



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**ANALISIS RISIKO OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN
EFISIENSI PADA TRAVEL UMROH PT. NIAT SUCI KE BAITULLAH
PEKANBARU MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYRIAH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Fakultas Syariah dan Hukum



FADILLA RAMAWATI
NIM. 12120520377

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM S1
EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2025 M/1447 H**



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Fadilla Ramawati
NIM	:	12120520377
Tepat/Tgl. Lahir	:	Rimba Melintang, 07 September 2003
Fakultas	:	Syariah Dan Hukum
Prodi	:	Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	:	Analisis Risiko Operasional Dalam Meningkatkan Efisiensi Pada Travel Umroh PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan pihak manapun juga.

Pekanbaru, 26 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan


Fadilla Ramawati
NIM. 12120520377


BAEAAAANX053988020
METERAI TEMPAT
00001
mai
2000



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "Analisis Risiko Operasional Dalam Meningkatkan Efisiensi Pada Travel Umroh PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekaknbaru", yang ditulis oleh:

Nama : Fadilla Ramawati

NIM : 12120520377

Program Studi : Ekonomi Syariah

Demikian Surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Agustus 2025
Pembimbing Skripsi

Pembimbing Materi

Devi Megawati, SE.,M.E.Sy,Ph.D
NIP. 19800829 200604 2 001

Pembimbing Metodologi

Zilal Afwa Ajidin, SE.,MA
NIP. 199412182022031001



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : "Analisis Risiko Operasional Dalam Meningkatkan Efisiensi Pada Travel Umroh PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Syariah", yang ditulis oleh:

Nama : Fadilla Ramawati
NIM : 12120520377
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis / 16 Oktober 2025
Waktu : 08.00 WIB s/d Selesai
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah (Gedung Belajar Lt.2)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Pengaji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 21 Oktober 2025
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Bambang Hermanto, M. Ag

Sekretaris
Nuryanti, S.E.I., M.E.Sy

Pengaji I
Dr. Wahidin, M.Ag.

Pengaji II
Muhammad Nurwahid, M.Ag

Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Maghfirah, MA
NIP 19741025 200312 1 002



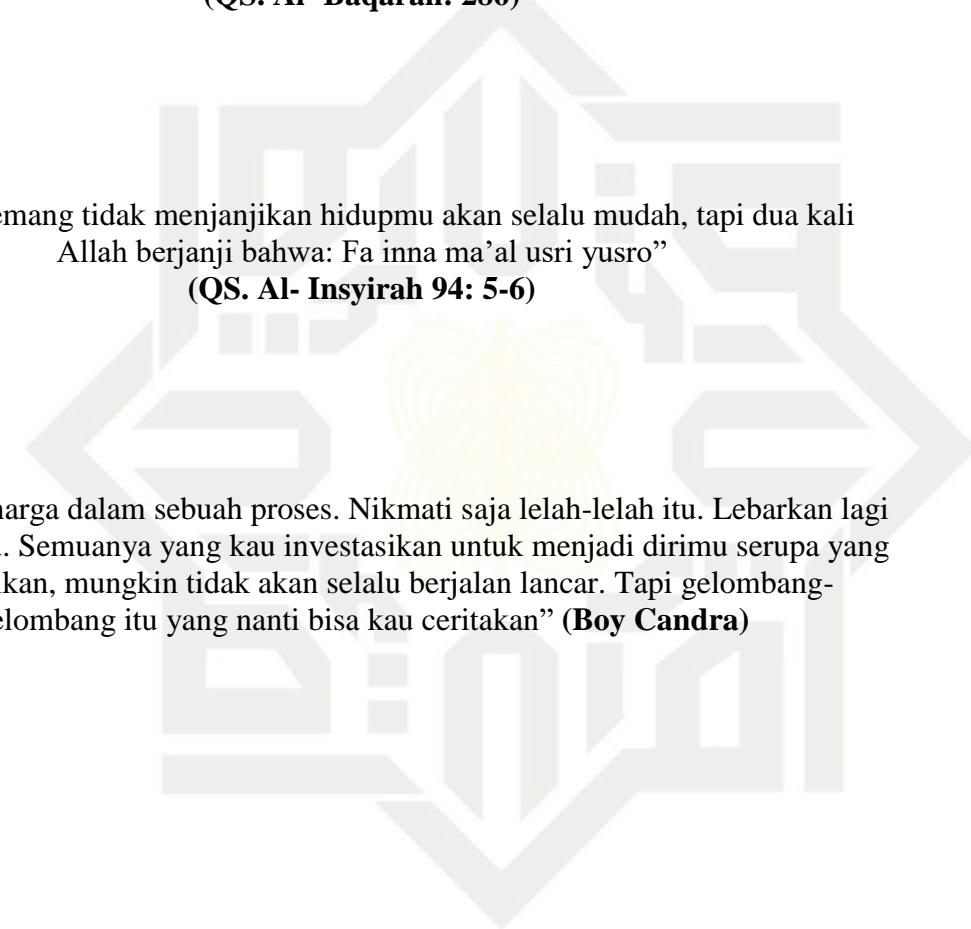
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dan (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dan (kejahatan) yang diperbuatnya.”
(QS. Al- Baqarah: 286)



“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semuanya yang kau investasikan untuk menjadi dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan” **(Boy Candra)**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkah rahmat dan petunjuk yang maha kuasa, yang telah memberikan, hidayah, serta inayah-Nya, yang senantiasa tercurahkan, yang memberikan petunjuk dalam setiap masalah dan selalu memberikan kemudahan dalam setiap kesulitan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ANALISIS RISIKO OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PADA TRAVEL UMROH PT. NIAT SUCI KE BAITULLAH PEKANBARU”

Tak lupa pula shalawat serta salam tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membimbing umat manusia dari kegelapan jahiliyah hingga menuju cahaya yang terang benderang seperti yang dapat kita rasakan hingga saat ini.

Skripsi ini ditulis dan diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah pada program Strata Satu (S1). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan ketidak sempurnaan. Oleh karena itu penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran dari yang membangun sangat diharapkan, agar skripsi ini dapat diperbaiki dan ditingkatkan lagi dalam pembuatannya. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menhadapi hambatan dan kendala, namun

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dengan keridhaan Allah SWT dan do'a, bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak yang sangat berharga, maka penulis dapat menghadapinya. Oleh karena itu penulis selayaknya mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

Teristimewa untuk kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Aminin dan Ibunda Sri Wahyuni, yang telah membesar, mendidik, memotivasi dan memberikan doa, cinta dan kasih sayang nya hingga saat ini, serta adik kandung Fauziya Putri, Faiza Azzahra, Fahira Qurata'ayna yang selalu mendukung, menghibur dan mendoakan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE. M.Si, AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Beserta jajarannya.
 3. Bapak Dr. H. Maghfirah, M.A selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kaim Riau, beserta Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.HI., MH selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Nurnasrina, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. M. Alpi Shahrin, M.H selaku wakil Dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
- Bapak Syamsurizal, SE. M.Sc,AK selaku ketua Prodi Ekonomi Syariah dan Bapak Zilal Afwa Ajidin, SE.,MA selaku Sekertaris Prodi Ekonomi Syariah, serta Bapak Ibu dosen dan karyawan-karyawan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan. Ibu Devi Megawati, SE.,M.E.Sy,Ph.D. selaku

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembimbing I Skripsi, dan Bapak Zilal Afwa Ajidin, SE.,MA. Selaku dosen pembimbing II Skripsi, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Jenita, SE.,MM selaku Pembimbing Akademik (PA) yang banyak memberikan nasehat kepada penulis dalam menjalani proses perkuliahan.

6. Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis.

7. Bapak Faisal Muhammad S.SOS selaku Ticketing dan Abang Darmawan Syaputra selaku Administrasi atau Fround Office di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru yang telah memberikan arahan dan membantu penulis mengumpulkan informasi dan data dalam melakukan penelitian serta seluruh staf yang ada di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru.

8. Pihak perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau selaku pihak yang telah menyediakan referensi berupa buku, jurnal dan skripsi guna untuk menyempurnakan skripsi ini.

9. Sahabat sekaligus keluarga tersayang Fitri Harlina Sagala A.Md.,Kes, Evi Suryani, Eva Suryana, Arfian Dwi Haryansyah dan keluarga besar kami. Terimakasih sudah menemani, membantu dan memberi dukungan disetiap langkah penulis selama ini, segala motivasi dan dukungan yang diberikan sangat bermakna bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.

10. Teman-teman penulis Yuni Nurlita dan Yunita Ismaya yang selalu bersama. Teman seperjuangan selama KKN dan Ekonomi Syariah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Angkatan 2021 terkhusus Lokal A yang menjadi teman belajar dari semester 1 sampai dengan akhir ini dan semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyusun skripsi ini yang tidak penulis sebutkan satu persatu.

Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terimakasih yang teramat mendalam kepada diri sendiri, **Fadilla Ramawati**. Terimakasih telah bertahan dan berjuang sejauh ini. Untuk setiap hari-hari yang dihabiskan dengan rasa lelah, dan rasa ragu. Namun tetap berani melangkah dan berjalan, serta ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua hal berjalan sesuai dengan harapan. Terimakasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali merasa tidak percaya diri. Terimakasih kepada raga yang terus melangkah walupun berkali-kali merasa jatuh. Penulis bangga kepada diri sendiri yang mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan ini, semoga kedepanya, raga ini tetap kuat, dan hati tetap tegar dalam menghadapi berbagai proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, agar menjadi pribadi yang lebih baik lagi dari hari ke hari.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga Allah senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya. Amiin Yarabbal ‘Alamiin.

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK**Fadilla (2025): Analisis Risiko Operasional Dalam Meningkatkan Efisiensi Pada Travel Umroh PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru**

PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru merupakan salah satu biro perjalanan yang bergerak pada jasa penyelenggaraan ibadah umroh bagi umat Muslim. Sebagai travel umroh, perusahaan ini bertanggung jawab dalam menyediakan layanan mulai dari pengurusan administrasi, visa, transportasi, hingga akomodasi jamaah selama ditanah suci. Namun, secara umum, travel umroh menghadapi beberapa kendala dalam operasionalnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko operasional yang dihadapi oleh PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru dan mengevaluasi bagaimana strategi manajemen risiko yang diterapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi operasional. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak internal perusahaan yang memiliki informasi yang relevan mengenai proses operasional dan pengelolaan risiko. Wawancara yang dilakukan melibatkan beberapa staf, diantaranya yaitu ticketing, staf pembantu ticketing, fround office, tour leadier, dan staf audit. Analisis dilakukan dengan menelaah bentuk risiko yang muncul, sumber penyebabnya, serta langkah mitigasi risiko yang dilakukan oleh perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru menghadapi risiko operasional yang bersumber dari faktor internal maupun faktor eksternal, travel umroh menghadapi beberapa kendala dalam operasionalnya, seperti keterlambatan penerbangan, hambatan dalam pengurusan visa, permasalahan akomodasi, kesalahan komunikasi dan pencatatan, serta kesalahan dari pihak eksternal. Kendala-kendala tersebut dapat berdampak pada kegagalan keberangkatan atau menurunnya kualitas pelayanan, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan jamaah. Untuk menghadapi risiko-risiko tersebut, perusahaan telah menerapkan beberapa strategi manajemen risiko, antara lain penyediaan dana cadangan (tabungan antisipatif), peningkatan koordinasi antar divisi, serta pelaksanaan evaluasi rutin setelah keberangkatan jamaah. Penerapan manajemen risiko yang terstruktur terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional, menjaga kualitas layanan, dan memperkuat kepercayaan jamaah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pelaku usaha travel umroh lainnya dalam mengelola risiko operasional secara sistematis dan proaktif.

Kata Kunci: Risiko operasional, efisiensi, travel umroh, manajemen risiko, PT. Niat Suci Ke Baitullah



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Batasan Masalah.....	11
C.Rumusan Masalah	11
D.Tujuan Penelitian	11
E.Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A.Kajian Teori	14
1. Teori Dasar Risiko Operasional.....	14
2. Konsep Dasar Efisiensi	20
3. Umrah	23
B.Kerangka Pemikiran Teoritis	28
C.Konsep Operasional Variabel Penelitian	29
D.Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A.Jenis Penelitian.....	37
B.Pendekatan penelitian.....	37
C.Lokasi Penelitian.....	38
D.Populasi dan Sampel	38
E.Subjek dan Objek Penelitian	38
F.Teknik Pengumpulan Data.....	39



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G.Teknik Analisis Data.....	41
H.Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
1. Deskripsi PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru	43
2. Profil PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru.....	44
3. VISI dan MISI Perusahaan	45
4. Struktur Organisasi PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru.....	45
5. Uraian Tugas (<i>Job description</i>) Bagian/Unit Kerja PT. Niat Suci Ke Baitullah.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A.Manajemen Risiko Operasional di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru	54
B.Meminimalisir terjadinya risiko operasional pada travel umroh PT. Niat suci ke baitullah pekanbaru	65
C.Analisis Risiko Operasional dalam Meningkatkan Efisiensi Menurut Perspektif Ekonomi Syariah	78
BAB V PENUTUP.....	83
A.Kesimpulan	83
B.Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I**PENDAHULUAN****A. Latar Belakang Masalah**

Industri haji dan umroh merupakan salah satu sektor yang sangat penting dalam dunia islam, setiap tahunnya melibatkan jutaan jamaah haji dan umroh dari berbagai bagian di dunia. Ibadah haji, yang merupakan salah satu dari lima rukun islam, wajib dilakukan oleh setiap muslim yang mampu secara fisik, mental, dan finansial setidaknya sekali dalam seumur hidup. Sedangkan umroh, walaupun tidak wajib, juga merupakan ibadah yang sangat dianjurkan dan bisa dilakukan kapan saja sepanjang tahun.¹

Haji dan umroh merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang berakal dan memiliki kemampuan, namun dari kalangan umum seperti petani, pedagang, pegawai negeri, bahkan para pengusaha sukses pun masih ada tuntunan syariat islam.² Ibadah umroh, yang mayoritas ulama menyatakan atau berpendapat hukumnya adalah sunnah. Ayat berbicara mengenai haji dan umroh salah satunya terdapat dalam Al-Qur'an surah al-baqarah ayat 196, sebagai berikut:

وَأَتَمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلّٰهِ فَإِنْ أَخْصَرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسِرَ مِنَ الْهُدًىٰ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهُدًىٰ مَحِلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ بِهٗ أَذْىٰ مِنْ رَأْسِهِ فَفِيهِ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا آتَيْتُمْ فَمَنْ تَمَثَّلَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجَّ فَمَا اسْتَيْسِرَ مِنَ الْهُدًىٰ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجَّ وَسِبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ

¹ Ramadhan Ayyasy, dkk, "Peningkatan Layanan Dan Pengelolaan Risiko Dalam Industri Haji Dan Umrah", *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, Volume 2., No. 3., (2024), h.176

² Muhammad Noor, "Haji dan Umrah", *jurnal Humaniora dan Teknologi*, Volume 4, No.1 (2018), hal.39

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

تَلَكَ عَشَرَةُ كَامِلَةً ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوَا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعَقَابِ^٣

الْعَقَابِ ١٩٦

Artinya: sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Akan tetapi, jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan juga kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada diantaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfidyah, yaitu: berpuasa atau besedekah atau bekurban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan umroh sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota mekkah). Dan bertakwalah kepada Allah ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya.³

Prospek haji dan umroh di era digital menunjukkan bahwa industri ini memiliki peluang yang menjanjikan, tetapi juga memiliki beberapa tantangan. Dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi, bisnis travel umroh dapat memudahkan akses informasi dan pemesanan perjalanan, serta meningkatkan kualitas pelayanan.⁴ Pentingnya haji dan umroh di Indonesia sangat tinggi walaupun ada yang menggunakan perjalanan umroh dengan mandiri tapi masih banyak juga yang menggunakan jasa travel haji dan umroh.

Travel haji dan umroh merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umroh yang mempunyai tugas pokok yaitu memberikan pelayanan kepada tamu-tamu Allah sebaik-baiknya, baik ketika masih berada di tanah air maupun ketika sudah berada di tanah suci dan juga mereka ketika selesai

³ Q.S. Al-Baqarah (2): 196.

⁴ Sri Wulan Wahyuni, dkk, "Prospek Travel Bisnis Haji dan Umrah: Entrepreneur di Era Digital", *Journal Of Haji dan Umrah Studies*, Volume 1., No. 1., (2024), h. 87.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ibadah dan kembali ke tanah air. Dengan memberikan fasilitas yang nyaman, aman untuk jama'ah ketika mereka melakukan ibadah seperti pelayanan, bimbingan dan juga lainnya. Dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh mempunyai tujuan yaitu untuk memberikan pembinaan, dan pelayanan serta perlindungan yang baik bagi para jama'ah haji dan umroh supaya mereka dapat menjalankan ibadah sesuai ajaran islam.⁵

Industri perjalanan umroh memiliki peran strategis dalam mendukung perjalanan ibadah umat Muslim ke Tanah Suci. Sebagai sektor jasa yang berkembang pesat, perjalanan umroh menghadapi beberapa tantangan yang semakin kompleks, mulai dari regulasi pemerintahan, kebijakan visa, fluktuasi mata uang yang dapat mempengaruhi keberlangsungan perjalanan umroh, fluktuasi harga tiket pesawat yang selalu berubah-ubah, sehingga manajemen operasional di lapangan. Dalam konteks ini, analisis risiko operasional menjadi salah satu hal penting untuk meningkatkan efisiensi dan untuk keberlangsungan bisnis.

Kata risiko banyak dipergunakan dalam berbagai pengertian dan sudah biasa dipakai dalam percakapan sehari-hari oleh kebanyakan orang. Memahami konsep risiko secara luas, akan merupakan dasar yang esensial untuk memenuhi konsep dan manajemen risiko.⁶ Oleh karena itu risiko adalah peristiwa yang tidak pasti, apabila terjadi akan memiliki efek negatif pada satu atau lebih tujuan organisasi. Risiko pada dasarnya didefinisikan sebagai

⁵ Hikmat Purnama, “efektifitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Dallas Travel Sukabumi”, *Jurnal Multidisiplin West Science*, Volume 01,, No. 01., (2022), h .58.

⁶ I Putuh Sugi Arta, dkk, *Manajemen Risiko*, (Bandung : Widina Bakti Persada, 2021), Cet. Ke-1, h.14.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsep multidimensi tentang kemungkinan peristiwa berbahaya dan ketidakpastian yang mempengaruhi tujuan organisasi.⁷

Risiko juga adalah sesuatu yang mengarah pada ketidakpastian atas terjadinya suatu peristiwa selama selang waktu tertentu yang mana peristiwa tersebut menyebabkan suatu kerugian baik itu kerugian kecil yang tidak begitu berarti maupun kerugian besar yang berpengaruh terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan.⁸ Risiko pada umumnya dipandang sebagai sesuatu yang negatif, seperti kehilangan, bahaya dan konsekuensi lainnya. Kerugian tersebut merupakan bentuk ketidakpastian yang seharusnya dipahami dan dikelola secara efektif oleh organisasi sebagai bagian dari strategi sehingga dapat menjadi nilai tambah dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.⁹

Untuk itu, agar risiko tidak menghalangi kegiatan perusahaan, seharusnya risiko itu di manajemen dengan sebaik-baiknya. Program manajemen risiko pertama-tama bertugas mengidentifikasi risiko-risiko yang dihadapi, sesudah itu mengukur atau menentukan besarnya risiko itu dan kemudian barulah dapat dicari jalan untuk menghadapi atau menangani risiko itu. Hal ini berarti suatu organisasi harus menyusun strategi untuk memperkecil ataupun mengendalikannya.¹⁰

UIN SUSKA RIAU

⁷ Retna Kristina, et.al., *Manajemen Risiko*, (Jawa Barat: CV Mega Press Nusantara. 2022), Cet. Ke-1, h.1.

⁸ Marthin D.J. Sumajouw dan Bonney F. Sompie, "Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksanaan Konstruksi Di Provinsi Papua (Study Kasus di Kabupaten Sarmi)" *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, Volume 4., No. 2., (2014), h.110.

⁹ *Ibid.*, h. 10

¹⁰ Herman Darmawi, *Manajemen dan Risiko*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016), Edisi. Ke-2, h.3-4.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Operasional perjalanan travel umroh melibatkan berbagai aspek yang saling berkaitan, seperti pemesanan tiket pesawat, pengurusan visa, akomodasi transportasi lokal, dan pelayanan para jamaah umroh selama di Tanah Suci. Proses ini memerlukan koordinasi yang baik antara berbagai pihak, termasuk agen perjalanan, maskapai penerbangan, penyediaan akomodasi, dan otoritas terkait. Terpusatnya dengan salah satu aspek tersebut dapat menimbulkan risiko operasional yang dapat berdampak pada efisiensi pelayanan pada travel umroh. Misalnya, seperti keterlambatan pengurusan visa atau masalah teknis pada transportasi dapat mengakibatkan kerugian finansial dan menurunkan kepuasan pelanggan yang mengakibatkan kerugian finansial dan menurunkan kepuasan pelanggan yang akhirnya ber dampak negatif dengan travel umroh tersebut.

Risiko operasional dalam perjalanan umroh terdapat beberapa kategori utama: seperti, risiko finansial, risiko teknis, risiko regulasi, dan risiko reputasi. Risiko finansial meliputi pembatalan perjalanan yang diakibatkan jaminan pelanggan untuk melunasi biaya, sementara risiko teknis mencakup gangguan sistem teknologi informasi yang digunakan untuk manajemen reservasi. Disisi lain, risiko regulasi dapat terjadi akibat perubahan kebijakan pemerintah, baik di Indonesia maupun di Arab Saudi, yang dapat mempengaruhi proses keberangkatan dan pelayanan jamaah umroh. Risiko reputasi seringkali bersifat tidak langsung, berhubungan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, yang dapat berdampak jangka panjang pada kegiatan bisnis.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Risiko operasional merupakan kerugian dari segi finansial perusahaan karena adanya kegagalan dalam kegiatan yang ada di dalam (*internal*) perusahaan, kesalahan sumber daya manusia, kegagalan teknologi, kerugian karena kejadian yang disebabkan dari luar (*eksternal*) perusahaan. Dalam dunia bisnis tidak mungkin luput dari adanya risiko, baik yang datang dari kesalahan manusia, maupun kesalahan dalam menggunakan teknologi yang menyebabkan kerugian finansial bagi perusahaan. Risiko operasional merupakan risiko yang biasanya muncul dari dalam suatu perusahaan. Sekecil apapun risiko yang terjadi haruslah dianalisis agar bisa dilakukan penanggulangan. Manajemen risiko yang bagus bisa mencegah perusahaan dari kegagalan. Beberapa upaya yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk menghindari suatu risiko yang terjadi adalah dengan menerapkan tahapan pengukuran, analisis risiko serta pengendalian agar risiko dalam perusahaan dapat dihindari.¹¹

Kondisi terjadinya risiko operasional (*operational risk*) sangat dipengaruhi oleh bagus dan rendahnya kualitas kematangan manajemen yang dimiliki oleh manager suatu perusahaan. Seorang manager dalam mengambil setiap keputusan harus selalu memikirkan dampak yang akan timbul baik secara jangka pendek maupun jangka panjang.¹²

Dengan demikian analisis risiko operasional tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengantisipasi terjadinya masalah, tetapi juga sebagai

¹¹ Rizatul Akbar, Dwi Setya Nugrahini, "Analisis Manajemen Risiko Dalam Operasional Usaha Roti Bakar 77", *Journal Of Islamic Philanthropy And Disaster*, Volume. 2., No. 2., (2022), h.68.

¹² Irham Fahmi, *Manajemen Risiko (Teori, Kasus, dan Solusi)*, (Bandung: ALFABETA, 2014), Cet. Ke-4, h.3-4.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

strategi untuk mendorong efisiensi dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam konteks industri perjalanan umroh yang dinamis, analisis penerapan risiko yang menyeluruh dan berkelanjutan adalah langkah yang penting untuk memastikan perusahaan mampu beradaptasi dengan perubahan, mengelola risiko dengan baik, dan tetap relevan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berikut beberapa risiko yang telah terjadi, dilansir www.amphuri.org

pada (6/2/2020) yang mengutip data statistik kemenag yang terjadi pengaduan sebanyak (83,9%) tentang permasalahan umum, dan (4,6%) karena gagal berangkat. Menerima pengaduan bahwa ada biro travel yang tidak mengembalikan BPIU (Biaya Perjalanan Ibadah Umrah) setelah pembatalan keberangkatan ada 5 pengaduan sebanyak (1,9 %). Selain itu ada pengaduan tentang penelantaran jamaah, tidak adanya perjanjian antara kedua belah pihak dan jamaah tidak dipulangkan masing-masing sebanyak (4,6%) aduan. Selain itu, aduan tentang jamaah yang tidak mendapatkan NPU (Nomor Porsi Umroh), tidak disediakan asuransi perjalanan dan soal pelayanan (transportasi, akomodasi, kesehatan, dan konsumsi) jamaah tidak sesuai standar pelayanan minimum (SPM) sebanyak (1,1%) aduan. Selain itu maraknya kasus penipuan keberangkatan yang marak hingga saat ini masih terjadi. Seperti penipuan yang dilakukan oleh PT. Damtour, di Jawa Barat. Agen tersebut diketahui melakukan penipuan terhadap ratusan jamaah umroh senilai miliaran rupiah.¹³

Selain itu seperti pada tahun 2020 juga terjadi wabah penyakit.

Terbukti di tahun 2020 terjadi penundaan dan pembatalan keberangkatan haji

¹³ Bareksa.com, “Kasus Gagal Berangkat Umroh Masih Terjadi, Hindari Dengan Berejsa Umroh”, artikel dari <https://www.bareksa.com/berita/umroh/2020-01-10/kasus-gagal-berangkat-umroh-masih-terjadi-hindari-dengan-bareksaumroh>. Diakses Pada 10 Februari 2020.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan umroh karena wabah penyakit yang terjadi pada tahun 2020, maka pemerintah mengeluarkan keputusan agama pada tanggal 2 Juni 2020, kementerian agama (kemenag), mengeluarkan keputusan Kementerian Agama (KMA) Nomor 494 Tahun 2020 tentang pembatalan keberangkatan jamaah haji pada penyelenggaraan Ibadah Haji pada 27 Februari 2020/1441 H. Pemerintah Arab Saudi telah menangguhkan masuknya wisatawan dari penjuru dunia ke Arab Saudi, baik untuk tujuan umroh atau kunjungan wisata, termasuk yang berasal dari Indonesia.¹⁴ Hal ini mengakibatkan dampak yang signifikan bagi para travel umroh, seperti potensi kebangkrutan agen perjalanan, kerugian finansial, dan penurunan jumlah jamaah umroh, dan beberapa risiko lain yang dialami oleh travel umroh dan calon jamaah umroh. Hal tersebut terbukti bahwa dampak dari covid-19 pada tahun 2020 mengakibatkan tidak sedikit bisnis perjalanan travel umroh yang mengalami kebangkrutan.¹⁵

Seiring dengan meningkatnya permintaan untuk ibadah umrah, bisnis perjalanan umroh menghadapi sejumlah tantangan yang semakin kompleks, baik dari segi akomodasi maupun masalah operasional lainnya. Risiko operasional juga terjadi pada beberapa travel, seperti yang di nyatakan oleh Syam Resfiadi yang juga merupakan salah satu presiden direktur dari Patuna Travel, bahwa banyak jamaah umroh tidak kebagian hotell di Makkah dan Madinah karena travel umroh pesan hotel lewat broker. Sehubungan itu,

¹⁴ Azhia Nova dan Khadija Nuraini, "Manajemen Risiko Pada Kantor Perwakilan PT. Aminareka Perdana Pariaman Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19", *Jurnal Multidisiplin Ilmu* Volume 2., No. 2., (2023), h.161.

¹⁵ Faisal Muhammad, S.SOS, Ticketing PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, 20 Maret 2025

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diharapkan travel umroh untuk memesan hotel langsung ke pihak hotel. Seperti kejadian yang terjadi pada bulan desember dan januari para jamaah dari Indonesia tepatnya dari asosiasi sapuhi terdampak *full booking* hotel. Ini terjadi akibat teman-teman travel umroh booking hotelnya melalui broker, tidak langsung ke pihak hotel.¹⁶

Presiden direktur Patuna Travel, mengungkapkan bahwa salah satu tantangan utama dalam bisnis umroh pada tahun 2025 adalah permasalahan *overbooking* hotel, khususnya di Madinah. Hal itu terjadi akibat terbatasnya kapasitas hotel bintang 4 ke bawah di kota tersebut. Seperti salah satu contoh yang terjadi baru-baru ini akibat risiko operasional yang terjadi pada travel umroh, diantaranya: Puluhan jamaah terlantar, ada sekitar 25 jamaah umroh yang terlantar di bandara Changi, Singapura. Hal ini terjadi diduga pihak travel umroh terjadi kesalahan, terutama terkait pemesanan tiket pesawat dan mereka gagal untuk berangkat umroh dikarenakan belum ada pihak muasashah (pengurus umroh di Arab Saudi) yang bisa menangani jamaah saat sampai di Riyad.¹⁷

Sedangkan meningkatkan efisiensi operasional menjadi salah satu tantangan utama bagi penyelenggaraan travel umroh. Dalam persaingan yang semakin ketat, penyelenggaraan dituntut untuk dapat memberikan layanan yang berkualitas dengan biaya yang efisiensi. Namun, beberapa kendala

¹⁶ Khazanah, "Jamaah Tidak Kebahagian Hotel Karena Pesan Lewat Broker", artikel dari <https://khazanah.republika.co.id/berita/sqxr0z430/jamaah-umroh-tidak-kebahagian-hotel-karena-pesan-lewat-broker>. Diakses pada 31 Januari 2025.

¹⁷ Kompas.com, "kronologi jamaah umroh terlantar di bandara", artikel dari <https://travel.kompas.com/read/2025/04/15/113700427/kronologi-25-jemaah-umrah-telantar-di-bandara-changi-singapura>. Diakses pada 15 April 2025.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

operasional seringkali menghambat upaya peningkatan efisiensi tersebut.

Dengan itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi travel umroh, serta merancang model analisis risiko operasional yang dapat digunakan sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan efisiensi.

Dalam upaya meningkatkan efisiensi, travel umroh perlu melakukan identifikasi, analisis, dan mitigasi terhadap risiko-risiko tersebut. Penerapan analisis risiko operasional memungkinkan perusahaan untuk memahami sumber risiko, menilai dampaknya, dan mengembangkan strategi mitigasi risiko yang efektif. Meningkatkan efisiensi melalui analisis risiko operasional juga dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan para jamaah. Jamaah yang terorganisir dan profesional cenderung memberikan ulasan yang positif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan travel umroh. Dalam jangka panjang, hal ini berkontribusi pada penguatan posisi kompetitif travel umroh pada persaingan pasar yang semakin ketat.

Travel umroh PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru merupakan perusahaan swasta yang sudah beroperasi kurang lebih tujuh tahun lamanya, travel umroh ini bergerak di bidang biro perjalanan swasta: Umroh dan Haji Khusus, dan City Tour Mancanegara. PT. Niat Suci Ke Baitullah merupakan salah satu travel umroh yang memiliki izin resmi sebagai lembaga penyedia layanan perjalanan umroh dari Kementerian Agama Republik Indonesia No.288 tahun 2020.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka cukuplah menjadi alasan bagi penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Risiko Operasional Dalam Meningkatkan Efisiensi Pada Travel Umroh PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah pada topik permasalahan, maka peneliti melakukan batasan penelitian pada Analisis Risiko Operasional Dalam Meningkatkan Efisiensi Pada Travel Umroh PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen risiko operasional pada Travel Umroh PT. Niat Suci ke Baitullah Pekanbaru?
2. Apakah Faktor-Faktor yang menyebabkan terjadinya risiko operasional Pada Travel Umroh PT. Niat Suci ke Baitullah?
3. Bagaimana perspektif ekonomi syariah tentang analisis risiko operasional pada Travel Umroh PT. Niat Suci ke Baitullah Pekanbaru?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen risiko efisiensi pada Travel Umroh PT. Niat Suci ke Baitullah
2. Untuk mengetahui apa faktor-faktor penyebab terjadinya risiko operasional pada Travel Umroh PT. Niat Suci ke Baitullah Pekanbaru?
3. Untuk mengetahui bagaimana perspektif ekonomi syariah tentang analisis risiko operasional pada Travel Umrah PT. Niat Suci ke Baitullah Pekanbaru

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka ada beberapa manfaat yang akan didapatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk memperluas wawasan serta memberikan tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis dengan melihat dan menganalisis keadaan yang sebenarnya dilapangan.

2. Manfaat Praktis

Untuk pihak travel umroh Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru, peneliti berharap hasil penelitian ini bisa memberikan bahan masukan kepada travel Umroh PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru, dalam meminimalisir risiko operasional.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Manfaat Akademik

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat dijadikan sebagai sumbangsih keputusan Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Teori Dasar Risiko Operasional

a. Pengertian Risiko

Pengertian risiko dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti merugikan dan membahayakan, risiko dalam kehidupan telah menyatu sebagai suatu pilihan dalam melakukan berbagai jenis aktivitas. Setiap aktivitas sehari-hari baik aktivitas sosial maupun bisnis selalu berdampingan dengan risiko.¹⁸ Oleh karena itu risiko sangat erat kaitanya dengan kegiatan bisnis. Dikutip dari Departemen Keuangan, menurut KMK nomor 577 KMK.01/2019, risiko merupakan peristiwa yang dapat merugikan dengan kemungkinan hasil yang mungkin akan berbeda daripada yang diharapkan.¹⁹

Risiko timbul karena adanya ketidakpastian. Demikian pula sebaliknya berarti ketidakpastian adalah merupakan kondisi yang menyebabkan timbulnya risiko. Ketidakpastian penyebab utama keraguan dalam mengambil keputusan. Keraguan seseorang mengenai kemampuan dari prediksi yang gagal di masa akan datang akibat kondisi yang tidak pasti di lapangan.²⁰

¹⁸ I Putuh Sugi Arta dkk, *Op Cit.*, h. 2.

¹⁹ Rahmadi Idris Pasaribu et.al., “Analisis Risiko Operasional dalam Industri Travel Yuk Kita Tour Untuk Meningkatkan Efisiensi dan Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, Volume 2., No. 2., (2024), h.2-3.

²⁰ I Putuh Sugi Arta, *Op Cit.*, h.3.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan pengertian risiko diatas dapat dipahami bahwa risiko adalah kondisi ketidakpastian yang tidak diinginkan tentang suatu keadaan pada masa yang akan datang, karena hal tersebut akan memberikan dampak yang buruk atau kerugian yang mungkin terjadi baik pada individu, organisasi, maupun instansi.

Risiko akan selalu menghadang setiap manusia maupun berbagai perusahaan, termasuk perusahaan bisnis. Menurut suryono suatu risiko bisa terjadi jika terdapat 4 komponen yaitu, sumber, ancaman, perubahan, dan akibat. Apabila suatu sumber menghadapi ketidakpastian dari sebuah ancaman kemudian terjadi suatu perubahan kondisi, sehingga terjadi suatu peristiwa yang mengakibatkan kerugian maka terjadilah suatu risiko.²¹

b. Manajemen Risiko

Manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai goals secara efektif dan efisien, efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti tugas yang ada dilaksanakan secara benar terorganisir dan sesuai dengan jadwal.²²

Manajemen risiko adalah proses organisasi dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengendalikan berbagai ancaman dan tantangan terhadap pencapaian tujuan. Sumber ancaman bisa disebabkan seperti adanya ketidakpastian keuangan, kewajiban hukum, kesalahan

²¹ Suryono, *Manajemen Risiko dan Asuransi*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2019), h. 19.

²² Mesiono, *Manajemen dan Organisasi*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2015), Cet. ke-3, h.2.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam strategi manajemen, kecelakaan ataupun bencana alam.²³ Sedangkan manajemen operasional merupakan kegiatan yang kompleks, kegiatan ini bukan hanya mencakup pelaksanaan fungsi manajemen dalam mengatur dan mengawasi aktifitas perusahaan dalam mencapai target, akan tetapi kegiatan operasional perusahaan juga diperhatikan.

Manajemen operasional bukan hanya membahas tentang bagaimana perusahaan memperoleh keuntungan sebesar-besarnya, namun manajemen operasional juga membahas bagaimana perusahaan tersebut mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan yang lain.²⁴

c. Pengertian Risiko Operasional

Risiko operasional adalah risiko yang pada umumnya disebabkan oleh masalah internal perusahaan,²⁵ risiko ini sering terjadi disebabkan karena lemahnya sistem kontrol manajemen (*management control system*) yang diterapkan oleh pihak internal perusahaan seringkali menyebabkan timbulnya risiko operasional. Namun, risiko operasional juga bisa disebabkan karena adanya kesalahan manusia, kegagalan sistem, proses dan faktor eksternal.²⁶ Manajemen risiko operasional dapat digunakan untuk mengurangi potensi dampak buruk dari tidak berfungsinya proses internal maupun eksternal, untuk menghadapi risiko tersebut, tahap utama

²³ Sri Sarjana, et.al, *Manajemen Risiko*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022), h.3.

²⁴ Muhammad Zi'im Musyaffa', "Manajemen Operasional dan Al-Qur'an", *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, Volume 2., No. 1., (2023), h. 51.

²⁵ Rahmadi Idris Pasaribu, et.al, *Op Cit.*, h. 343.

²⁶ Rizatul Akbar dan Dwi Setya Nugrahini, *Op Cit.*, h.72.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang harus dilakukan perusahaan adalah memahami serta memperhitungkan risiko operasional, pemantauan dan pengendaliannya.

Menurut Irham Fahmi, risiko operasional merupakan risiko yang umumnya bersumber dari masalah internal perusahaan, dimana risiko ini terjadi disebabkan oleh lemahnya sistem kontrol manajemen (*Management control system*) yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan.²⁷ Menurut Tawan, risiko operasional adalah risiko yang antara lain disebabkan adanya ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau adanya masalah eksternal yang mempengaruhi operasional.²⁸

Risiko operasional dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa kategori, seperti sumber risiko, sumber dampak, dan tipe risiko. Berdasarkan sumber risiko operasional, ada tiga kategori, diantaranya yaitu:

1. Risiko Internal, risiko ini berasal dari aktivitas dan proses operasional internal organisasi, seperti kesalahan manusia, kegagalan teknologi, dan penyalahgunaan kepercayaan.
2. Risiko eksternal, risiko ini berasal dari faktor diluar organisasi misalnya lingkungan sekitar, cuaca buruk, atau bencana alam lainnya.

²⁷ Ida Ayu Made Sasmita Dewi, *Manajemen Risiko*, (Bali: UNHI Press, 2019), Cet Ke-1, h.1.

²⁸ Utami dan Uluan Silaen, “Analisis Pengaruh Risiko Kredit dan Risiko Operasional Terhadap Profitabilitas Bank Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Sub Sektor Perbankan BUMN”, *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, Volume 06., No. 03., (2018), h.125.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Risiko gabungan, risiko ini berasal dari kombinasi dari risiko internal dan eksternal.²⁹

d. Cara menentukan Risiko yang dihadapi oleh bisnis

Adapun cara untuk menentukan risiko apa saja yang dihadapi oleh suatu usaha, dapat dilakukan melalui beberapa tahapan:³⁰

1) Pengidentifikasi risiko

Pengidentifikasi risiko menjadi tahapan utama 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 dan menimbulkan kerugian dapat disebabkan oleh gangguan proses bisnis internal, kesalahan personal, kesalahan sistem, kerugian yang berada diluar perusahaan, pelanggaran terhadap peraturan perundangan 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 dalam kasus kerusakan.

3) Penanganan risiko

Opan Arifudin mengatakan bahwa manajemen risiko adalah tindakan untuk melindungi perusahaan dari kerugian dengan

²⁹ Adrian Radiansyah, et.al., *Manajemen Risiko Perusahaan (Teori dan Studi Kasus)*, (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), Cet. Ke-1, h.50.

³⁰ Rahmad Idris Pasaribu, et.al., *Op.Cit.*, h.344.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menentukan cara terbaik untuk menghadapi risiko. Manajemen risiko ini diterapkan setelah risiko diidentifikasi dan dipantau. Hanafi menunjukkan ketika risiko tidak dapat dihindari, perusahaan harus mengelola risiko. Penggunaan dua dimensi yaitu portofolio dan tingkat keparahan risiko, manajemen risiko dapat mengurangi kemungkinan terjadi peristiwa dan mengurangi tingkat keparahan (severity) atau bahkan mengendalikan keduanya.

a. Identifikasi risiko operasional

Identifikasi risiko operasional dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi seluruh jenis risiko yang berpotensi mempengaruhi kerugian operasional dan karenanya juga mempengaruhi laba rugi. Identifikasi risiko yang efektif harus memperhatikan semua faktor, baik internal maupun eksternal.³¹

b. Manfaat Risiko Operasional

Adanya manajemen risiko operasional yang telah dijelaskan sebelumnya tentu akan memberi manfaat bagi perusahaan. Adapun beberapa manfaat manajemen risiko operasional adalah sebagai berikut:³²

- 1) Proses pengambilan keputusan bisnis dapat lebih efisien

³¹ Zico Prasetyo dan Afriyeni, “penerapan manajemen risiko operasional pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan Kabupaten Pesisir Selatan ”. h.5.

³² Bank OCBC NISP. “Apa Itu Risiko Operasional? Ini Arti, Jenis, dan Managemennya”, artikel dari <https://www.ocbc.id/id/article/2023/06/20/risiko-operasional-adalah>. Diakses pada 22 Mei 2023.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Membantu mengidentifikasi kondisi yang tidak aman bagi perusahaan
- 3) Membantu meningkatkan keuntungan usaha.
- 4) Membantu mengurangi resiko kerugian dalam bisnis.
- 5) Membantu memprediksi keuangan bisnis dengan lebih akurat.

2. Konsep Dasar Efisiensi

a. Pengertian

Efisiensi menurut kamus besar bahasa indonesia berarti tepat atau sesuai untuk mengerjakan atau (menghasilkan) sesuatu (dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya), mampu menjalankan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, dan bertepat guna. Secara definisi, efisiensi adalah penggunaan sumber daya secara minimum guna mencapai hasil yang maksimum. Efisiensi menganggap bahwa tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.³³

Efisiensi adalah salah satu cara yang digunakan perusahaan dalam hal mengelola sumber keuangan, proses, material, tenaga kerja, peralatan perusahaan, maupun biaya yang efektif. Efisiensi bisa diartikan sebagai dimana suatu pengorbanan dicapai untuk memperoleh suatu manfaat meskipun pengorbanan sekecil mungkin.³⁴

³³ Ahmad Arisatul Cholik, “Teori Efisiensi Dalam Ekonomi Islam”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 1, No. 2., h.172.

³⁴ Dyah Ayu Dwi Susanti dan Ni Made Ida Pratiwi, ‘Efisiensi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Inovasi Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Di Kelurahan Semolowari”, *Jurnal Bisnis*, Volume 03, No. 03., (2023), h. 57.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Efisiensi diartikan sebagai upaya penggunaan input yang sekecil-kecilnya untuk mendapatkan produksi yang sebesar-besarnya.³⁵ Efisiensi operasional mengacu pada optimalisasi proses bisnis dan sumber daya untuk tujuan mengurangi biaya operasional dengan tetap mempertahankan atau meningkatkan produktivitas. Efisiensi operasional memiliki pentingnya yang besar dalam berbagai konteks, termasuk dalam dunia bisnis, organisasi *non-profit*, pelayanan publik, dan bahkan dalam kehidupan sehari-hari. Ada beberapa alasan mengapa efisiensi operasional sangat penting, hal itu karena efisiensi operasional dapat menghemat biaya, peningkatan kualitas, keunggulan kompetitif, kepuasan pelanggan, peningkatan produktivitas, keberlanjutan lingkungan, peningkatan layanan publik, dan peningkatan daya saing.³⁶

Pengertian efisiensi yang dikemukakan oleh Peter F. Drucker (1967). Efisiensi berarti “melakukan sesuatu dengan tepat” dimana kemampuan melakukan sesuatu dengan tepat adalah konsep “*input-output*”. Seorang manajer yang efisien adalah seorang yang mencapai *output*, atau hasil yang diukur dengan *input* (tenaga kerja, *material*, dan waktu) yang dipergunakan. Manajer yang bertindak secara efisien mampu meminimalkan biaya sumber daya yang diperlukan.³⁷

³⁵ Nova Sri Aumora, et.al., “Analisis Efisiensi Produksi Usahatani Kelapa di Kecamatan Pulau Burung Kabupaten Indragiri Hilir”, *Jurnal Sorot*, Volume 11, No. 1., (2016), h.50.

³⁶ Gumgum Darmawan, et.al, *Efisiensi Operasional Dengan Promodel (Panduan Teori Antrian)*, (Bandung: Kaizen Media Publishing, 2023), Cet. Ke-1, h 1-3.

³⁷ Henki Idris Issakh dan Zahrida Wiryana, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: In Media, 2015), Edisi. Ke-2, h.581.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Soewarni efisiensi berarti melakukan sesuatu pekerjaan secara tepat dan benar. Dalam bahasa yang lebih sederhana efisiensi itu menunjukkan kemampuan organisasi dalam menggunakan sumber daya dengan benar dan tidak ada pemborosan.³⁸

Sebuah kajian sederhana pernah ditulis oleh Fuad Mas'ud yang ketika itu membahas tentang efisiensi. Kata efisiensi sangat sering digunakan dalam urusan bisnis dan organisasi. Secara simpel istilah efisiensi bisa diartikan dengan “menggunakan sumber daya (manusia, uang, alam) seminimal mungkin untuk memperoleh hasil sebesar-besarnya”.³⁹ Jadi, efisiensi adalah konsep yang mengacu pada kemampuan untuk menggunakan sumber daya (seperti waktu, tenaga, biaya atau bahan) secara optimal guna mencapai tujuan tertentu dengan upaya seminimal mungkin. Efisiensi mengacu pada kemampuan perusahaan atau individu untuk meminimalkan biaya dan memaksimalkan keuntungan.

Sejatinya semenjak awal perkembangan islam, Nabi Muhammad SAW selalu mengajarkan segala pekerjaan (amal) seefektif dan seefisien mungkin. Dengan berbagai pemahaman dari beliau sendiri hingga sahabat mengerti bagaimana meletakkan kata (efisiensi) ini pada tempatnya. Bahkan Nabi Muhammad SAW meletakkan nilai keislaman seseorang tatkala seorang muslim mampu mengoptimalkan pribadinya se-efisien mungkin, arti efisien dalam konteks ini pastinya adalah mengerjakan segala pekerjaan yang bermanfaat dan meninggalkan pekerjaan yang

³⁸ Elfreda Aplonia Lou, “Efektifitas Dan Efisiensi Melalui Pemanfaatan Runout Tim (ROT) Method”, *Jurnal Exchall*, Volume 5, No. 1., (2023), h.3.

³⁹ Ahmad Arisatul Cholic, *Op. Cit.*, h.168.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membuang-buang waktu dan tidak bermanfaat. Sebagaimana sabda Nabi SAW:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: (مِنْ حُسْنِ إِسْلَامِ الْمَرءِ تَرْكُهُ مَا لَا يَعْتَدُهُ) حَدَّيْتُ حَسْنٌ، رَوَاهُ التَّرمِذِيُّ وَغَيْرُهُ هَكَذَا.

Dari Abu Hurairah radiyallahu'anhu, dia berkata: "Rasulullah Sallallahu'alaihi Wa sallam bersabdah: termasuk kebaikan Islam seseorang adalah dia meninggalkan apa yang tidak bermanfaat baginya". (Hadits Hasan, diriwayatkan oleh At Tirmidzi).

Dari hadis di atas, dilihat bahwa yang menentukan kualitas keislaman seorang muslim adalah kemampuannya untuk memilah-milah pekerjaan, mana yang perlu dikerjakan dan mana yang tidak, dengan seefesien mungkin.⁴⁰

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Operasional

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat efisiensi operasional dalam suatu organisasi atau proses, yaitu:

1. Teknologi dan otomatis
2. Keterampilan dan kompetensi karyawan
3. Manajemen waktu
4. Pengelolaan risiko dan ketidakpastian
5. Pengelolaan biaya
6. Lingkungan kerja

3. Umrah

a. Pengertian

⁴⁰ *Ibid.*, h.174.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Umrah menurut arti bahasa berarti mengunjungi. Kalimat “*i’tamaruhi*” bersinonim dengan *zahru*, mengunjunginya. Ia juga disebut dengan haji kecil karena memiliki kesamaan dengan haji dalam hal ihram, thawaf, sa’i, dan mencukur atau memangkas rambut. Sedangkan menurut syara’, umroh adalah ziarah ke Baitul Haram dengan mekanisme tertentu. Yakni dengan ihram, thawaf, sa’i dan tahalul. Di sini tidak dikatakan “pada waktu tertentu”, karena umrah boleh dilakukan kapan saja.⁴¹

Menurut ulama Hanafi dan Maliki, umroh hukumnya sunnah. Allah SWT menjadikan baitullah sebagai tempat untuk dikunjungi umat Islam di seluruh dunia pada setiap tahunnya. Dalam surah Al-Baqarah ayat 125 berfirman:⁴²

وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِلنَّاسِ وَأَمَّا وَأَنْجَدُوا مِنْ مَقَامٍ إِبْرَاهِيمَ مُصَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَعَهَدْنَا إِلَيْ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَنْ طَهَرَا بَيْتَنَا لِلظَّاهِرِينَ وَالْغَافِلِينَ وَالرُّكُمُ السُّجُودُ

Artinya: Dan (ingatlah), ketika kami menjadikan rumah itu (Baitullah) tempat berkumpul bagi manusia dan tempat yang aman. Dan jadikanlah sebagian maqam ibrahim tempat shalat. Dan telah kami perintahkan kepada Ibrahim dan Ismail: “Bersihkanlah rumah-ku untuk orang-orang yang tawaf, yang i’tikaf, yang rukuk dan yang sujud”.

Sedangkan dalil-dalil umroh menurut hadits Rasulullah SAW diantaranya:

الْعُمْرَةُ وَاجِبَةٌ كُوْجُوبُ الْحَجَّ مَنْ اسْتَطَعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

⁴¹ Abdul Aziz Muhammad Azam dan Abdul Wahhab Sayyed, *Fiqih Ibadah Thaharah, Shalat, Zakat, dan Haji*, (Jakarta: AMZAH, 2018), Cet. Ke-5, h.603.

⁴² DetikNews, “Arti Umroh Menurut Bahasa Yang Harus Dipahami Umat Islam”, artikel dari <https://news.detik.com/berita/d-5601047/arti-umroh-menurut-bahasa-yang-harus-dipahami-umat-muslim>. Diakses pada 10 Juni 202.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“umroh hukumnya wajib, seperti wajibnya haji, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana”. (HR. Annas bin Malik)⁴³

Rasulullah SAW bersabda:

العمرة إلى العمرة كفارة لما بيتهما والحج المبرور ليس له جزاء إلا الجنة

“Dari satu umroh ke umroh lainnya (berikutnya) menjadi penghapus dosa diantara keduanya. Dan haji mabrur tidak ada balasan baginya kecuali surga”. (HR. Muslim)⁴⁴

Umroh dalam konteks ibadah tidak sekedar mempunyai arti mengunjungi, melainkan lebih dari itu, yaitu kita dituntut agar bisa mengambil manfaat darinya ('umroh). Karena sebagaimana kita ketahui, bahwa aktivitas umroh tersebut merupakan refleksi dari pengalaman hamba-hamba Allah (yaitu Nabi Ibrahim dan putranya, Nabi Isma'il) dalam menegakkan kalimat 'i'tauhid. Selain itu dalam umroh ini kita bisa menjumpai pengalaman kemanusiaan universal, yaitu menyaksikan demonstrasi kemanusiaan universal bahwa manusia itu semuanya sama. Perbedaanya dengan ibadah haji, kalau haji secara harfiah artinya ziarah. Yaitu menziarahi tempat-tempat suci, yang tidak terbatas hanya kota mekkah melainkan meliputi 'Arafah, Mina, Muzdalifah, dan tempat-tempat lainnya.⁴⁵

⁴³ Arrayan, “Mengenal Dalil dan Hukum Umroh Menurut Empat Mazhab”, artikel dari [Mengenal Dalil dan Hukum Umroh menurut 4 Mazhab - Arrayyan Travel](#). Diakses pada 27 Maret 2025

⁴⁴ Suci Wulan Dari, et.al, “Ibadah Haji Dan Umroh Dikaji Berdasarkan Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia”, *Jurnal Perbandingan Hukum Dan Pemikiran Islam*, Volume 3, No. 2., (2023), h.178.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Hukum umroh menurut 4 mazhab

Berbeda dengan haji yang hukumnya wajib bagi yang mampu, hukum umroh menjadi titik bahas tersendiri dalam fiqh Islam. Dari empat mazhab yang masyhur, mereka memiliki pandangan yang berbeda mengenai hukum pelaksanaan umroh adalah sebagai berikut:

1. **Mazhab syafi'i dan hambali (umroh wajib sekali seumur hidup)**

Mazhab syafi'iyyah dan hanabilah berpandangan bahwa hukum umrah adalah wajib setidaknya sekali seumur hidup, bagi yang mampu. Pandangan ini berdasarkan pada perintah dalam QS. Al-Baqarah: 196 yang bersifat *amr* (perintah), dan hukum asal dari perintah adalah wajib.

Imam An-Nawawi berkata dalam Al-Majmu': "Umrah itu wajib menurut kami, sebagaimana pendapat Imam Ahmad dan sebagian besar Ulama Salaf".

Pandangan ini juga sejalan dengan fatwa kontemporer seperti yang tercantum di situs hukum umroh Rumaysho, yang menyatakan bahwa umroh memiliki dasar syar'i yang kuat untuk diwajibkan bagi yang mampu secara fisik dan finansial.

2. **Mazhab Maliki dan Hanafi (umroh sunnah muakkad)**

Sebaliknya, mazhab Al-Malikiyyah dan Al-Hanafiyah berpendapat bahwa hukum umroh adalah sunnah muakkad (sunnah yang sangat dianjurkan), tetapi tidak sampai pada tingkat wajib. Imam Abu Hanifah menyatakan bahwa umroh bukan bagian dari kewajiban utama dalam

⁴⁵ Komarudin Hidayat, *Nurcholish Madjid Umroh Dan Haji Perjalanan Religius*, (Jakarta: PARAMADINA, 2008), Cet. Ke-3, h.4.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

islam, namun tetap ibadah yang sangat dianjurkan karena banyaknya dalil keutamaannya.

Dalam konteks ini jika muncul pertanyaan mengenai: “*Bagaimana hukum umroh sebelum haji?*”, menurut dari keempat mazhab diatas, umroh boleh dilakukan sebelum haji, dan tidak disyaratkan menunaikan ibadah haji terlebih dahulu. Bahkan banyak yang memilih umroh sebagai latihan *spiritual* sebelum menunaikan ibadah haji.⁴⁶

c. Rukun dan Syarat Umroh

Rukun umroh adalah suatu amalan yang apabila tertinggal maka umrohnya tidak sah.⁴⁷ Rukun umroh ada tiga, yaitu sebagai berikut:⁴⁸

1. Ihram dan miqat yang dilaluinya

Ihram adalah niat memulai ibadah haji dan umrah, dinamakan dengan ihram karena apabila niat telah terucap maka seseorang telah mengharamkan bagi dirinya apa yang sebelumnya halal seperti nikah, berharum-haruman, dan lain-lain.⁴⁹ Sedangkan miqat adalah ketentuan dan batasan waktu yang dibolehkan berihram.⁵⁰

2. Thawaf tujuh putaran mengelilingi Ka'bah

3. Sa'i antara shafa dan Marwa

⁴⁶ Arrayan. *Op. Cit*

⁴⁷ Johari dan Johar Arifin, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah (Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah SAW)*, (Yogyakarta: CV Istana Agency, 2019), h.11.

⁴⁸ Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed, *Op. Cit.*, h.608.

⁴⁹ Johari dan Johar Arifin, *Op.Cit.*, h.34.

⁵⁰ *Ibid.*, h.44.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Imam syafi'i menambahkan dua rukun lagi, yaitu menghilangkan rambut dan tertib, sehingga total menjadi lima, yaitu dimulai dengan ihram, thawaf, sa'i, kemudian bercukur.⁵¹

Ibadah haji dan umroh diwajibkan bagi setiap muslim yang baligh, berakal, serta mempunyai kemampuan (*Istiha'ah*) untuk melaksanakannya. Yang dimaksud dengan *istiha'ah* di sini adalah kemampuan dari segi fisik, materi dan aman dalam perjalanan. Anak kecil dan orang gila tidak dibebani kewajiban haji dan umroh, karena keduanya tidak *mukallaf*.⁵²

Sedangkan syarat mengerjakan umroh sebagai berikut:⁵³

1. Beragama islam
2. Sudah baligh atau dewasa. Anak-anak tetap diperbolehkan untuk beribadah umroh, namun tidak termasuk dalam syarat wajib umroh.
3. Berakal sehat. Umat muslim yang melaksanakan ibadah umroh harus dapat membedakan yang baik dan buruk.
4. Merdeka
5. Mampu
6. Harus ada mahramnya bagi perempuan.

B. Kerangka Pemikiran Teoritis

Penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pemikiran yang dapat menjadi landasan dalam penulisan dan pada akhirnya dapat diketahui variabel mana

⁵¹ Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed, *Op. Cit.*, h.609.

⁵² Johari dan Johar Arifin, *Op. Cit.*, h.10.

⁵³ Bank Mega Syariah. "Mengetahui Pengertian Umroh Beserta Syarat dan Tata Caranya", artikel dari <https://www.megasyariah.co.id/id/artikel/edukasi-tips/simpanan/pengertian-umroh>. Diakses pada 07 April 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dominan dalam mempengaruhi travel umroh terhadap risiko operasional untuk meningkatkan efisiensi.

C. Konsep Operasional Variabel Penelitian

Adapun variabel penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas (*independen*)

Yaitu variabel yang menjadi penyebab terjadinya atau yang mempengaruhi variabel terikat (*Dependen*). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah:

$$X = \text{Risiko Operasional}$$

2. Variabel Terikat (*Dependen*)

Yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas (*Independen*). Variabel (Y) pada penelitian ini adalah:

$$Y = \text{Efisiensi Operasional}$$

3. Operasional Variabel



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel I.1
Konsep Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skal a
Variabel X (Risiko Operasional)	Menurut Kasmir (2014) risiko operasional adalah risiko yang disebabkan oleh ketidakmampuan perusahaan dalam mengelola proses bisnis internal, sistem, dan manusia yang terlibat, sehingga berdampak pada gangguan operasional atau kerugian keuangan.	1. Risiko proses internal 2. Risiko sumber daya manusia (Human Error) 3. Risiko sistem dan teknologi informasi 4. Risiko eksternal 5. Risiko fraud (kecurangan dan tindakan ilegal)	skala likert
Variabel Y (efisiensi)	Menurut Robbins dan Coulter (2012) efisiensi adalah kemampuan untuk menghasilkan output yang lebih besar dengan jumlah input yang lebih kecil. Efisiensi merupakan ukuran kinerja yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya secara ekonomis.	1. Penggunaan waktu (efisiensi waktu) 2. Penggunaan biaya 3. Pemanfaatan sumber daya 4. Rasio produktivitas 5. Pengurangan sampah 6. Pemanfaatan kapasitas	skala likert



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dicantumkan oleh peneliti merupakan upaya pencarian perbandingan antara penelitian yang terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sementara itu penelitian relevan membantu penelitian yang dilakukan. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu, diantaranya sebagai berikut:

1. Skripsi yang disusun oleh Ayu Aviyonika Wulandari 2023, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Judul skripsi tersebut adalah “Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Pemasaran Haji dan Umroh PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung”.⁵⁴ Skripsi ini membahas tentang manajemen risiko operasional pada pemasaran, salah satu resiko dalam penelitian ini terhadap risiko pemasaran dalam persaingan bisnis biro travel haji dan umroh dan risiko operasional yang disebabkan pada operasional yang tidak berjalan dengan lancar. Hasil penelitian skripsi ini memberikan wawasan tentang risiko yang dihadapi oleh perusahaan seperti dalam melayani jamaah, persaingan usaha antar travel umroh karena perbedaan harga pemasaran travel umroh. Adapun yang membedakan dari penelitian ini adalah segi variabel nya. Penelitian terdahulu lebih membahas tentang risiko operasional yang disebabkan pada pemasarannya, sedangkan penelitian ini membahas mengenai efisiensi

⁵⁴ Ayu Aviyonika Wulandari, “Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Pemasaran Haji dan Umroh PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung”. (Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung, 2023).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

risiko operasional pada travel umroh. Pada penelitian terdahulu menemukan bahwa manajemen risiko operasional pada pemasaran haji dan umroh adalah berasal dari jamaah yang berangkat haji dan umroh dengan berhubungan baik tersebut dapat bekerjasama untuk menjadi agen, dan bekerjasama dengan mitra dalam biaya menutupi risiko operasional yaitul secara kondisional. Sedangkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada travel umroh yang diteliti mengalami beberapa risiko operasional. Diantaranya, terjadi masalah visa yang tidak keluar, kesalahan akomodasi, keterlambatan jadwal penerbangan, kesalahan komunikasi, dan risiko operasional dari faktor eksternal lainnya.

2. Skripsi yang disusun oleh Zulfikri 2022, Fakultas Dakwah dan Komunikasi. UIN SUSKA Riau. Judul skripsi tersebut adalah “Implementasi Manajemen Risiko Pada Biro Travel Haji dan Umroh di PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru Pada Masa Covid-19”.⁵⁵ Skripsi ini membahas tentang manajemen risiko pada saat covid-19 memberikan gambaran kepada publik akan pentingnya manajemen risiko dalam sebuah perusahaan terutama di masa pandemi seperti pada saat covid-19, dapat memberikan pemahaman kepada jamaah terkait adanya pembatalan haji dan mendorong kepada para toko biro travel haji dan umroh agar dapat tetap bertahan dalam menjaga amanah dan melakukan inovasi baru dalam menarik jamaah, dengan itu perusahaan

⁵⁵ Zulfikar, “Implementasi Manajemen Risiko Pada Biro Travel Haji dan Umroh Di PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru Pada Covid-19”. (Skripsi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) Pekanbaru, 2022).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

travel haji dan umroh menghadapi risiko pemasukan selama pandemi covid-19 dengan mencari alternatif pendapatan agar tetap bagus disaat menghadapi risiko. Adapun yang membedakan adalah penelitian ini mengambil studi kasus di PT. Niat Suci Ke Baitullah pada efisiensi dalam risiko operasionalnya, penelitian ini membahas risiko operasional yang terjadi beberapa tahun, bukan berpatok pada saat covid-19 saja. Sedangkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada travel umroh yang diteliti mengalami beberapa risiko operasional. Diantaranya, terjadi masalah visa yang tidak keluar, kesalahan akomodasi, keterlambatan jadwal penerbangan, kesalahan komunikasi, kerugian besar pada saat covid-19, kehilangan koper jamaah, dan risiko operasional dari faktor eksternal lainnya.

3. Skripsi yang disusun oleh M. Faris Ardian 2022, fakultas Ekonomi dan bisnis islam. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dengan judul skripsi “Manajemen Risiko Operasional Pada PT. Bank Syariah Indonesia Di Aceh”.⁵⁶ Adapun hasil dari skripsi ini membahas mengenai risiko operasional di bank syariah, selain risiko operasional yang disebabkan oleh SDM, risiko sistem IT (Informasi dan Teknologi) juga merupakan penyebab terjadinya risiko operasional. Secara garis besar ada empat faktor penyebab terjadinya risiko operasional yaitu faktor manusia, faktor sistem IT, faktor kegagalan proses internal, dan faktor karena kejadian eksternal. Karyawan bank syariah yang kurang

⁵⁶ M. Faris Ardian, “*Manajemen Risiko Operasional Pada PT. Bank Syariah Indonesia Area Aceh*”. (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam kompetensi ekonomi syariah adalah sumber terjadinya kesalahan operasional. Selain minimnya SDM yang berlatar belakang kompetensi ekonomi syariah permasalahan yang berkaitan dengan SDM lainnya adalah fraud internal, kurangnya integritas dan juga sumber daya manusia yang tidak mengetahui prosedur serta ketentuan merupakan salah satu penyebab terjadinya fraud. Faktor kejadian eksternal juga merupakan faktor penyebab risiko operasional, karena bank memiliki kontrol yang kecil bahkan tidak memiliki kontrol sama sekali terhadap kejadian eksternal, walaupun begitu risiko yang disebakan oleh faktor eksternal harus dapat dikelola oleh pihak bank. Adapun perbedaan pada penelitian ini adalah dari segi objek penelitian, jika penelitian terdahulu objek penelitiannya di perbankan syariah, sedangkan penelitian ini objeknya pada travel umroh, dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, penelitian ini mengalami beberapa kendala risiko operasional dalam meningkatkan efisiensi pada travel umroh. Adapun kendala risiko operasional yang dialami travel umroh diantaranya adalah adanya perubahan regulasi pemerintahan Arab Saudi, overbooking hotel, masalah visa yang tidak keluar, kesalahan akomodasi, keterlambatan jadwal penerbangan, kesalahan komunikasi, dari risiko operasional dari faktor eksternal lainnya.

4. Jurnal yang disusun oleh Rahmadi Idris Pasaribu, Fajar Agung Leksmana, Yochi Christhofen Laila, Putri Kemalal Dewi Lubis, Rossy Pratiwi Sihombing 2024, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi. Dengan judul “Analisis Risiko Operasional Dalam Industri Travel Yuk Kita Tour Untuk Meningkatkan Efisiensi dan Kepuasan Pelanggan”.⁵⁷ Hasil analisis yang dilakukan pada jurnal ini menunjukkan bahwa risiko-risiko yang terjadi seperti gangguan sistem pemasaran 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 meningkatkan sistem keamanan siber, program pelatihan staf, strategi hidging untuk mata uang, monitoring regulasi aktif, asuransi perjalanan, kebijakan kesehatan yang kuat, 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 tahun ke tahun. Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah pada objek penelitiannya, penelitian terdahulu menggunakan objek kepuasan pelanggan dan variabel ganda, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel sederhana dan tidak menggunakan variabel pada kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, penelitian ini mengalami beberapa kendala risiko operasional dalam meningkatkan

⁵⁷ Rahmadi Idris Pasaribu, dkk, “Analisis Risiko Operasional Dalam Travel Yuk Kita Tour Untuk Meningkatkan Efisiensi dan Kepuasan Pelanggan”. (Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi, Universitas Negeri Medan, 2024).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

efisiensi pada travel umroh. Adapun kendala risiko operasional yang dialami travel umroh diantaranya adalah adanya perubahan regulasi dari pemerintahan Arab Saudi, overbooking hotel, masalah visa yang tidak keluar, permasalahan akomodasi (baik itu permasalahan hotel ataupun fasilitas), keterlambatan jadwal penerbangan, kesalahan komunikasi, dari risiko operasional dari faktor eksternal lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan dilapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk menyusun laporan tersebut. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan analisis. Deskriptif dalam penelitian kualitatif berarti menggambarkan dan menjabarkan peristiwa, fenomena dan situasi sosial yang diteliti.⁵⁸

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti termasuk jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang ditekankan pada kelengkapan data yang dikumpulkan yaitu, data *primer* dan *sekunder*. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu fenomena dan menjelaskan tentang risiko operasional dalam meningkatkan efisiensi pada Travel Umroh Niat Suci Ke Baitullah.

B. Pendekatan penelitian

Pada penelitian pendekatan kualitatif bentuk data berupa kalimat atau narasi yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditampilkan. Landasan teori

⁵⁸ Maniru Waruwu, “Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi”, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Volume 7, No.1., (2023), h.2898.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan.⁵⁹

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Niat Suci Ke Baitullah yang berlokasi di Jl. Naga Sakti No.288, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28292.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel adalah bagian penting pada penelitian.⁶⁰ Penelitian tentang analisis risiko operasional dalam meningkatkan efisiensi pada travel umroh PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru menggunakan informan penelitian sebanyak 4 (Empat) orang. Adapun informan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Handeling PT. NSK
2. Staff Pembantu, Ticketing
3. Fround Office
4. Tour Leader
5. Audit

E. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah sumber tempat dimana memperoleh keterangan penelitian atau yang lebih tepat dimaknai sebagai seseorang atau

⁵⁹ Ismail Suardi, et.al., *Metode Penelitian Sosial*, (Yokyakarta: CV Adi Karya Mandiri, 2019), Cet. Ke-1, h.33.

⁶⁰ Marinu Waruwu,"Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi", *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Volume 7, No. 1, (2023), h.2900.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuatu yang mengenalnya ingin diperoleh keterangan. Mendefinisikan subjek penelitian sebagai individu, benda atau organisasi yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian, dan yang menjadi subjek penelitian ini adalah pihak perusahaan travel umroh PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru.

2. Objek penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi perhatian dalam penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi, yang menjadi objek penelitian ini adalah analisis risiko operasional dalam meningkatkan efisiensi pada travel umroh PT. Niat Suci Ke Baitullah.

F. Teknik Pengumpulan Data

Wawancara (interview) adalah salah satu keadaan mengumpulkan data yang paling biasa digunakan dalam penelitian sosial. Wawancara adalah proses yang penting dalam melaksanakan suatu penelitian khususnya dalam penelitian yang bersifat kualitatif. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan fakta, kepercayaan, perasaan, keinginan dan sebagainya yang diperlukan untuk tujuan penelitian. Wawancara mengharuskan kedua belah pihak baik itu peneliti maupun subjek kajian bertemu dan berinteraksi langsung dan aktif agar dapat mencapai tujuan dan data yang didapatkan baik dan akurat.⁶¹

Menurut Sugiyono Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian

⁶¹ Mita Rosaliza, "Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif", *Jurnal Ilmu Budaya*, Volume 11, No. 2., (2015), h.71.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.⁶² Untuk memperoleh data dari berbagai keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data wawancara:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatapan muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Dalam wawancara peneliti telah mengetahui dengan pasti apa yang hendak digali dari narasumber. Pada kondisi ini, peneliti biasanya sudah membuat daftar pertanyaan secara sistematis mengenai poin-poin penting dari masalah yang ingin digali dari responden. Peneliti juga dapat menggunakan berbagai instrumen penelitian seperti alat bantu recorder, kamera untuk foto, serta instrumen lainnya.⁶³

Dalam penelitian ini, proses *interview* (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data serta informasi tentang Analisis Risiko Operasional Dalam Meningkatkan Efisiensi Pada Travel Umroh PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan, terkait dengan penelitian yang dilakukan, sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

⁶² Ita Suryani, et.al., “Strategi Public Relation PT. Honda Megatama Dalam Customer Relatiomms”, journal BSI. (2013)

⁶³ Media Indonesia. “Teknik Pengumpulan Data dan Metode Penelitian”. Artikel dari <https://mediaindonesia.com/humaniora/539107/teknik-pengumpulan-data-dan-metode-penelitian>. Diakses pada 22 November 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang tidak ditunjukkan langsung kepada subjek penelitian. Dokumentasi adalah dokumen yang menyajikan informasi tentang hasil penelitian yang asli atau langsung dari sumbernya. Dokumentasi berbeda dengan pengarsipan dalam perpustakaan. Bahkan beberapa ahli berpendapat bahwa pengertian dokumentasi adalah penghimpunan dokumen atas suatu subjek tertentu.⁶⁴

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis hasil observasi, wawancara, dan hasil lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya dalam temuan bagi orang lain. Sedangkan menurut moleong, analisis data adalah proses mengukur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar. Hal ini mengandung beberapa pengertian bahwa dalam pelaksanaanya analisis data harus dilakukan sejak awal pengumpulan data di lapangan, hal ini perlu dilakukan secara intensif agar data di lapangan terkumpul semuanya.⁶⁵

Dalam teknis analisis data kualitatif, tekniknya cenderung menggunakan deskriptif untuk hasil analisisnya. Teknik ini tidak berpusat pada jumlah, melainkan pada penjelasan, penyebab, serta hal-hal yang mendasari topik. Sama seperti metode penelitian kualitatif, teknik analisis data ini bertujuan untuk

⁶⁴ Sampoerna University. "Dokumentasi: Pegetian, Fungsi, Dan Jenisnya" artikel dari <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/news/dokumentasi-adalah-pengertian-fungsi-dan-jenisnya>. Diakses Pada 29 July 2022.

⁶⁵ Nurdewi, "Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangga Melayani Di Provinsi Maluku Utara", *Jurnal Riset Ilmiah*, Volume 1, No. 2., (2022), h.300.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendalami serta mencari tahu suatu fenomena tertentu. Teknik ini tentunya digunakan pada penelitian yang data nya merupakan deskriptif ataupun mengangkat permasalahan terkait fenomena sosial, perilaku manusia dan hal-hal yang tidak bisa diukur dengan angka.⁶⁶

Analisis data dalam penelitian kualitatif diuraikan dengan proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkip-transkip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain agar peneliti dapat menyajikan temuannya.⁶⁷ Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuan dapat di informasikan kepada orang lain.⁶⁸

Metode analisis data yang digunakan merupakan metode kualitatif-deskriptif, pada penelitian ini dimaksudkan untuk eksplorasi dan mengklarifikasi mengenai fenomena ataupun kenyataan sosial, dengan mendeskripsikan variabel mengenai permasalahan. Tahap ini merupakan tahap dimana peneliti melakukan analisis data yang diperoleh, baik dari informan maupun dokumen-dokumen pada tahap sebelumnya.⁶⁹

⁶⁶ Unit Pengelola Jurnal Ilmiah, “Teknik Analisis Data (Pengertian, Jenis, dan Cara Memilihnya)”. Artikel dari, <https://uptjurnal.umsu.ac.id/teknik-analisis-data-pengertian-jenis-dan-cara-memilihnya/>. Diakses pada 13 April 2023.

⁶⁷ Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*, (Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UPN “Vetera”, 2020), Edisi. Ke-1, h.78.

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, CV, 2013), Cet. Ke-19, h.244.

⁶⁹ Eko Murdiyanto, *Op. Cit.*, h.44.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Deskripsi PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru

PT. Niat Suci Ke Baitullah (NSK) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa wisata; Umroh dan Haji Khusus, dan City Tour Mancanegara. PT. Niat Suci Ke Baitullah didirikan dengan spirit pembangunan yang profesional, efektif , efisien, dan inovatif. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 03 Januari 2017 di kota pekanbaru berdasarkan akta notaris yang dibuat oleh Notaris Syarif Gestunof SH. MKn, Notaris di Kabupaten Kampar, dan telah mengalami akta perubahan Nomor 03, tanggal 13 Mei 2022, oleh Notaris Regina Malviani SH. MKn, Notaris di Kabupaten Bengkalis, serta telah memperoleh persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui surat keputusan terbaru nomor: AHU-0032977. AH.01.02. Tahun 2022. Melalui surat keputusan tersebut perusahaan ditetapkan sebagai Perusahaan Persero. Yaitu menjadi PT. Niat Suci Ke Baitullah.

PT. Niat Suci Ke Baitullah merupakan perusahaan yang sudah lama berdiri yang dipimpin oleh Dr. H. Irma Romi Anto, S.H., M.H., CPL di bidang jasa biro perjalanan wisata, baik sebagai perorangan maupun berkontribusi atau tergabung dalam lembaga tertentu. PT. Niat Suci Ke Bitullah yang berlokasi di Jl. Melati No.08B, Komplek Ruko Royal, Platinum 2, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28293. Namun, saat ini dimulai dari bulan April 2025, kantor travel umroh PT. Niat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Suci Ke Baitullah telah berpindah dan berdiri di Jl. Naga Sakti No.288, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 29292.

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di pekanbaru merupakan salah satu alasan untuk mendirikan PT. Niat Suci Ke Baitullah karena melihat tingginya minat dari masyarakat dalam memenuhi akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umroh.

PT. Niat Suci Ke Baitullah berkomitmen mengutamakan pelayanan dan kualitas kinerja yang terbaik kepada jamaah melalui manajemen teknologi, kualitas SDM (tenaga yang Ahli dan Trampil), sampai dengan sistem yang terintegritas, sampai dengan manajemenn mutu dan resiko dalam setiap paket perjalanan yang ditawarkan. Komitmen perusahaan dibangun dengan tujuan untuk memberi kepuasan kepada jamaah secara nyata dengan pelayanan yang berkualitas, berpengalaman, dan profesional.

2. Profil PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru

PT. Niat Suci Ke Baitullah adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan pariwisata yang meliputi tour dan travel. PT. Niat Suci Ke Baitullah juga telah memiliki surat izin resmi pemerintah sebagai lembaga penyedia layanan perjalanan umroh, surat izin ini didapatkan dari kementerian Agama No. 601 tahun 2018. Berikut mengenai profil perusahaan travel umroh PT. Niat Suci Ke Bitullah:

Nama Perusahaan : PT. Niat Suci Ke Baitullah

Berdiri pada : 03 Januari 2017

Pemilik Perusahaan : Dr. Irma Romi Anto, S.H., M.H., CPL



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Alamat : Jl. Naga Sakti No. 288, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28292.

3. VISI dan MISI Perusahaan

a. Visi

Menjadi perusahaan tour travel dan wisata islami yang terdepan, terpercaya dan menjadi qudwah hasanah

b. Misi

1. Menjadikan kejujuran, amanah dan profesionalisme sebagai budaya perusahaan.
2. Berorientasi kepada keridhoan Allah Subhana Wata'ala dan kepuasan pelanggan (costumer satisfaction)
3. Mengikuti perkembangan teknologi dan informasi (IT) dalam operasionalnya.
4. Bermitra dengan perusahaan manapun atas dasar profesionalisme kerja dan saling menguntungkan.
5. Menjadikan keberkahan rizki sebagai tujuan asasi perusahaan.

4. Struktur Organisasi PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru

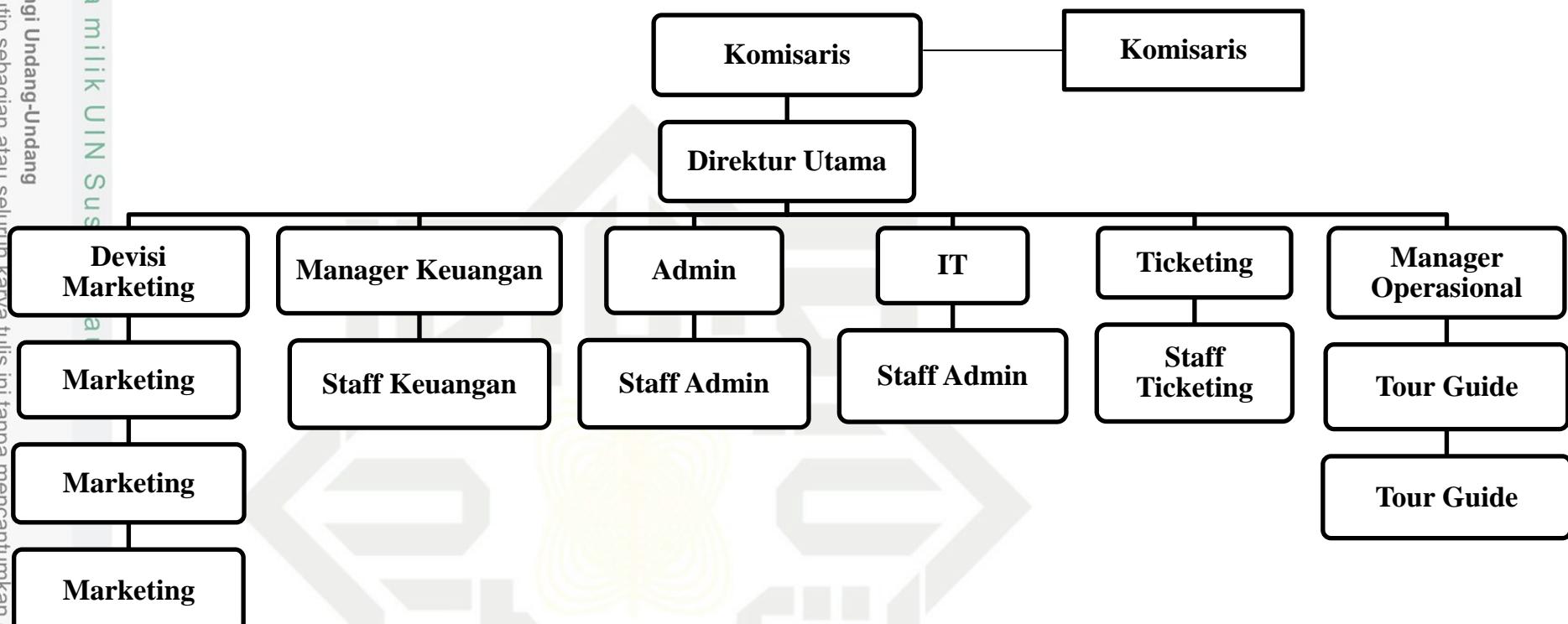
Struktur organisasi sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan terutama pada pelaksanaan manajemen perusahaan, sebagai gambaran umum jalannya alur wewenang dan tanggung jawab dan pengendalian perusahaan. Struktur organisasi merupakan kerangka hubungan organisasi yang didalamnya terdapat tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang mempunyai hubungan terhadap perusahaan. Berikut struktur organisasi PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru.

Gambar I.2
Struktur Organisasi
PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru



Sumber: PT. Niat Suci Ke Baitullah, Mei 2025.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Uraian Tugas (*Job description*) Bagian/Unit Kerja PT. Niat Suci Ke Baitullah

Berikut beberapa Job Description berdasarkan susunan unit kerja di PT. Niat Suci Ke Baitullah, adapun sebagai berikut:

a. Komisaris

1. Dewan pengawas melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya, baik mengenai perseroan maupun usaha perseroan, serta memberi nasihat kepada dewan direksi. Adapun, pengawasan dan pemberian nasihat dilakukan untuk kepentingan perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan.
2. Dalam menjalankan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada dewan direksi, dewan komisaris wajib melakukannya dengan iktikad baik, kehati-hatian, dan bertanggung jawab demi kepentingan perseroan.
3. Dewan komisaris turut bertanggung jawab secara pribadi atas kerugian perseroan apabila yang bersangkutan bersalah atau lalai dalam menjalankan tugasnya sebagaimana mestinya.

b. Direktur Utama

Direktur utama (Dirut) adalah seseorang Sebagai pemimpin tertinggi di perusahaan untuk merencanakan, mengkoordinasi, dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional di perusahaan baik yang bersifat teknis maupun non teknis.

1. Melakukan kegiatan pengawasan terhadap aktivitas akuntansi baik keungan, maupun pembelian-pembelian umum.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Mengatur dan mengawasi jalan kegiatan operasional perusahaan
3. Menyusun dan mengawasi rencana kerja dan budget operasional perusahaan.
4. Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi oleh perusahaan.
5. Menetapkan strategi-strategi untuk mrealcapai visi dan misi perusahaan
6. Bertanggung jawab atas hasil kerja bawahannya.

c. Marketing

Marketing bertanggung jawab dalam mempromosikan produk atau jasa perusahaan kepada target konsumen dengan tujuan meningkatkan penjualan dan citra merek. Berikut beberapa tugas dari seorang marketing:

1. Menyusun strategi pemasaran
2. Riset pasar
3. Melakukan kampanye pemasaran
4. Mengukur dan menganalisis efektifitas kampanye pemasaran. Dan
5. Menjaga hubungan dengan pelanggan;

d. Manager Keuangan

Manager keuangan merupakan salah satu posisi keuangan yang bertugas untuk mengatur dan membuat keputusan finansial serta mengaplikasikannya demi tercapainya tujuan perusahaan.

Adapun beberapa tugas dari seorang manager keuangan yaitu sebagai berikut:

1. Menyusun perencanaan keuangan perusahaan;
2. Mengoprasikan kebutuhan keuangan perusahaan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Menentukan segala apa yang harus dicapai atau diselesaikan (*the setting of objectives*).
4. Memimpin segala aktivitas dan segala sesuatu untuk menyelenggarakan pencapaiananya (*leading the activities towards accomplishment*);
5. Membuat segala sesuatunya agar tercapai sesuai dengan apa yang ditentukan sebelumnya (*securing results according to predermind objectives standards*);

Adapun beberapa tanggung jawab manager keuangan sebagai berikut:

1. Mengelola akuntansi perusahaan;
2. Mengkoordinasi pengontrolan dana perusahaan;
3. Melakukan perencanaan dan pengembangan system keuangan perusahaan;
4. Mengontrol jalannya efisiensi kerja perusahaan;
5. Mengelola pajak perusahaan;
6. Mengelola arus kas, utang, dan piutang

e. Admin

Admin/ administrasi adalah seseorang yang memiliki tugas untuk melakukan tata kelola administrasi suatu perusahaan. Seseorang administrasi akan memiliki tanggung jawab untuk mengatur pelaksanaan system kerja perusahaan. Berikut beberapa tugas seorang administrasi:

1. Rekap data
2. Penjadwalan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Melakukan arsip data
4. Mengelola dan mengorganisir administrasi kantor, dan
5. Memastikan segala peralatan kantor.

f. IT

Adapun tugas utama dari seorang IT antara lain adalah:

1. Tugas utama seorang system administrator adalah merawat *software* dan *hardware* yang ada disistem perusahaan, melakukan perbaikan jika ada yang rusak, seorang *system administrator* yang baik harus mampu menangani seluruh permasalahan *software* dan *hardware* yang ada di perusahaan.
2. Memeriksa dan memastikan bahwa aplikasi yang digunakan user dapat berjalan sebagaimana mestinya;
3. Memastikan data user di komputer tidak dapat dibaca atau diambil oleh orang tanpa izin;
4. Melakukan update sistem operasi atau aplikasi secara berkala;
5. Melakukan backup data;
6. Memastikan sistem pendukung seperti printer dan scanner dapat beroperasi;
7. Menginstal dan konfigurasi antivirus demi keamanan komputer;
8. *Staff* IT juga bertugas melakukan perbaikan jika ada yang rusak, memastikan semua *hardware* dan komputer berfungsi optimal, mengevaluasi dan meningkatkan kinerja sistem IT, dan lainnya. Seorang IT *staff* yang baik harus mampu menangani seluruh

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

permasalahan yang berkaitan dengan bidang teknologi informasi di perusahaan.

g. Ticketing

Berikut beberapa tugas dan tanggung jawab sebagai seorang ticketing, diantaranya:

1. Melayani penumpang dalam proses reservasi, pembayaran dan informasi
2. Memastikan jadwal keberangkatan tepat waktu dan memberikan informasi kepada penumpang jika terjadi penundaan keberangkatan atau ketidaksesuaian jadwal;
3. Menyampaikan semua keluhan dan saran dari jamaah
4. Memastikan tiket perjalanan tercetak dengan benar saat diterima oleh penumpang;
5. Mampu menangani keluhan jamaah dan memberikan respon cepat kepada pelanggan. Koordinasi dengan Tim Leader untuk memyelesaikan keluhan;

h. Manager Operasional

Adapun beberapa tugas dari seorang manager operasional adalah sebagai berikut:

1. Mendukung komunikasi dan koordinasi antar departemen;
2. Memastikan kualitas produk atau layanan sesuai dengan aturan yang berlaku;
3. Mengamati anggaran dan mengelola pengeluaran;
4. Melakukan evaluasi alur kerja operasional yang efisien;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Mengembangkan strategi operasi perusahaan sesuai dengan tujuan jangka panjang, dan;
6. Mengurus pengrekrutan dan pelatihan karyawan;

i. Kesimpulan uraian tugas (*Job description*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru, dapat diketahui bahwa secara struktural perusahaan belum memiliki pembagian khusus atau unit tersendiri yang secara eksplisit menangani dan mengatur mengenai pengendalian risiko operasional. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pengendalian risiko belum diformalkan dalam bentuk kebijakan atau struktur organisasi yang terpisah. Meskipun demikian, praktik pengendalian risiko di perusahaan tidak sepenuhnya diabaikan, melainkan telah diimplementasikan secara tidak langsung melalui mekanisme pembagian tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan dalam uraian tugas (*job description*) masing-masing bagian atau divisi. Setiap bagian dalam struktur organisasi memiliki peran dan fungsi tertentu yang secara fungsional turut berkontribusi terhadap upaya pencegahan dan pengendalian risiko operasional. Misalnya, bagian ticketing bertanggung jawab untuk memastikan ketepatan data dan jadwal keberangkatan jamaah, bagian administrasi dan front office berperan dalam menjaga kelancaran proses administrasi serta komunikasi dengan pihak eksternal, sementara bagian audit internal melakukan pengawasan terhadap keakuratan dan kelengkapan dokumen serta transaksi. Dengan demikian, meskipun belum terdapat sistem manajemen risiko yang terdokumentasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara formal, implementasi fungsi-fungsi tersebut telah mencerminkan adanya kesadaran manajerial terhadap pentingnya pengendalian risiko dalam kegiatan operasional perusahaan.

Pendekatan ini dapat dikategorikan sebagai bentuk pengendalian risiko terintegrasi (embedded risk control), di mana fungsi mitigasi risiko dijalankan secara melekat dalam setiap aktivitas kerja tanpa harus membentuk unit pengendalian risiko yang berdiri sendiri. Namun, dalam perspektif manajemen risiko modern, perusahaan disarankan untuk mulai merancang kebijakan dan prosedur pengelolaan risiko yang lebih sistematis agar proses identifikasi, analisis, dan mitigasi risiko dapat dilakukan secara terukur dan terdokumentasi. Dengan adanya kebijakan tersebut, perusahaan akan lebih mudah dalam melakukan evaluasi terhadap efektivitas strategi pengendalian risiko serta meningkatkan efisiensi operasional dalam jangka panjang.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis risiko operasional dalam meningkatkan efisiensi pada travel umroh PT. Niat suci ke baitullah pekanbaru, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru telah menerapkan manajemen risiko operasional dengan langkah-langkah yang mencakup identifikasi terhadap berbagai beberapa potensi risiko. Risiko-risiko tersebut bersumber dari faktor internal, seperti kesalahan pencatatan data, kurangnya komunikasi, serta koordinasi antar divisi operasional. Disamping itu, terdapat pula risiko dari faktor eksternal, seperti keterlambatan jadwal penerbangan, visa jamaah yang belum terbit, dan permasalahan akomodasi.
2. Faktor-faktor penyebab timbulnya risiko operasional meliputi fluktuasi harga tiket pesawat dan akomodasi, perubahan kebijakan pemerintah terkait kuota jamaah umroh, lonjakan permintaan pada musim-musim tertentu seperti Ramadhan dan Syawal, serta keterbatasan kuota visa. Selain itu, belum optimalnya pemanfaatan sistem teknologi informasi dan pengaruh kondisi cuaca juga turut memengaruhi stabilitas operasional.
3. Strategi mitigasi risiko yang diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi pelunasan biaya satu bulan sebelum keberangkatan, penyediaan tabungan cadangan operasional, peningkatan intensitas koordinasi antar bagian, pelaksanaan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan kegiatan, serta kerja

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sama langsung dengan pihak maskapai dan hotel. Perusahaan juga menghindari penggunaan perantara tidak resmi (calo) guna mengurangi potensi risiko tambahan. Penerapan manajemen risiko yang terstruktur juga menunjukkan potensi dalam mendukung peningkatan efisiensi operasional. Indikasi peningkatan efisiensi tercermin dari berkurangnya kendala teknis, lebih terkendalinya biaya operasional, serta meningkatnya kepercayaan jamaah terhadap proses penyelenggaraan ibadah umroh yang lebih tertib dan dapat diandalkan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai analisis risiko operasional untuk meningkatkan efisiensi pada travel umroh PT. Niat suci ke baitullah pekanbaru, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan teknologi informasi di bidang pemesanan, pencatatan dan pengelolaan data jamaah perlu dilakukan untuk meminimalisir kesalahan manusia, dan mempercepat pelayanan. Selain itu Pelatihan dan pengembangan SDM secara berkala juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kemampuan staf dalam menangani risiko dan menghadapi berbagai situasi yang tidak terduga, terutama di musim-musim tertentu disaat padat keberangkatan jamaah.
2. Diversifikasi kerjasama dengan hotel dan maskapai penerbangan perlu diperluas agar perusahaan tidak terlalu tergantung pada satu vendor saja dan dapat memiliki alternatif lain ketika terjadi kendala yang fatal.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penguatan sistem evaluasi dan monitoring risiko secara berkala akan sangat bermanfaat agar risiko dapat diantisipasi lebih awal dan efisien dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan. Serta meningkatkan transparansi terhadap komunikasi dengan calon jamaah, terutama dalam hal biaya agar tidak terjadi salah faham, dan risiko yang mungkin terjadi, sehingga kepercayaan jamaah tetap terjaga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

DAFTAR PUSTAKA**A. Buku**

- Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed. *Fiqh Ibadah, Thaharah, Zakat dan Haji* Cetakan-5. Jakarta: Amzah, 2018.
- Adrian Radiansyah, et.al. *Manajemen Risiko Perusahaan (Teori dan Kasus) Cetakan-1*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemahannya (Jakarta: Badan Pengelola Keuangan Haji), Q.S (2): 196.
- Eko Murdiyanto. *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)* Edisi-1. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UPN "Veteran", 2020.
- Gumgum Darmawan, et.al. *Efisiensi Operasional Dengan Promodel (Panduan Teori Antrian)* Cetakan-1. Bandung: Kaizen Media Publishing, 2023.
- Henki Idris Issakh dan Zahrida Wirayana. *Pengantar Manajemen* Edisi-2. Jakarta: In Media, 2015.
- Herman Darmawi. *Manajemen dan Risiko*, Edisi ke-2. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016.
- I Putih Sugi Arta, et.al. *Manajemen Risiko*. Bandung: Widina Bakti Persada, 2021.
- Ida Ayu Made Sasmita Dewi, et.al. *Manajemen Risiko*. Bali: UNHI Press, 2019.
- Irfham Fahmi. *Manajemen Risiko (Teori, Kasus, dan Solusi)* Cetakan-4. Bandung: ALFABETA, 2014.
- Ismail Suardi, et.al. *Metode Penelitian Sosial* Cetakan Pertama. Yogyakarta: CV. Adi Karya Mandiri, 2019.
- Johari dan Johar Arifin. *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah (Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah SAW)*. Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2019.
- Komarudin Hidayat. *Nurcholish Madjid Umroh dan Perjalanan Religius, cetakan-3*. Jakarta: PARAMADINA, 2008.
- Mesiono. *Manajemen dan Organisasi* cet-3. Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2015.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Retna Kristiana. *Manajemen Risiko*. Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara, 2022.

Sri Sarjana, et.al. *Manajemen Risiko*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cetakan Ke-19*. Bandung: ALFABETA, CV, 2013.

Suryono. *Manajemen Risiko dan Asuransi*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2019.

B. Jurnal

Azhia Nova, K. N. (2023). Manajemen Risiko Pada Kantor Perwakilan PT. Aminareka Perdana Pariaman Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Multidisiplin Ilmu, Volume 2 Nomor 2*.

Ahmad Arisatul Cholic. (2013). Teori Efisiensi Dalam Ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi Islam, Volume 1 Nomor 2*.

Ditta Feicyllia Sari, Noven Suprayogi. (2015) Membandingkan Efisiensi Pembiayaan Bank Umum Syariah Danbank Umum Konvensional Di Indonesia Dengan Metode Data Envelopment Analysis (DEA)”, *Jurnal Ekonomi Syariah, Vol.2, No.8*.

Elfreda Aplonia Lou. (2023). Efektifitas dan Efisiensi Melalui Pemanfaatan Runout Tim (Rot) Method. *Jurnal Exchall, Volume 5 Nomor 1*.

Hasanah, H. (2016). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu0Ilmu Sosial. *Jurnal At-Taqaddum. Volume 8 No 1*.

Ismail, Fachruddin Azmi. (2022). Perspektif Manajemen Islam Dalam Menghadapi Resiko Transparansi Informasi Publik Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Dharmawangsa. Volume 16, No.3*.

Ita Surani, H. B. (2013). Strategi Public Relation PT. Honda Megamata Dalam Customer Relatiomms. *Jurnal BSI*.

Marthin D.J, S. B. (2014). Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksanaan Konstruksi Di Provinsi Papua (Study Kasus Di Kabupaten Sarmi). *Jurnal Ilmiah Media Engineering, Volume 4 No 2*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Mita Rosaliza. (2015). Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya Volume 11 No 2*
- Muhammad Zi'im Musyaffa'. (2023). Manajemen Operasional dan Al-Qur'an. *Jurnal Pendidikan Agama Islam. Volume 2 No 1*
- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora dan Teknologi, Volume 4 No 1.*
- Nova Sri Aumora, D. B. (2016). Analisis Efisiensi Produk Usahatani Kelapa Di Kecamatan Pulau Burung Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Sorot, Volume 11 No 1.*
- Nurdewi. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangga Melayani Di Provinsi Maluku. *Jurnal Riset Ilmiah, Vol. 1, No. 2.*
- Purnama, H. (2022). Efektifitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Dallas Travel Sukabumi. *Jurnal Multidisiplin Wets Science, Volume 01 No 01.*
- Rahmadan Ayyasy, d. (2024). Peningkatan Layanan dan Pengelolaan Risiko Dalam Industri Haji dan Umrah. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah, Volume 2 No 3.*
- Rahmadi Idris Pasaribu, d. (2024). Analisis Risiko Operasional Dalam Industri Travel Yuk Kita Tour Untuk Meningkatkan Efisiensi dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi, Volume 2 No 2.*
- Rizalul Akbar, D. S. (2022). Analisis Manajemen Risiko Dalam Operasional Usaha Roti Bakar 77. *Journal Of Islamic Philantrhropy And Disaster, Volume 2 No 2.*
- Sri Wulan Wahyuni, d. (2024). Prospek Travel Bisnis Haji dan Umrah: Enterpreneur Di Era Digital. *Journal Of Hajj and Umrah, Volume 1 No 1.*
- Suci Wulan Dari, Dkk. (2023). Ibadah Haji Dan Umroh Dikaji Berdasarkan Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia. *Jurnal Perbandingan Hukum Dan Pemikiran Islam, Volume 3 No 2.*
- Utami, U. S. (2018). Analisis Pengaruh Risiko Kredit dan Risiko Operasional Terhadap Profitabilitas Bank Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Sub Sektor Perbankan BUMN. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, Vol. 06 No.03.*

Hak Cipta Bilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau

- Hak Cipta Bilindungi Undang-Undang**

 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maniru Waruwu. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Kombinasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 7 No.1.

Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif dan Metode Penelitian Kombinasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Volume 7 No 1.

zico Prasetyo, A. (n.d.). penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada PT. Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan Kabupaten Pesisir Selatan.

C. Website

Arrayan.travel. (2025, 27 Maret). *Mengenal Dalil dan Hukum Umroh Menurut Empat Mazhab*. Artikel diakses pada 27 Maret 2025 dari [Mengenal Dalil dan Hukum Umroh menurut 4 Mazhab - Arrayan Travel](#).

Bareksa.com. (2020, 10 Februari). *Kasus Gagal Berangkat Umroh Masih Terjadi, Hindari Dengan Bereksa Umroh*. Artikel diakses pada 10 Februari 2020 dari <https://www.bareksa.com/berita/umroh/2020-01-10/kasus-gagal-berangkat-umroh-masih-terjadi-hindari-dengan-bareksaumroh>.

Detik.News.Com. (2021, 10 Juni). *Ati Umroh Menurut Bahasa Yang Harus Dipahami Umat Muslim*. Artikel diakses pada 10 Juni 2021 dari <https://news.detik.com/berita/d-5601047/arti-umroh-menurut-bahasa-yang-harus-dipahami-umat-muslim>.

Pa.sungairaya.go.id. (2024, 11 September). *Hadits Keutamaah Bekerja Dengan Baik, Sungguh-Sungguh, dan Profesional*. Artikel diakses pada 11 September 2024 dari <a href="https://www.pa-sungairaya.go.id/wp/hadits-keutamaan-bekerja-dengan-baik-sungguh-sungguh-dan-profesional/#:~:text=Artinya:%20Dari%20Aisyah%20r.a.%2C%20sesungguhnya,menikmati%20hasil%20dari%20perasan%20keringatnya.&text=Dan%20katakanlah%2C%20%E2%80%9CBekerjalah%20kamu%2C,apa%20yang%20telah%20kamu%20kerjakan.%E2%80%9D&text=%E2%80%9CBekerjalah%20untuk%20duniamu%20seakan%2Dakan,seseorang%20mengjalani%20kedua%20kehidupan%20tersebut.&text=Sholat%20Tepat%20Waktu%20di%20Masjid,Golongan%20yang%20Dinaungi%20Allah%20SWT?

Jazahanah.Republik.com.id. (2025, 31 Januari). *Jamaah Umroh Tidak Kebahagian Hotel Karena Pesan Lewat Broker.* Artikel diakses pada 31 Januari 2025 dari

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[https://khazanah.republika.co.id/berita/sqxr0z430/jamaah-umroh-tidak-kebagian-hotel-karena-pesan-lewat-broker.](https://khazanah.republika.co.id/berita/sqxr0z430/jamaah-umroh-tidak-kebagian-hotel-karena-pesan-lewat-broker)

Kompas.com. (2025, 15 April). *Kronologi Jamaah Umroh Terlantar Di Bandara Changi Singapore*. Diakses pada 15 April 2025 dari <https://travel.kompas.com/read/2025/04/15/113700427/kronologi-25-jemaah-umrah-telantar-di-bandara-changi-singapura>.

Mediaindonesia.com. (2022, 22 November). *Teknik Pengumpulan Data dan Metode Penelitian*. Artikel diakses pada 22 November 2022 dari <https://mediaindonesia.com/humaniora/539107/teknik-pengumpulan-data-dan-metode-penelitian>.

Megasyariah.com. (2023, 7 April). *Pengertian Umroh Beserta Syarat dan Tata Caranya*. Diakses pada 07 April 2019 dari <https://www.megasyariah.co.id/id/artikel/edukasi-tips/simpanan/pengertian-umroh>.

Ocbc.id. (2023, 22 Mei). *Apa Itu Risiko Operasional? Ini Arti, Jenis, dan Manajemennya*. Artikel diakses pada 22 Mei 2023 dari <https://www.ocbc.id/id/article/2023/06/20/risiko-operasional-adalah>.

Radio Rodja. (2016, 19 Mei). *Kaidah-Kaidah Praktisi Memahami Fiqih Islam*. Artikel diakses pada 19 Mei 2016 dari <https://www.radiorodja.com/21003-penerapan-kaidah-menghilangkan-kemudharatan-lebih-didahulukan-daripada-mengambil-kemaslahatan-kaidah-praktis-memahami-fiqih-islami-ustadz-kurnaedi-lc/>.

Sampoernauniversity.ac.id. (2022, 29 Juli). *Dokumentasi: Pengertian, Fungsi, dan Jenisnya*. Artikel diakses pada 29 Juli 2022 dari <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/news/dokumentasi-adalah-pengertian-fungsi-dan-jenisnya>.

Uptjurnal.umsu.ac.id. (2023, 13 April). *Teknik Analisis Data (Pengertian, Jenis, dan Cara Memilihnya)*. Artikel diakses pada 13 April 2023 dari <https://uptjurnal.umsu.ac.id/teknik-analisis-data-pengertian-jenis-dan-cara-memilihnya/>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

INSTRUMEN WAWANCARA

Jenis Penelitian: Kualitatif

A. Informasi Responden

Jabatan	:
Usia	:
Bagian/ Devisi	:
Lama bekerja di perusahaan	:

B. Pertanyaan Wawancara

a. Proses Operasional

1. Bagaimana alur operasional utama dalam penyelenggaraan perjalanan umroh di perusahaan travel umroh ini?
2. Tahap mana yang paling sering mengalami kendala atau keterlambatan?
3. Apakah prosedur standar (SOP) yang diterapkan dalam proses operasional di travel umroh?

b. Identifikasi Risiko Operasional

Apa saja risiko operasional yang sering sekali terjadi?

(misalnya: keterlambatan visa, jadwal keberangkatan, tiket pesawat, pemesanan hotel, transportasi, dll.)

Risiko apa yang paling berdampak terhadap kepuasan jamaah dan efisiensi?

3. Apakah ada peristiwa risiko operasional yang pernah menyebabkan kerugian besar atau keluhan serius?

c. Manajemen Risiko

Bagaimana perusahaan mengidentifikasi dan menilai risiko operasional?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apakah perusahaan memiliki sistem mitigasi risiko atau rencana darurat mengenai risiko operasional?

3. Sejauh mana staf ikut dilibatkan dalam proses pengendalian risiko?

d. Evaluasi dan Efisiensi

Apakah kegiatan evaluasi dilakukan secara rutin dan berkala?

2. Apakah kegiatan perusahaan sudah berjalan secara efisien?

3. Apakah usulan anda untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi risiko operasional?

4. Apakah perusahaan sudah memanfaatkan teknologi untuk mendukung operasional selama ini?

5. Apakah dengan menggunakan teknologi dapat mengurangi risiko dan meningkatkan efisiensi?

6. Apa perbaikan kedepan untuk mengurangi risiko operasional dan meningkatkan efisiensi perusahaan agar mendapat laba maksimal?

Dokumentasi Wawancara Dengan Staf internal Di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

