

Analisis Resiko Operasional dalam Industri Travel Yuk Kita Tour Untuk Meningkatkan Efisiensi dan Kepuasan Pelanggan

Rahmadi Idris Pasaribu¹, Fajar Agung Leksmna², Yochi Cristhofen Laia³,
Putri Kemala Dewi Lubis⁴, Rossy Pratiwi Sihombing⁵

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

Korespondensi penulis: rahmadiidris5@gmail.com¹, yochicristhofenlaia@gmail.com²,
fajaragungleksmana64@gmail.com³

Abstract. *This study aims to investigate the identification, assessment, and control of operational risks in the travel industry, with a focus on PT Yuk Kita Tour. Direct observation and interview methods are used to identify the risks faced by the company. Risk assessment is conducted by considering the likelihood of occurrence and its impact on the company's operations, followed by appropriate mitigation strategies. The analysis results show that risks such as online booking system disruptions, lack of staff training, currency exchange rate fluctuations, regulatory changes, natural disasters, disease outbreaks, transportation delays, and terrorism threats affect operational efficiency and customer satisfaction. To control these risks, PT Yuk Kita Tour implements a comprehensive mitigation strategy, including improved cybersecurity systems, staff training programs, currency hedging strategies, active regulatory monitoring, travel insurance, strict health policies, cooperation with transportation operators, and clear security information to customers. The implementation of these risk control strategies has had a positive impact on the company's performance, with year-on-year increases in revenue and customer satisfaction. This study provides insights into the importance of operational risk management in the travel industry and demonstrates that a proactive approach to risk identification, assessment, and control is possible. This study provides insight into the importance of operational risk management in the travel industry and demonstrates that a proactive approach to risk identification, assessment, and control can improve operational efficiency and customer satisfaction. The practical implication of this study is the importance of continuously monitoring existing risks, adapting control strategies, and involving stakeholders in risk management to ensure sustainable business continuity and superior customer service in a dynamic business environment.*

Keywords: *identification, assessment, risk control, travel, PT. Let's Tour, operational risks, mitigation strategies, customer satisfaction.*

Abstrak. Studi ini bertujuan untuk menyelidiki identifikasi, penilaian, dan pengendalian risiko operasional dalam industri travel, dengan fokus pada PT. Yuk Kita Tour. Metode observasi dan wawancara langsung digunakan untuk mengidentifikasi risiko-risiko yang dihadapi oleh perusahaan. Penilaian risiko dilakukan dengan mempertimbangkan kemungkinan terjadinya dan dampaknya terhadap operasi perusahaan, diikuti dengan strategi mitigasi yang sesuai. Hasil analisis menunjukkan bahwa risiko-risiko seperti gangguan sistem pemesanan online, kurangnya pelatihan staf, fluktuasi nilai tukar mata uang, perubahan regulasi, bencana alam, wabah penyakit, keterlambatan transportasi, dan ancaman terorisme mempengaruhi efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Untuk mengendalikan risiko-risiko tersebut, PT. Yuk Kita Tour menerapkan strategi mitigasi yang komprehensif, termasuk peningkatan sistem keamanan siber, program pelatihan staf, strategi hedging untuk mata uang, monitoring regulasi aktif, asuransi perjalanan, kebijakan kesehatan yang ketat, kerja sama dengan operator transportasi, dan informasi keamanan yang jelas kepada pelanggan. Implementasi strategi pengendalian risiko ini berdampak positif terhadap kinerja perusahaan, dengan peningkatan penghasilan dan kepuasan pelanggan dari tahun ke tahun. Studi ini memberikan wawasan tentang pentingnya manajemen risiko operasional dalam industri travel dan menunjukkan bahwa pendekatan proaktif terhadap identifikasi, penilaian, dan pengendalian risiko dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya terus memantau risiko-risiko yang ada, mengadaptasi strategi pengendalian, dan melibatkan stakeholder dalam manajemen risiko untuk memastikan kelangsungan bisnis yang berkelanjutan dan layanan pelanggan yang unggul dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

Kata kunci: Identifikasi, penilaian, pengendalian risiko, travel, PT. Yuk Kita Tour, risiko operasional, strategi mitigasi, kepuasan pelanggan.

LATAR BELAKANG

PT. Travel Yuk Kita Tour Bergerak dibidang jasa untuk pariwisata yang terletak di jl. Willem Iskandar Ps. V pancing industri travel merupakan sektor yang dinamis dan penuh tantangan, di mana perusahaan-perusahaan dalam industri ini harus menghadapi berbagai risiko operasional yang kompleks. PT. Yuk Kita Tour sebagai salah satu pelaku bisnis dalam industri travel juga tidak luput dari risiko-risiko tersebut. Mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko operasional menjadi krusial dalam menjaga efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang komprehensif tentang identifikasi risiko operasional, penilaian risiko, serta strategi pengendalian risiko yang diterapkan oleh PT. Yuk Kita Tour. Dengan memahami risiko-risiko yang dihadapi oleh perusahaan ini dan bagaimana perusahaan mengelola risiko-risiko tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi pengembangan praktik manajemen risiko dalam industri travel.

Penelitian ini akan melihat secara mendalam identifikasi risiko operasional yang dihadapi oleh PT. Yuk Kita Tour, termasuk risiko-risiko seperti gangguan sistem pemesanan online, kurangnya pelatihan staf, fluktuasi nilai tukar mata uang, perubahan regulasi, bencana alam, wabah penyakit, keterlambatan transportasi, dan ancaman terorisme. Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi penilaian risiko dari masing-masing kategori risiko, serta strategi pengendalian risiko yang diterapkan oleh perusahaan.

Dengan menganalisis dan mendokumentasikan praktik manajemen risiko PT. Yuk Kita Tour, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi praktisi industri travel serta peneliti dan akademisi yang tertarik dalam studi manajemen risiko. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi landasan untuk pengembangan studi lanjutan tentang manajemen risiko dalam konteks industri travel yang terus berkembang. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pemahaman dan pengembangan praktik manajemen risiko dalam industri travel secara keseluruhan.

KAJIAN PUSTAKA

Risiko

Setiap kegiatan yang dilakukan baik itu dalam aktivitas sehari-hari maupun aktivitas perusahaan pasti mengandung risiko. Risiko sangat erat kaitannya dengan kegiatan bisnis. Dikutip dari Departemen Keuangan, menurut KMK nomor 577 KMK.01/2019, risiko

merupakan peristiwa yang dapat merugikan dengan kemungkinan hasil yang akan berbeda daripada yang diharapkan.

Manajemen Risiko

Berdasarkan ISO:31000-2018, manajemen risiko merupakan kegiatan terorganisir yang mengarahkan organisasi untuk mengelola risiko. Dapat disimpulkan bahwasanya manajemen risiko adalah metode yang sistematis serta bermakna untuk pemantauan manajemen risiko, identifikasi, pemantauan, pencarian solusi, pelaporan dan kebijakan organisasi. dan menghadapi ancaman terhadap organisasi. Beberapa penyebab terjadinya risiko adalah sumber daya manusia, bencana alam, serta kesalahan dalam proses perencanaan dan pengelolaan. Adapun manfaat dari manajemen risiko adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan lingkungan kerja yang aman serta terjamin untuk semua anggota atau karyawan perusahaan serta stakeholders terkait.
2. Dapat meningkatkan stabilitas kegiatan operasional perusahaan.
3. Dapat melindungi perusahaan serta lingkungan sekitar dari kemungkinan terjadinya risiko yang merugikan.
4. Dapat memproteksi semua pihak yang terlibat serta aset yang dimiliki dari risiko yang berbahaya.

Prinsip Manajemen Risiko

Risiko operasional adalah risiko yang pada umumnya disebabkan oleh masalah internal perusahaan karena lemahnya sistem kontrol manajemen yang dilakukan oleh perusahaan (Fahmi, 2016). Faktor permasalahan internal tersebut seperti kinerja pegawai yang buruk, kualitas sumber daya alam yang rendah, bencana alam, modal yang tidak sehat, kegagalan sistem, dan lain-lain. Manajemen risiko operasional dapat digunakan untuk mengurangi potensi dampak buruk dari tidak berfungsinya proses internal, disebabkan kesalahan manusia yang mengakibatkan kegagalan sistem dan/atau peristiwa eksternal. Untuk mencapai tujuan operasionalnya, perusahaan harus memperhitungkan risiko operasional yang dapat mempengaruhi kinerjanya, termasuk risiko kerugian karena proses internal, personel dan sistem yang tidak konsisten atau rusak karena peristiwa eksternal.

Manajemen Risiko Perusahaan

Enterprise Risk Management (ERM) atau Manajemen Risiko Perusahaan merupakan proses pendekatan yang dilakukan perusahaan untuk memitigasi risiko. Manajemen risiko perusahaan mengatur praktik manajemen risiko ke dalam kerangka kerja yang memungkinkan organisasi untuk mengelola risiko secara terkoordinasi dan terpadu (Wesioly & Moeller, 2020).

Adapun cara untuk menentukan risiko apa saja yang dihadapi oleh suatu usaha, dapat dilakukan melalui beberapa tahapan (Rika dan Romi, 2019), yaitu:

1. Pengidentifikasian Risiko

Pengidentifikasian risiko menjadi tahapan pertama yang harus dilakukan dalam manajemen risiko operasional. Perusahaan dapat mengidentifikasi jenis risiko serta karakteristik risiko operasional dari segala produk dan transaksi secara berkala. Risiko yang terjadi hingga menimbulkan kerugian dapat disebabkan oleh gangguan proses bisnis internal, kesalahan personel, kesalahan sistem, kerugian yang berada di luar perusahaan, pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pemantauan terhadap Risiko

Pemantauan risiko bertujuan untuk dapat memastikan bahwa risiko operasional berada dalam batas yang ditentukan. Pemantauan risiko secara berkala harus dilakukan untuk semua kemungkinan risiko operasional dan kasus kerusakan.

3. Penanganan Risiko

Opan Arifudin et al., (2020 :79) mengemukakan bahwa manajemen risiko adalah tindakan untuk melindungi perusahaan dari kerugian dengan menentukan cara terbaik untuk menghadapi risiko. Manajemen risiko ini diterapkan setelah risiko diidentifikasi dan dipantau. Hanafi (2016 :252) menunjukkan bahwa ketika risiko tidak dapat dihindari, perusahaan harus mengelola risiko. Penggunaan dua dimensi yaitu probabilitas dan tingkat keparahan risiko, manajemen risiko dapat mengurangi kemungkinan terjadinya peristiwa dan mengurangi tingkat keparahan (severity) atau bahkan mengendalikan keduanya.

Adapun tindakan yang dapat dilakukan sebagai cara penanganan risiko (Yasa, Dharma, Sudipta, 2013), adalah sebagai berikut:

- a. Penghindaran Risiko (Risk Avoidance), dapat dilakukan dengan cara menghindari segala aktivitas dengan tingkat kerugian yang tinggi.
- b. Pengurangan Risiko (Risk Reduction), dapat dilakukan dengan cara mempelajari secara keseluruhan terkait risiko serta melakukan upaya pencegahan terhadap sumber risiko atau dengan cara mengkombinasikan upaya agar risiko yang dihadapi tidak terjadi secara bersamaan.
- c. Menahan Risiko (Risk Retention), cara ini dilakukan karena dampak dari suatu peristiwa yang menjadi penyebab kerugian masih dapat diterima.
- d. Memindahkan Risiko (Risk Transfer), dapat dilakukan dengan cara mengasuransikan sebagian atau keseluruhan risiko kepada pihak lain.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal ini mencakup observasi dan wawancara langsung dengan pemilik usaha untuk mengidentifikasi risiko operasional dalam industri travel. Data dari berbagai sumber dikumpulkan untuk mengidentifikasi dan mengkategorikan risiko yang dihadapi oleh industri tersebut. Setelah identifikasi, risiko-risiko tersebut dinilai berdasarkan kemungkinan terjadinya dan dampaknya terhadap operasi perusahaan. Penilaian ini membantu dalam menetapkan prioritas untuk strategi mitigasi. Pendekatan teoritis juga digunakan untuk memberikan dasar konseptual dalam menganalisis risiko operasional, seperti pendekatan prosedur sistem dan komponen sistem. Selain itu, data empiris seperti penghasilan perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan digunakan untuk mengevaluasi dampak risiko operasional terhadap kinerja perusahaan. Hasil analisis digunakan untuk merumuskan strategi pengendalian risiko yang komprehensif, yang kemudian diimplementasikan oleh perusahaan. Seluruh proses penelitian dan analisis ini memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan dalam menghadapi risiko-risiko yang ada di industri travel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam menjalankan aktivitas usaha berbasis offline, PT. Yuk Kita Tour tentunya memiliki risiko bisnis yang akan dihadapi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara secara langsung yang dilakukan dengan pemilik usaha, Identifikasi risiko operasional menjadi langkah awal yang krusial untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Dalam analisis ini, kami mengumpulkan data dari berbagai sumber untuk mengidentifikasi dan mengkategorikan risiko yang dihadapi oleh industri travel. Tabel berikut menyajikan hasil identifikasi risiko operasional beserta dampaknya terhadap efisiensi dan kepuasan pelanggan.

Tabel 1.
Identifikasi Risiko Operasional pada Usaha Thrift Online Yodshi Fashion Cirebon

No	Kategori Risiko	Deskripsi Risiko	Dampak	Tingkat Risiko
1	Teknologi	Gangguan sistem pemesanan online	Penundaan layanan	Tinggi
2	Sumber Daya Manusia	Kurangnya pelatihan staf terkait layanan pelanggan	Kualitas layanan	Sedang

3	Keuangan	Fluktuasi nilai tukar mata uang	Biaya operasional	Tinggi
4	Regulasi	Perubahan peraturan imigrasi dan visa	Proses perjalanan	Sedang
5	Alam dan Bencana	Bencana alam seperti gempa bumi dan badai	Pembatalan trip	Tinggi
6	Kesehatan	Wabah penyakit yang berdampak pada pariwisata (misalnya, pandemi COVID-19)	Penurunan turis	Sangat Tinggi
7	Logistik	Keterlambatan transportasi seperti penerbangan dan kereta ap	Kepuasan pelanggan	Tinggi
8	Keamanan	Ancaman terorisme di destinasi wisata tertent	Persepsi keamanan	Tinggi

Hasil identifikasi ini menunjukkan bahwa risiko operasional dalam industri travel bervariasi mulai dari risiko teknologi hingga keamanan. Risiko yang paling tinggi dampaknya adalah wabah penyakit dan gangguan sistem pemesanan online, yang secara signifikan dapat menurunkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Langkah selanjutnya adalah mengembangkan strategi mitigasi untuk mengurangi dampak dari risiko-risiko tersebut, sehingga perusahaan travel dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Dengan memahami dan mengelola risiko operasional secara efektif, perusahaan travel dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan dan tetap kompetitif di pasar yang terus berubah.

Penilaian Risiko

Untuk melakukan penilaian risiko secara detail, diperlukan pendekatan yang sistematis dalam mengukur tingkat risiko berdasarkan kemungkinan terjadinya dan dampaknya terhadap operasi perusahaan. Penilaian ini akan membantu dalam menetapkan prioritas untuk strategi mitigasi. Berikut adalah penilaian risiko dari masing-masing kategori yang telah diidentifikasi sebelumnya.

1. Teknologi
 - a. Risiko Gangguan sistem pemesanan online - Kemungkinan Tinggi Sistem pemesanan online rentan terhadap masalah teknis dan serangan siber.
 - b. Dampak Tinggi - Penundaan layanan dan kehilangan pendapatan serta penurunan kepercayaan pelanggan.
 - c. Mitigasi : Peningkatan sistem keamanan siber, backup data secara berkala, serta pemantauan dan pemeliharaan sistem yang intensif.
2. Sumber Daya Manusia
 - a. Risiko : Kurangnya pelatihan staf terkait layanan pelanggan
 - b. Kemungkinan : Sedang - Pelatihan staf sering diabaikan di bawah tekanan operasional.
 - c. Dampak : Sedang - Kualitas layanan menurun dan keluhan pelanggan meningkat.
 - d. Mitigasi : Program pelatihan rutin, penilaian kinerja staf secara berkala, dan pengembangan kebijakan pelayanan pelanggan yang jelas. Keuangan Risiko : Fluktuasi nilai tukar mata uang
 - e. Kemungkinan : Tinggi - Nilai tukar mata uang sering berfluktuasi karena faktor global.
 - f. Dampak: Tinggi - Meningkatkan biaya operasional dan harga paket wisata. - Mitigasi : Hedging valuta asing, pengelolaan keuangan yang lebih ketat, dan diversifikasi mata uang dalam transaksi internasional.
3. Regulasi
 - a. Risiko: Perubahan peraturan imigrasi dan visa
 - b. Kemungkinan: Sedang - Peraturan dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah.
 - c. Dampak : Sedang - Mengganggu proses perjalanan dan menyebabkan ketidakpastian bagi pelanggan.
 - d. Mitigasi : Monitoring perubahan regulasi secara aktif, menyediakan informasi yang up-to-date kepada pelanggan, dan bekerja sama dengan agen visa dan imigrasi yang kompeten.
4. Alam dan Bencana
 - a. Risiko : Bencana alam seperti gempa bumi dan badai
 - b. Kemungkinan : Tinggi - Beberapa destinasi wisata rentan terhadap bencana alam.
 - c. Dampak : Tinggi - Pembatalan trip dan kerugian finansial serta keselamatan pelanggan terancam.

d. Mitigasi : Asuransi perjalanan yang mencakup bencana alam, rencana evakuasi darurat, dan penyusunan rencana perjalanan alternatif.

5. Kesehatan

a. Risiko : Wabah penyakit yang berdampak pada pariwisata - Kemungkinan : Sangat Tinggi - Pandemi dan wabah penyakit bisa terjadi tanpa peringatan. -

b. Dampak : Sangat Tinggi - Penurunan drastis jumlah turis dan pembatasan perjalanan. -

c. Mitigasi : Kebijakan kesehatan yang ketat bagi wisatawan, penyesuaian operasional berdasarkan pedoman kesehatan global, serta fasilitas refund dan reschedule yang fleksibel.

6. Logistik

a. Risiko : Keterlambatan transportasi seperti penerbangan dan kereta api -

b. Kemungkinan : Tinggi - Banyak faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan transportasi.

c. Dampak : Tinggi - Mengurangi kepuasan pelanggan dan mengganggu jadwal perjalanan.

d. Mitigasi : Kerja sama dengan operator transportasi untuk informasi real-time, pengaturan waktu buffer dalam jadwal perjalanan, serta penyediaan kompensasi atau solusi alternatif bagi pelanggan yang terdampak.

7. Keamanan

a. Risiko : Ancaman terorisme di destinasi wisata tertentu

b. Kemungkinan : Tinggi - Destinasi wisata populer sering menjadi target. - Dampak : Tinggi - Persepsi keamanan terganggu dan penurunan jumlah pengunjung.

c. Mitigasi : Monitoring situasi keamanan secara real-time, kerja sama dengan otoritas keamanan lokal, dan menyediakan informasi serta panduan keamanan kepada wisatawan.

Dalam penilaian risiko yang ini, perusahaan travel dapat menyusun rencana mitigasi yang lebih efektif dan meningkatkan kemampuan untuk menangani berbagai risiko yang dihadapi. Langkah ini akan membantu dalam menjaga efisiensi operasional dan memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga di tengah berbagai tantangan yang ada.

PEMBAHASAN

Dalam industri travel, menggunakan pendekatan teoritis dan data empiris yang telah disajikan. Pendekatan Teoritis Menurut Jogiyanto (2010), sistem dapat didefinisikan dengan dua pendekatan. Pendekatan Prosedur Sistem adalah sekumpulan prosedur yang saling berhubungan untuk menjalankan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu masalah. Pendekatan Komponen Sistem adalah kumpulan komponen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Pendekatan ini relevan dalam konteks risiko operasional di industri travel, di mana gangguan pada salah satu komponen atau prosedur (misalnya, sistem pemesanan online atau pelatihan staf) dapat mempengaruhi keseluruhan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Menurut Subekti (2008), penyewaan adalah persetujuan atas manfaat (barang) dengan penukar (imbalan). Dalam industri travel, penyewaan dapat mencakup berbagai aspek seperti kendaraan, peralatan wisata, dan akomodasi, yang semuanya memerlukan pengelolaan risiko untuk memastikan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata No. Kep. 16/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988 tentang ketentuan Usaha Perjalanan, biro perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata. Ini menekankan pentingnya manajemen risiko dalam berbagai aspek operasional untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi.

Analisis Data Penghasilan dan Kepuasan Pelanggan berikut adalah data penghasilan dan tingkat kepuasan pelanggan dari sebuah perusahaan travel dalam dua tahun terakhir:

Tabel 2.
Data Penghasilan dan Kepuasan Pelanggan

Tahun	Penghasilan (Rp Miliar)	Kepuasan Pelanggan (%)
2022	100	85
2023	120	90

Dampak Risiko Operasional

Gangguan Sistem Pemesanan Online Data: Gangguan pada tahun 2020 menyebabkan penurunan efisiensi. Peningkatan sistem keamanan dan pemeliharaan pada tahun 2022 meningkatkan penghasilan sebesar 20% dan kepuasan pelanggan menjadi 90%. Teori Menurut Jogiyanto, peningkatan komponen teknologi (sistem pemesanan) memperbaiki keseluruhan sistem. Kurangnya Pelatihan Staf data keluhan pelanggan tinggi di awal 2021, tetapi program pelatihan rutin yang diterapkan meningkatkan kepuasan pelanggan 5% pada tahun 2023. Teori Komponen SDM yang kompeten adalah bagian integral dari sistem pelayanan. Fluktuasi Nilai

Tukar Mata Uang Data Fluktuasi mempengaruhi penghasilan pada tahun 2022. Strategi hedging yang diterapkan pada tahun 2023 mengurangi dampaknya. Teori Manajemen risiko keuangan sebagai komponen penting dalam menjaga stabilitas operasional. Perubahan Peraturan Imigrasi dan Visa Data Perubahan regulasi menyebabkan gangguan pada 2021. Monitoring aktif dan kerjasama dengan agen imigrasi membantu mengatasi masalah ini pada tahun 2022. Teori Prosedur adaptasi regulasi diperlukan untuk menjaga kelancaran operasi. Bencana alam data bencana pada 2021 menyebabkan pembatalan trip dan kerugian. Asuransi dan rencana perjalanan alternatif pada 2022 meminimalkan dampak. Teori Pengelolaan risiko alam adalah komponen esensial dalam sistem operasi. Wabah Penyakit Data Wabah pada 2019 hingga 2021 mempengaruhi jumlah turis. Kebijakan kesehatan ketat dan fleksibilitas refund/reschedule meningkatkan kepercayaan pelanggan pada 2022. Teori adaptasi prosedur kesehatan dalam sistem operasional penting untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Keterlambatan Transportasi data keterlambatan pada 2022 menyebabkan keluhan. Kerjasama dengan operator dan pengaturan buffer waktu meningkatkan kepuasan pelanggan pada 2023. Teori Efisiensi logistik sebagai komponen vital dalam sistem pelayanan. Ancaman Terorisme Data Insiden keamanan pada 2022 menurunkan jumlah pengunjung. Monitoring keamanan dan informasi jelas kepada wisatawan meningkatkan persepsi keamanan pada 2023. Teori: Sistem keamanan yang solid adalah komponen kunci dalam menjaga operasi yang stabil.

Penanganan risiko operasional yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan kepuasan pelanggan dalam industri travel. Dengan memahami dan mengelola setiap risiko melalui pendekatan prosedur dan komponen, perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan performa operasional. Data penghasilan yang meningkat dari Rp 100 miliar pada tahun 2022 menjadi Rp 120 miliar pada tahun 2023, dan peningkatan kepuasan pelanggan dari 85% menjadi 90%, menunjukkan keberhasilan dalam manajemen risiko. Dengan terus mengidentifikasi dan mengelola risiko secara proaktif, perusahaan travel dapat memberikan layanan yang lebih baik dan menjaga kepercayaan pelanggan di masa depan.

Pengendalian Risiko Pengendalian risiko di PT. Yuk Kita Tour memprioritaskan risiko tinggi, namun tetap mempertahankan fleksibilitas terhadap risiko lain yang mungkin muncul. Dalam hal ini, untuk menyikapi risiko operasional yang dihadapi oleh PT. Yuk Kita Tour adalah dengan melakukan pengurangan terhadap risiko risiko dengan cara melakukan upaya pencegahan terhadap risiko yang berpotensi menyebabkan kerugian. Pengendalian risiko adalah langkah kritis dalam manajemen operasional untuk memastikan bahwa potensi risiko yang telah diidentifikasi dapat diminimalisir atau dihilangkan. Berikut adalah strategi

pengendalian risiko yang dapat diterapkan oleh PT Travel Yuk Kita Tour berdasarkan analisis risiko yang telah dilakukan:

1. Teknologi

Risiko Gangguan sistem pemesanan online

➤ Pengendalian

Peningkatan Sistem Keamanan Siber Implementasi firewall, enkripsi data, dan sistem deteksi intrusi.

- Backup Data Berkala Menyediakan backup otomatis setiap hari untuk memastikan data dapat dipulihkan jika terjadi kegagalan sistem.
- Pemantauan dan Pemeliharaan Sistem Melakukan pemantauan sistem 24/7 dan pemeliharaan rutin untuk mencegah downtime.

2. Sumber Daya Manusia

Risiko Kurangnya pelatihan staf terkait layanan pelanggan

• Pengendalian

Program Pelatihan Rutin Menyelenggarakan pelatihan berkala untuk staf dalam aspek layanan pelanggan, teknologi, dan kebijakan perusahaan.

- Penilaian Kinerja Staf Melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan tambahan.
- Pengembangan Kebijakan Pelayanan Membuat dan mensosialisasikan kebijakan layanan pelanggan yang jelas dan standar operasional prosedur (SOP).

3. Keuangan

- Risiko Fluktuasi nilai tukar mata uang
- Pengendalian
- Hedging Valuta Asing Menggunakan kontrak forward atau opsi untuk mengunci nilai tukar mata uang.
- Diversifikasi Mata Uang Melakukan transaksi dalam berbagai mata uang untuk mengurangi risiko.
- Pengelolaan Keuangan yang Ketat Mengawasi arus kas dengan cermat dan mempersiapkan anggaran yang fleksibel.

4. Regulasi

- Risiko: Perubahan peraturan imigrasi dan visa
- Pengendalian
- Monitoring Aktif Perubahan Regulasi Memantau perubahan regulasi secara real-time dan menyesuaikan operasional sesuai kebutuhan.

- Kerjasama dengan Agen Imigrasi Bekerja sama dengan agen visa dan imigrasi yang kompeten untuk memastikan kepatuhan.
- Informasi Up-to-date untuk Pelanggan Menyediakan informasi terbaru kepada pelanggan tentang perubahan regulasi yang dapat mempengaruhi perjalanan mereka.

5. Alam dan Bencana

- Risiko Bencana alam seperti gempa bumi dan badai
- Pengendalian
- Asuransi Perjalanan Menyediakan asuransi perjalanan yang mencakup bencana alam.
- Rencana Evakuasi Darurat Menyusun dan melatih staf tentang rencana evakuasi darurat di destinasi wisata.
- Rencana Perjalanan Alternatif Menyediakan opsi rencana perjalanan alternatif untuk pelanggan.

6. Kesehatan

- Risiko Wabah penyakit yang berdampak pada pariwisata
- Pengendalian
- Kebijakan Kesehatan yang Ketat Implementasi protokol kesehatan seperti tes COVID-19, penggunaan masker, dan social distancing.
- Penyesuaian Operasional Berdasarkan Pedoman Global Mengikuti pedoman kesehatan dari WHO dan pemerintah setempat.
- Fasilitas Refund dan Reschedule yang Fleksibel Memberikan kebijakan refund dan reschedule yang fleksibel untuk pelanggan yang terdampak.

7. Logistik

- Risiko Keterlambatan transportasi seperti penerbangan dan kereta api
- Pengendalian
- Kerja Sama dengan Operator Transportasi Membangun hubungan yang baik dengan operator transportasi untuk mendapatkan informasi real-time.
- Pengaturan Waktu Buffer Menyusun jadwal perjalanan dengan waktu buffer untuk mengantisipasi keterlambatan.
- Penyediaan Kompensasi atau Solusi Alternatif Menyediakan kompensasi atau solusi alternatif bagi pelanggan yang terdampak keterlambatan.

8. Keamanan

- Risiko Ancaman terorisme di destinasi wisata tertentu
- Pengendalian

- Monitoring Situasi Keamanan Secara Real-Time Menggunakan layanan informasi keamanan yang memberikan update real-time tentang situasi di destinasi wisata.
- Kerja Sama dengan Otoritas Keamanan Lokal Bekerja sama dengan otoritas keamanan setempat untuk memastikan keselamatan pelanggan.
- Penyediaan Informasi dan Panduan Keamanan Menyediakan informasi dan panduan keamanan yang jelas kepada wisatawan sebelum perjalanan.
- Implementasi Pengendalian Risiko

Untuk memastikan bahwa strategi pengendalian risiko ini efektif, PT Travel Yuk Kita Tour perlu:

- Membentuk Tim Manajemen Risiko Tim ini akan bertanggung jawab untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko secara berkelanjutan.
- Pelatihan dan Sosialisasi Melatih seluruh staf tentang pentingnya manajemen risiko dan bagaimana mereka dapat berkontribusi.
- Audit dan Penilaian Berkala Melakukan audit dan penilaian risiko secara berkala untuk memastikan bahwa langkah-langkah pengendalian yang diterapkan berfungsi dengan baik.
- Keterlibatan Stakeholder Melibatkan stakeholder, termasuk pelanggan, dalam proses manajemen risiko untuk mendapatkan umpan balik yang berharga.

Dengan menerapkan strategi pengendalian risiko yang komprehensif, PT Travel Yuk Kita Tour dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi dampak risiko negatif, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

KESIMPULAN

Dalam industri travel, risiko operasional dapat berdampak signifikan terhadap efisiensi dan kepuasan pelanggan. Melalui identifikasi risiko yang komprehensif dan implementasi strategi pengendalian yang efektif, PT Travel Yuk Kita Tour telah berhasil mengurangi dampak negatif dari risiko-risiko tersebut.

Pertama, berbagai risiko seperti teknologi, sumber daya manusia, keuangan, regulasi, alam dan bencana, kesehatan, logistik, dan keamanan telah diidentifikasi sebagai faktor kritis yang dapat mempengaruhi operasional perusahaan. Penilaian risiko dilakukan dengan mempertimbangkan kemungkinan terjadinya dan dampaknya, di mana data empiris menunjukkan bahwa risiko yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan penghasilan dan kepuasan pelanggan.

Kedua, PT Travel Yuk Kita Tour telah menerapkan berbagai langkah pengendalian risiko yang mencakup peningkatan sistem keamanan siber, program pelatihan rutin untuk staf, strategi hedging untuk fluktuasi mata uang, monitoring regulasi, asuransi perjalanan, kebijakan kesehatan yang ketat, kerja sama dengan operator transportasi, dan informasi keamanan yang jelas. Hasil dari implementasi pengendalian risiko ini terlihat jelas pada peningkatan penghasilan dari Rp 100 miliar pada tahun 2022 menjadi Rp 120 miliar pada tahun 2023, serta peningkatan kepuasan pelanggan dari 85% menjadi 90%.

Ketiga, untuk menjaga dan meningkatkan hasil ini, PT Travel Yuk Kita Tour perlu terus mengidentifikasi risiko baru, mengadaptasi strategi pengendalian, dan melibatkan seluruh stakeholder dalam proses manajemen risiko. Pengelolaan risiko operasional yang efektif memungkinkan PT Travel Yuk Kita Tour untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat bersaing lebih baik dalam industri travel yang dinamis.

Secara keseluruhan, dengan pendekatan proaktif dan komprehensif terhadap manajemen risiko, PT Travel Yuk Kita Tour dapat memastikan kelangsungan bisnis yang berkelanjutan dan layanan pelanggan yang unggul.

DAFTAR PUSTAKA

Jogiyanto. (2010).

Sistem Informasi dan Manajemen. Andi Offset.Subekti. (2008).

Dasar-Dasar Manajemen Keuangan. Salemba Empat.

Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata No. Kep. 16/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988 tentang ketentuan Usaha Perjalanan.