuk menanggulangi peristiwa-peristiwa yang mengakibatkan sebuah kerugian (Clough dan Sears, 1994) . Manajemen risiko adalah proses mengidentifikasi, mengurangi, dan mengendalikan sumber daya keuangan dari risiko yang menimbulkan ancaman bagi suatu organisasi atau proyek dan berpotensi menyebabkan kerugian atau kerusakan di dalam organisasi (Smith, 1990) . Manajemen Risiko adalah suatu praktik dari administrasi yang ingin mengidentifikasi, menyelidiki serta membantu kasus-kasus pelanggaran. (William,et.all, 1995)<sup>7</sup>

Risiko adalah sesuatu yang mengacu pada hal yang belum tau kepastiannya pada suatu peristiwa. Dalam jangka waktu tertentu dimana peristiwa ini menyebabkan kerugian ,entah itu kerugian ringan ataupun kerugian Big (Besar). Setiap suatu perbuatan dan pekerjaan tentunya memiliki resiko yang berbeda-beda dan tidak

---

<sup>5</sup> Putu sugih arta , dkk” Manajemen Risiko Tinjauan teori dan praktisi”( Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada,2021)hal 15

<sup>6</sup> Opan Arifudin, Udin Wahrudin, Fenny Damayanti Rusmana” Manajemen Risiko”( Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada,2020)hal 2

<sup>7</sup> Siska Yuli Anita,dkk”Manajemen Risiko”( Padang Sumatera Barat: : PT Global Eksekutif Teknologi Anggota IKAPI No. 033/SBA/2022)hal 1

terduga. Dimana dengan adanya kerugian tentu sangat berpengaruh Pada sistem perusahaan itu sendiri.<sup>8</sup>

#### D. Lembaga Penyelenggara Umroh

Penyelenggaraan ibadah umroh itu kompleks dan sistemik. Meski digelar setiap tahun, namun problem dan tantangan yang dihadapi selalu berbeda. Maka, jika ada kesan bahwa penyelenggaraan haji itu mudah dan simple karena dilaksanakan tiap tahun, penilaian selintas itu dipastikan kerana belum memahami sepenuhnya penyelenggaraan ibadah umroh. Bisa dikatakan, perhelatan akbar dan kolosal yang digelar pada satu tempat dan waktu yang sama ini relatif unik. Pesertanya berlatar belakang bangsa/negara yang berbeda dari seluruh dunia. Jemaah haji Indonesia sendiri setiap tahun berbeda-beda, tidak sama. Bisa dikatakan ,perhelatan akibat dan kolosal yang digelar pada satu tempat dan waktu yang sama ini relative unik. Pesertanya berlatar belakang bangsa/Negara yang berbeda dari seluruh dunia.jamaah haji Indonesia sendiri setiap tahun berbeda-beda. Tidak sama.<sup>9</sup>

#### E. Sistem Cicilan yang diterapkan Asafi kota Bengkulu

Praktik umrah dahulu bayar belakangan(sistem cicilan) di PT. Amanah Safari Internasional(Asafi )kota Bengkulu.perusahaan merekrut calon jamaah yang hendak pergi beribadah umrah ketanah suci, calon jamaah memilih suatu produk umroh yang telah disediakan oleh perusahaan. Produk AMITRA yakni program umrah dahulu bayar belakangan yang dilakukan dengan melalui pendaftaran terlebih

---

<sup>8</sup> Agung Prasetyo”,*Analisis Manajemen risiko biro ibadah haji dan umroh dimasa pandemi pada PT DMS Tours And Travel Bandar Lampung*”(lampung: Radenintan.ac.id,2022)hal 2

<sup>9</sup> Ensiklopedia” [kemenag.go.id/sukamara/berita/504737/Ensiklopedi-Penyelenggaraan-Haji-dan-Umrah](http://kemenag.go.id/sukamara/berita/504737/Ensiklopedi-Penyelenggaraan-Haji-dan-Umrah)”(diakses 20 maret 2024)

dulu, kemudian dengan membayar DP (uang muka) sebesar 8.000.000,00 dan diwajibkan membayar uang asuransi, dan menyetorkan beberapa syarat-syarat yang telah ditentukan perusahaan. Setelah selesai pulang dari tanah suci calon jamaah mempunyai hutang kepada perusahaan dan wajib mengembalikan hutang tersebut, untuk membayarnya dilakukan secara cicilan . Praktik pelaksanaa umrah dahulu bayar belakangan di PT. Amanah Safari Internasional Tour dalam sistem mendapatkan keuntungannya (ujrah) dari melihat jangka waktu masa pelunasan hutang jamaah, dalam cicilan tersebut semakin lama waktu untuk melunasi hutang maka semakin besar pula jumlah nilai nominal hutang yang harus dibayarkan dari nominal yang seharusnya. Dan semakin besar pula ujarah (keuntungan) yang didapatkan pihak perusahaan.<sup>10</sup>

Amitra menggunakan akad Ijarah Multijasa dan sudah mengantongi izin prinsip produk. Cicilan umroh memberikan fleksibilitas dalam pembayaran. Calon jamaah tidak perlu mengeluarkan biaya penuh secara langsung, sehingga beban finansial dapat diatur dengan lebih baik. Dengan sistem cicilan, calon jamaah dapat merencanakan perjalanan umroh dengan lebih matang.<sup>11</sup>

Asafi Tour and Travel berdiri sejak tahun 2018 yang lalu dengan motto umroh berdasarkan tuntunan Nabi dengan izin PPIU No. 409 Tahun 2021, solusi umroh yang diberikan diantaranya Umrah Silver, Umrah Gold, Umrah Platinum dimana grade Silver menggunakan hotel bintang 4/ setaraf, grade gold menggunakan

---

<sup>10</sup>Sulistiandari “Praktik Umrah Dahulu Bayar Belakangan Dalam Tinjauan Hukum Islam (Studi PT. Amanah Safari Internasional Tour Enggal Bandar Lampung)” (radenintan.ac.id,2020)

<sup>11</sup> Idekredit “<https://www.idekredit.com/tabel-angsuran-amitra/> “ diakses pada 23 maret 2024

perpaduan hotel bintang 4/ setaraf & hotel bintang 5/ setaraf, dan grade platinum menggunakan hotel bintang 5/ setaraf<sup>12</sup>

## F. Langkah kerja

Manajemen risiko lembaga penyelenggara umroh sistem cicilan di PT Amanah Safari Internasional Kota Bengkulu, indikator risiko atau key risk indicators (KRI) merupakan faktor-faktor yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan memantau risiko yang dihadapi oleh lembaga. Berikut beberapa indikator langkah kerja di PT ASAFI kota Bengkulu.

### 1) Tingkat Kredit Macet:

Indikator ini mengukur persentase kredit yang tidak dapat dilunasi oleh nasabah pada waktu yang telah ditentukan. Tingkat kredit macet yang tinggi dapat menjadi indikator risiko keuangan yang perlu dipantau.<sup>13</sup>

### 2) Tingkat Keluhan Pelanggan:

Indikator ini mencerminkan jumlah dan jenis keluhan yang diterima dari pelanggan terkait dengan layanan umroh sistem cicilan. Tingkat keluhan pelanggan yang tinggi dapat menjadi indikator risiko reputasi dan kepuasan pelanggan.<sup>14</sup>

### 3) Perubahan Regulasi:

Indikator ini mengukur dampak perubahan regulasi terhadap operasional lembaga penyelenggara umroh. Perubahan regulasi yang signifikan dapat meningkatkan risiko kepatuhan dan operasional.<sup>15</sup>

<sup>12</sup>PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL Asafi Tour and Travel ,(d <https://asafitour.co.id/>)diakses pada 20 maret 2024

<sup>13</sup>Credit Risk Indicators ""diakses pada 27 april 2024

<sup>14</sup> Customer Complaints as Risk Indicators 0 “diakses pada 27 april 2024

<sup>15</sup> Regulatory Risk Indicators “diakses pada 27 april 2024

#### 4) Tingkat Pengembalian Dana:

Indikator ini menunjukkan tingkat pengembalian dana dari nasabah yang menggunakan sistem cicilan umroh. Tingkat pengembalian dana yang rendah dapat menjadi indikator risiko likuiditas bagi lembaga.<sup>16</sup>

### G. Kerangka Berfikir

#### 1. Pendahuluan

- a. Latar Belakang: Penjelasan tentang pentingnya manajemen risiko dalam lembaga penyelenggara umroh cicilan, serta gambaran umum tentang PT Amanah Safari Internasional di Kota Bengkulu.
- b. Permasalahan: Identifikasi dan penjelasan masalah yang ada dalam manajemen risiko PT Amanah Safari Internasional.
- c. Tujuan Penelitian: Penyampaian tujuan penelitian yang ingin dicapai.

#### 2. Tinjauan Pustaka dan Kerangka Konsep

- a) Tinjauan Pustaka: Penyampaian teori dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.
- b) Kerangka Konsep: Penjelasan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian serta hubungan antar konsep.

#### 3. Metodologi Penelitian

- a) Desain Penelitian: Penjelasan tentang desain penelitian yang akan digunakan.
- b) Populasi dan Sampel: Penyampaian informasi tentang populasi dan sampel penelitian.

---

<sup>16</sup> Liquidity Risk Indicators” diakses pada 27 april 2024

- c) Teknik Pengumpulan Data: Penjelasan tentang teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data.
  - d) Teknik Analisis Data: Penjelasan tentang teknik yang digunakan untuk menganalisis data.
4. Hasil dan Diskusi
- a) Hasil Penelitian: Penyampaian hasil penelitian.
  - b) Diskusi: Interpretasi dan diskusi tentang hasil penelitian.
5. Kesimpulan dan Saran
- a) Kesimpulan: Ringkasan dari temuan penelitian.
  - b) Saran: Rekomendasi berdasarkan hasil penelitian

