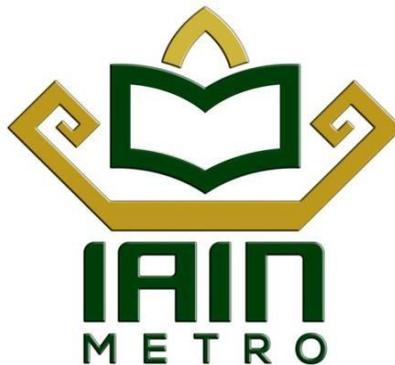


SKRIPSI

**ANALISIS MANAJEMEN RESIKO OPERASIONAL PADA
PEMASARAN HAJI DAN UMRAH PT SAUDI PATRIA
WISATA METRO LAMPUNG**

Oleh:

**AYU AVIYONIKA WULANDARI
NPM. 1903042001**



**Jurusan-S1 Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
TAHUN 1445 H / 2023 M**

**ANALISIS MANAJEMEN RESIKO OPERASIONAL PADA
PEMASARAN HAJI DAN UMRAH PT SAUDI PATRIA
WISATA METRO LAMPUNG**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Untuk Memenuhi Sebagai
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

AYU AVIYONIKA WULANDARI
NPM.1903042001

Dosen pembimbing: Dliyaul Haq, M.E.I.

Jurusan S1-Manajemen Haji Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA NEGERI (IAIN) METRO
TAHUN 1445 H / 2023 M



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan**
Saudara Ayu Aviyonika Wulandari

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di-

Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : Ayu Aviyonika Wulandari
NPM : 1903042001
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **ANALISIS MANAJEMEN RESIKO OPERASIONAL PADA PEMASARAN HAJI DAN UMRAH PT SAUDI PATRIA WISATA METRO LAMPUNG**

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 12 September 2023
Pembimbing,

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19812101 201503 1 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS MANAJEMEN RESIKO OPERASIONAL PADA PEMASARAN HAJI DAN UMRAH PT SAUDI PATRIA WISATA METRO LAMPUNG**

Nama : Ayu Aviyonika Wulandari
NPM : 1903042001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 12 September 2023
Pembimbing,



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19812101 201503 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. : B-3218/In-28.3/D/PP-00.9/11/2023

Skripsi dengan Judul: ANALISIS MANAJEMEN RESIKO OPERASIONAL PADA PEMASARAN HAJI DAN UMRAH PT SAUDI PATRIA WISATA METRO LAMPUNG, disusun Oleh: AYU AVIYONIKA WULANDARI, NPM: 1903042001. Jurusan: Manajemen Haji dan Umroh telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Kamis/12 Oktober 2023.

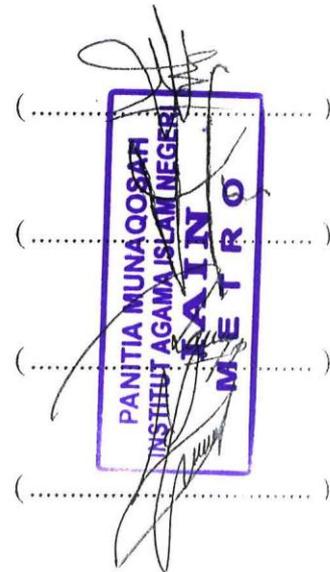
TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Dliyaul Haq, M.E.I

Penguji I : Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I

Penguji II : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

Sekretaris : Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

ABSTRAK

ANALISIS MANAJEMEN RESIKO OPERASIONAL PADA PEMASARAN HAJI DAN UMRAH PT. SAUDI PATRIA WISATA METRO LAMPUNG

Oleh:
AYU AVIYONIKA WULANDARI
NPM.1903042001

Biro travel haji dan umrah dalam dunia bisnis sangat ketat persaingan dalam bidang pemasaran di biro travel haji dan umrah di metro, salah satunya PT Saudi Patria Wisata Metro Lampung. Berbagai jenis pemasaran yang dahulu memakai *browsur* dan sekarang dilakukan dari mulut ke mulut (*word of mounth*) ataupun melalui agent. Berbagai produk dari paket umrah dan haji yang disediakan PT Saudi Patria Wisata. Pendaftaran dalam waktu pelunasan haji semakin tahun mulai pesat pada saat covid 19 dan terjadinya kualitas kematangan manajemen disetiap operasional umrah dan haji dalam keputusan adanya dampak yang timbul dalam jangka pendek dan jangka panjang. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan dan masukan terhadap manajemen resiko operasional pada pemasaran dan serta dijadikan bahan informasi pada pemilik PT Saudi Patria Wisata Metro Lampung dalam melaksanakan operasional dengan lebih baik lagi.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan sifat deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan yaitu menggunakan metode wawancara, metode dokumentasi. Wawancara dilakukan sebanyak enam orang yang telah dilakukan terhadap *branch manajer officer, staff administrasi, operation officer staff*, 3 orang selaku agent maupun jemaah dan kemudian semua data yang diperoleh dianalisis dengan deskriptif yang menggunakan cara berfikir induktif.

Hasil penelitian menunjukkan analisis manajemen resiko operasional pada pemasaran haji dan umrah PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung adalah berasal dari Jemaah yang berangkat haji dan umrah dengan berhubungan baik tersebut dapat bekerjasama untuk menjadi agent, dan bekerjasama dengan mitra dalam biaya menutupi resiko operasional yaitu secara kondisional. Adapun biaya dengan menyiapkan sedikit anggaran dari paket umrah dan haji yang dikeluarkan 10% untuk biaya pemasaran untuk agent dan asuransi yang bekerjasama dengan *CIU, ZURICH* yaitu pihak asuransi bila terjadi adanya resiko tersebut.

Kata kunci: Manajemen Resiko, Operasional, Pemasaran Haji dan Umrah

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AYU AVIYONIKA WULANDARI

NPM : 1903042001

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 10 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



Ayu Aviyonika Wulandari

NPM. 1903042001

MOTTO

وَمَنْ أَرَادَ الْآخِرَةَ وَسَعَىٰ لَهَا سَعْيَهَا وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَأُولَٰئِكَ كَانَ سَعْيُهُمْ مَشْكُورًا
(سورة الإسراء, ١٩)

Artinya: “Dan barang siapa menghendaki kehidupan akhirat dan berusaha ke arah itu dengan sungguh-sungguh, sedangkan dia beriman, maka mereka itulah orang yang usahanya dibalas dengan baik.” (Q.S Al Isra ayat: 19).¹

¹ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Terjemah dan Tajwid*, (Jawa Barat: Sygma, 2014)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Dengan memohon ridho Allah SWT skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibunda dan Bapak tercinta yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, mendidikku dengan kasih sayang yang tiada henti hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Keluarga, kerabat, dan saudara yang memberikan do'a, dukungan, dan motivasi.
3. Bapak Dliyaul Haq M.E.I, selaku pembimbing akademik dan skripsi saya, yang selaku memberikan masukan, penambahan ilmu kepada saya dan sudah memberi kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabatku mahasiswa Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Angkatan 2019 yang memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan gelar sarjana.
5. Almamater IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah Rabbil Alamin sholawat serta salam serta tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT dengan segala rahmat, nikmat, karunianya dan hidayah-NYA kita ucapkan sehingga peneliti menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Resiko Operasional Pada Pemasaran Haji Dan Umrah PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung.”

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA selaku Rektor IAIN Metro,
2. Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
3. Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah,
4. Dliyaul Haq, M.E.I selaku pembimbing akademik dan pembimbing skripsi,
5. Seluruh dosen serta segenap Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Iain Metro,

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan Agama Islam.

Metro, 10 Oktober 2023
Peneliti,



Ayu Aviyonika Wulandari
NPM. 1903042001

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian.	7
D. Penelitian Relevan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Resiko	11
1. Pengertian Manajemen Resiko	11
2. Jenis-jenis Resiko	12
3. Tahap-Tahap dalam Melaksanakan Manajemen Resiko..	13

B. Operasional Terhadap Pemasaran	14
1. Pengertian Operasional Pemasaran	14
2. Bentuk-Bentuk Resiko Operasional Pemasaran.....	16
3. Pengukuran Resiko Operasional	18
4. Biaya Untuk Resiko Operasional	18
C. Haji dan Umrah	19
1. Haji	19
2. Umrah.....	21
3. Pendaftaran Haji Dan Umrah	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	26
1. Jenis Penelitian	26
2. Sifat Penelitian	27
B. Sumber Data	27
1. Sumber Data Primer	28
2. Sumber Data Sekunder	28
C. Teknik Pengumpulan Data	29
1. Wawancara	29
2. Dokumentasi.....	30
D. Teknik Analisis Data	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi PT. Saudi Patria Wisata Metro.....	33
1. Sejarah Berdirinya PT. Saudi Patria Wisata Metro	33
2. Struktur Organisasi PT. Saudi Patria Wisata Metro.....	35
3. Tugas dan Wewenang PT. Saudi Patria Wisata Metro.....	35
4. Visi dan Misi PT. Saudi Patria Wisata Metro	37

B. Manajemen Resiko Operasional Pada Pemasaran Haji dan Umrah PT. Saudi Patria Wisata Metro	38
C. Analisis Manajemen Resiko Operasional Pada Pemasaran Haji dan umrah PT. Saudi Patria Wisata Metro	43
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Jumlah Keberangkatan Calon Jemaah Haji PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung	6
1.2. Jumlah keberangkatan Calon Jemaah Umrah PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung	6

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1. Struktur Organisasi PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. APD (Alat Pengumpul Data)
3. Surat Tugas
4. Surat Izin Research
5. Surat Balasan Research
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Foto Dokumentasi
10. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen resiko adalah rangkaian prosedur yang kemungkinan kerugian dalam suatu rangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memonitor dan mengontrol resiko yang timbul dari bisnis operasional perusahaan. Manajemen resiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis.¹ Manajemen resiko merupakan hal yang sangat penting karena manajemen resiko dapat memastikan keberhasilan suatu organisasi atau suatu kinerja secara konsisten dalam mengantisipasi terhadap resiko-resiko yang akan terjadi.

Manajemen resiko penting untuk mengendalikan berbagai macam terjadinya penyebab resikonya, sehingga nantinya dapat meminimalisir resiko yang berdampak positif terhadap keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Manajemen resiko memiliki peran yang sangat penting terhadap keberlangsungan perusahaan, terutama dalam berbisnis. Secara umum penerapan manajemen resiko akan menetapkan prosedur dalam mencapai ancaman, meminimalisir dampak negative dan mengatasinya.

¹ Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2014)., 2-3

Haji pada hakekatnya merupakan aktivitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah SWT kepada seluruh umat Islam yang telah mencapai *istitho'ah* (mampu). Haji juga disebut sebagai ibadah puncak yang melambangkan ketaatan serta penyerahan diri secara total kepada Allah baik secara fisik *material* maupun *spiritual*.² Sedangkan Umroh adalah berkunjung ke Ka'bah untuk melakukan serangkaian ibadah dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Sebagaimana Allah SWT berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
 مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾ (سورة آل
 عمران, ٩٧)

Artinya: “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (*baitullah*) amanlah dia. Dan diantara kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.” (Q.S Ali Imran: 97).³

Ibadah yang dimaksud disini adalah ibadah haji khusus yang diselenggarakan oleh biro perjalanan swasta, namun kuota haji tersebut

² M. Syukron Maksum, *Bimbingan Lembaga Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Al-Barokah, 2013), 9-10.

³ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Terjemah dan Tajwid*, (Jawa Barat: Sygma, 2014).

mengikuti prosedur dan ketentuan kementerian agama. PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung melayani jema'ah yang mendaftarkan haji dan umrah. Maupun yang pendaftaran yang dari awal pemasaran memiliki paket umrah yang beragam jenis harga. Pendaftaran haji adalah titik awal Jemaah masuk dalam sistem pelayanan haji kementerian agama. Pemasaran adalah aktivitas untuk mengenalkan produk atau jasa yang di hasilkan kepada konsumen untuk menarik minat jemaah.

Penyelenggaraan ibadah haji khusus adalah penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah haji khusus dengan pengelolaan, pembiayaan dan pelayanannya bersifat khusus.⁴ Travel haji dan umrah adalah perusahaan jasa yang berjalan untuk memproduksi pelayanan yang bernilai ibadah berupa perjalanan untuk memberangkatkan haji dan umrah. Namun saat covid-19 dana pelunasan tersebut melesat lebih tinggi, dan banyak perusahaan yang menurunnya minat pemasaran karena banyak agen biro travel untuk bersaing dikalangan bisnis yang bernilai ibadah tersebut.

Pengelolaan yang ditawarkan oleh PT. Saudi Patria Wisata Metro pada biaya pelunasan haji maupun umrah pada tahun pemberangkatan akan terus bertambah. Maka para jema'ah harus membayar pelunasan biaya tersebut. PT Saudi Patria Wisata tidak memiliki sistem promosi dengan

⁴ Peraturan Menteri Agama Nomor 23 tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Bab 1 Pasal 1

biaya yang murah. PT Saudi Patria Wisata mempromosikan dengan harga yang ada di living cost di Arab Saudi tersebut.⁵

Pada saat pemasaran untuk mendaftarkan haji dan umrah mereka yang berniat datang ada dua cara yaitu melalui tunai atau pembiayaan prohajj (pembiayaan berjangka), tidak ada fasilitas saat pendaftaran. Namun saat keberangkatan calon Jemaah haji dan umrah mendapatkan fasilitas mulai dari hotel yang bintang lima, maktabnya lebih dekat dengan ka'bah, mendapatkan perlengkapan lebih lengkap dan pelayanan pembimbingnya lebih banyak.⁶

Pada pemasaran dapat dilakukan melalui jaringan sosmed yang terdiri dengan facebook, Instagram, status wathshapp. Dan ada juga agent untuk menawarkan calon Jemaah haji untuk tertarik ke PT. Saudi Patria Wisata untuk mendaftar haji dan umrah. Strategi pemasaran tersebut melalui sistem *word of mounth*. *Word of mount* itu melauai agent tersebut dari travel buat pamflet lalu menyebarkannya.⁷

Adapun dari calon Jemaah haji maupun umrah, faktor-faktor penghambat saat pelunasan adalah pertama faktor dana, kedua faktor Kesehatan, ketiga faktor kejadian yang tak terduga di kehidupan. Misalnya adanya bencana alam, kecelakaan, menurunnya bisnis perusahaannya yang tidak mampu untuk membayar. Solusi terkait dana dari pihak travel agar

⁵ Hasil wawancara dengan ibu susita, selaku *Financial Officer Staff* (FOS) PT. Saudi Patria wisata kota metro pada tanggal 30 maret 2023

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Rekha, selaku *Staff Operational dan Administrasi* PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro pada tanggal 15 mei 2023

⁷ Hasil wawancara dengan ibu Rekha selaku *Staff Operational dan Administrasi* PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro pada tanggal 9 juni 2023

pelunasan sesuai target yang ditentukan adalah memberitahukan di jauh-jauh hari tarif dana haji yang meningkat setelah adanya covid-19.

Salah satu resiko dalam penelitian ini terhadap resiko pemasaran dalam persaingan bisnis biro travel haji dan umrah dan resiko operasional yang disebabkan pada operasional yang tidak berjalan dengan lancar. Kondisi terjadinya risiko operasional sangat dipengaruhi oleh bagus dan rendahnya kualitas kematangan manajemen yang dimiliki oleh manajer suatu perusahaan. Seorang manajer dalam mengambil setiap keputusan harus selalu memikirkan dampak yang akan timbul baik secara jangka pendek maupun jangka panjang. Seperti jika ingin menaikkan jumlah Jemaah disetiap tahun.

Pada sistem operasional dalam pengumpulan data, staff dari PT. Saudi patria wisata kepada jamaah yang datang, harus memintakan data nya untuk diproses pengimputan bisa secara langsung datang atau bisa melalui whatshapp dari para jamaah. Namun dari PT Saudi Patria Wisata bisa juga dari agent itu sendiri hanya membawa berkas berupa KK, KTP, akta lahir atau akta nikah, pass foto untuk kirim oleh PT Saudi Patria Wisata. Selanjutnya apa sudah membuat paspor tersebut akan dibuatkan oleh para staffnya akan diarahkan sebagaimana baiknya.⁸

Pada saat melakukan keberangkatan PT Saudi Patria Wisata Metro Jemaah haji pada tiga tahun terakhir dari data yang diperoleh sebagai berikut:

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Susita, selaku *Financial Official Staff* (FOS) PT. Saudi Patria wisata kota metro pada tanggal 31 maret 2023

Tabel 1.1
Jumlah Keberangkatan Calon Jemaah Haji
PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung

No	Tahun Pendaftaran	Jumlah Jamaah
1.	2021	0
2.	2022	85
3.	2023	153
Jumlah		238

Pada pelayanan pendaftaran sampai calon Jemaah haji mendapatkan nomor porsi dan melunasi biaya pelunasan saat keberangkatan haji khusus *waiting list* (masa tunggu) selama 8 tahun mereka bisa mencicil selama 3 kali terhitung 3 tahun berikutnya. Sedangkan biaya pelunasan umrah untuk masa pelunasan terhitung dari 4 bulan keberangkatan yang mana pelunasan paling lambat 1 bulan sebelum berangkat atau 3 minggu sebelum keberangkatan. Adapun dalam keberangkatan calon Jemaah umrah PT Saudi Patria Wisata Metro Lampung sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jumlah Keberangkatan Calon Jemaah Umrah
PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung

No	Tahun Pendaftaran	Jumlah Jemaah
1	2021	0
2	2022	4147
3	2023	5192
Jumlah		9339

Operasional pada pemberangkatan Jemaah umrah dari tahun 2021 sampai 2023 semakin pesat, dari tahun 2021 yang masih ada covid19 tidak bisa beroperasi namun tidak hentinya dalam PT Saudi Patria Wisata dalam berbisnis ibadah umrah dan haji, karena disetiap bulan bisa sampai empat atau lima kali dalam memberangkatkan calon Jemaah umrah.

PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung dalam resiko pemasaran yang dihadapi perusahaan biro haji dan umrah PT. suadi patria wisata meliputi selera konsumen cepat berubah, munculnya pesaing sehingga menyebabkan terjadinya persaingan pasar dan harga pasar, serta melonjaknya harga pelunasan saat terjadinya covid-19.

Berdasarkan masalah yang dipaparkan di atas maka ditetapkan judul skripsi, yaitu **“ANALISIS MANAJEMEN RESIKO OPERASIONAL PADA PEMASARAN HAJI DAN UMRAH PT. SAUDI PATRIA WISATA METRO LAMPUNG”**

B. Pernyataan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka pertanyaan penelitian ini yaitu: Bagaimana analisis manajemen resiko operasional terhadap pemasaran haji dan umrah di PT Saudi Patria Wisata kota Metro Lampung?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara PT. Saudi Patria Wisata dalam manajemen resiko operasional pada pemasaran haji dan umrah PT Saudi Patria Wisata Metro Lampung.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi khususnya di bidang jurusan manajemen haji dan umrah, serta

menambah dan memperkaya ilmu pengetahuan tentang analisis manajemen resiko operasional pada pemasaran haji dan umrah PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan dan masukan terhadap manajemen resiko operasional pada pemasaran PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung dalam melaksanakan operasional pada pemasaran lebih baik lagi. Sebagai bahan acuan praktis agar dalam pelaksanaan haji umrah pada PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung menjadi semakin baik.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan yang dicantumkan oleh peneliti merupakan upaya pencarian perbandingan antara penelitian yang terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, selain itu penelitian relevan membantu penelitian yang dilakukan. Adapun beberapa hasil penelitian yang dilakukan antara lain:

1. Skripsi yang disusun oleh Hisbullah Faizun Ihyauddin 2021, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya. Judul skripsi tersebut adalah “Manajemen Risiko Biro Haji Dan Umrah Ya An-Nahl Sidoarjo selama pandemic covid-19.”⁹ Skripsi ini membahas tentang manajemen resiko pada saat covid -19 terdapat pada agen biro haji dan umrah di Ya An-Nahl Sidoarjo. Dampak dari covid-19 membuat para

⁹ Hisbullah Faizun Ihyaudin, “*Manajemen Resiko Biro Haji dan Umrah Ya An-Nahl Sidoarjo Selama Pandemic Covid-19.*” (Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021).

karyawan yang berhenti dan dalam pemberangkatan umrah maupun haji di batalkan karena saat itu penurunan pasar banyak yang terkendala ekonomi dan menjual berbagai alat-alat kebutuhan dalam haji maupun umrah. Dalam persamaannya karena hal ini adanya dalam pengelolaan resiko yang tidak akan terjadi kegagalan pemberangkatan Jemaah haji dan umrah di Arab Saudi di kemudian hari. Adapun yang membedakan adalah peneliti mengambil studi kasus di Saudi Patria Wisata dimetro lampung pada saat pemasaran dalam manajemen resiko operasionalnya.

2. Skripsi yang disusun oleh M Alkindhy Fazariliawan 2021, Fakultas Teknologi Industry Universitas Islam Indonesia Paguyuban. Judul skripsi tersebut adalah “Analisis Pengendalian Resiko Operasionalnya Berdasarkan Pendekatan *Enterprise Risk Management (ERM)* Pada Kampung Batik Giriloyo.”¹⁰ Skripsi ini membahas tentang pembuatan batik di kampung Giriloyo dalam meningkatkan menganalisis manajemen resiko operasionalnya dalam strategi pemasaran baik secara online ataupun offline. Persamaannya kegiatan secara online yaitu dengan memperkenalkan produk batik melalui media sosial dan *situs website*. Sedangkan strategi offline dilakukan dengan mengikuti kegiatan pameran bekerjasama dengan travel agent. Adapun yang membedakan adalah peneliti membahas tentang agent travel haji adan umrah di PT. Saudi Patria Wisata metro lampung. Kegiatan online offline pada media sosial

¹⁰ M. Alkindy Fazariliawan, “Analisis Pengendalian Resiko Operasionalnya Berdasarkan Pendekatan *Enterprise Risk Manajement (ERM)* Pada Kampung Batik Giriloyo.” (Skripsi UIN Paguyuban, 2021)

peneliti tentang haji dan umrah sedangkan skripsi ini tentang batik Giriloyo.

3. *Ketiga*, skripsi yang disusun oleh Hanifah 2009, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Syarif Hidayattullah Jakarta. Judul skripsi tersebut adalah “Analisis Manajemen Resiko Pada Pelaksanaan Ibadah Haji Tahun 2008 KBIH Istiqlal Jakarta.”¹¹ Skripsi ini membahas tentang manajemen resiko pada tahun 2008 pada KBIH Istiqlal Jakarta yang berupa dibidang jasa dalam berbagai resiko yang datang dari dalam Lembaga maupun diluar Lembaga. Persamaan peneliti disini tentang manajemen resiko dari dalam Lembaga maupun luar lembaga. Adapun yang membedakan adalah peneliti mengambil studi penulis di PT. Saudi Patria Wisata di Metro Lampung sedangkan penelitian ini mengambil di KBIH Istiqlal Jakarta.

¹¹ Hanifah, “*Analisis Manajemen Resiko Pada Pelaksanaan Ibadah Haji Tahun 2008 KBIH Istiqlal Jakarta*” (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Resiko

1. Pengertian Manajemen Resiko

a. Resiko

Resiko adalah kemungkinan rugi, peluang kerugian biasanya digunakan untuk menunjukkan keadaan yang memiliki suatu keterbukaan terhadap kerugian atau suatu kemungkinan kerugian. Resiko adalah probabilitas suatu hasil berbeda dari hasil yang diharapkan.

Ada 4 Resiko yang dipakai untuk menanggulangi resiko yaitu:

- 1) Mengurangi kemungkinan terjadinya sebuah kerugian.
- 2) Merentensi.
- 3) Mengansuransikan.
- 4) Menghindari.¹

b. Manajemen Resiko

Manajemen resiko merupakan suatu rangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memonitor dan mengontrol resiko yang timbul dari bisnis operasional perusahaan.² Sasaran dari pelaksanaan manajemen resiko adalah mengurangi risiko yang berbeda-beda yang berkaitan dengan bidang

¹ Danang Sunyoto dan Wika H.S, *Manajemen Resiko dan Asuransi*, (Jakarta: CAPS), 69-

² Dewi Hanggraeni, *Pengelolaan Resiko Usaha*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, 2010)

yang telah dipilih pada tingkat yang dapat diterima oleh masyarakat. Sasaran dari pelaksanaan manajemen adalah mengurangi risiko yang berbeda-beda yang berkaitan dengan bidang yang telah dipilih pada tingkat yang dapat diterima oleh masyarakat.

Manajemen merupakan proses mengkoordinasi kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.³ Sedangkan seorang manajer adalah seseorang yang bekerja dengan dan melalui oranglain dengan mengkoordinasikan kegiatan pekerjaan mereka guna mencapai sasaran-sasaran organisasi.

Sebagaimana dalam uraian Tony pramana mengatakan bahwa tujuan manajemen resiko adalah:

- 1) Mengurangi pengeluaran
- 2) Mencegah kegagalan perusahaan
- 3) Menaikkan keuntungan perusahaan
- 4) Menekan biaya produksi.

Selain itu manajemen resiko juga memiliki beberapa tujuan menurut Tony Pramana, yaitu: mengurangi kerugian, menjaga arus kas, mengurangi *financial distress*.⁴

2. Jenis-Jenis Manajemen Resiko

Dari sudut pandang akademisi ada banyak jenis resiko namun secara umum resiko itu hanya dikenal dalam 2 (dua) tipe saja, yaitu:

³ Robbins, S dan Coulter, M. *Manajemen*, Edisi Kedelapan (Jakarta: PT Indeks, 2007)

⁴ Tony Pramana. *Manajemen Resiko Bisnis*, (Yogyakarta: Sinar Ilmu Publishing, 2011)

- a. Resiko murni adalah resiko karena hanya bergerak kesatu arah saja yaitu kearah kemungkinan kerugian atau penyimpangan yang menimbulkan kerugian saja.
- b. Resiko spekulatif adalah resiko penyimpangan yang terjadi dapat menguntungkan atau dapat merugikan kadang-kadang menyimpang dari perkiraan (*expectation*) kesalah satu dari dua arah.

Resiko menurut Arif Lokobal yang muncul menjalankan bisnis dalam jurnalnya dibedakan menjadi:

- a. Resiko Internal adalah resiko yang terjadi karena penyimpangan dalam perusahaan.
- b. Resiko Eksternal adalah resiko yang datangnya dari luar perusahaan.
- c. Resiko keuangan adalah risiko yang disebabkan oleh faktor-faktor ekonomi dan keuangan, seperti perubahan harga, tingkat bunga, dan mata uang.
- d. Resiko Operasional adalah semua risiko yang tidak termasuk risiko keuangan. Resiko ini disebabkan oleh faktor manusia, alam dan teknologi.⁵

3. Tahap-Tahap dalam Melaksanakan Manajemen Resiko

Untuk mengimplementasikan manajemen resiko secara komprehensif ada beberapa tahap yang harus dilaksanakan oleh suatu perusahaan, yaitu:

⁵ Arif Lokobal, "Manajemen Resiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi Di Provinsi Papua, "*Jurnal Ilmiah Media Engineering.ac.id*.4 No.2, (September 2014), 110

- a. Identifikasi resiko pada pihak manajemen perusahaan
- b. Mengidentifikasi bentuk-bentuk risiko
- c. Menempatkan ukuran-ukuran risiko
- d. Menempatkan alternatif-alternatif
- e. Menganalisis setiap alternatif
- f. Memutuskan satu alternatif
- g. Melaksanakan alternatif yang dipilih
- h. Mengontrol alternatif yang dipilih tersebut
- i. Mengevaluasi jalannya alternatif yang dipilih

B. Operasional

1. Pengertian Operasional Terhadap Pemasaran

Resiko operasional adalah resiko yang umumnya bersumber dari masalah internal perusahaan, dimana resiko ini terjadi disebabkan oleh lemahnya sistem kontrol manajemen (*management control system*) yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan.

Pemasaran berasal dari kata “pasar” yang berarti tempat terjadinya transaksi jual beli barang atau jasa, serta transaksi tukar menukar barang atau jasa antara seorang penjual terhadap pembeli.⁶

Beberapa ahli memberikan bermacam- macam definisi tentang pemasaran, antara lain:

⁶ Herman Malau, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung Alfabeta, 2017), 9

- a. Philip dan Duncan: pemasaran meliputi semua Langkah yang digunakan atau dipergunakan untuk menempatkan barang-barang nyata ke tangan konsumen.
- b. W.J. Stanton: pemasaran meliputi keseluruhan sistem yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan usaha, yang bertujuan merencanakan, menentukan harga, hingga mempromosikan, dan mendistribusikan barang-barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pembeli, baik yang actual maupun yang potensial.

Dengan demikian bahwa ruang lingkup pemasaran merupakan proses perpindahan barang dan jasa dari tangan produsen dan konsumen, tidaklah sederhana namanya. Jangkauan pemasaran sangatlah luas. Berbagai tahap kegiatan harus dilalui oleh barang-barang dan jasa sebelum sampai ke tangan konsumen.

Ruang lingkup yang luas itu kemudian dapat disederhanakan menjadi empat kegiatan utama yang lazim disebut sebagai 4p dalam pemasaran.⁷

- a. *Product* (produk); yang menyangkut pemilihan barang atau jasa yang ditawarkan secara tepat.
- b. *Price* (harga); menyangkut penetapan harga jual barang yang sesuai dengan kualitas barang dan dapat dijangkau oleh konsumen.
- c. *Place* (tempat); menyangkut pemilihan cara pendistribusian barang dan jasa sehingga sampai ketangan konsumen.

⁷ M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)., 26

- d. *Promotion* (promosi); menyangkut pemilihan kebijaksanaan promosi yang tepat, sesuai dengan barang dan jasa yang ditawarkan.

2. Bentuk-Bentuk Resiko Operasional Pemasaran

a. Resiko pada Komputer (*Computer Risk*)

Ada beberapa resiko yang diperkirakan akan timbul dalam bidang komputer yaitu terjadinya perubahan data-data komputer karena factor terserang oleh virus kondisi ini sering terjadi karena jaringan komputer berhubungan dengan internet. Maka sebaiknya perusahaan harus selalu memiliki tempat khusus yang aman untuk menyimpan dokumen penting. Setiap perusahaan komputer adalah memiliki hubungan langsung (*connect*) dengan internet.

b. Kecelakaan Kerja

Kecelakaan kerja terjadi pada saat suatu perusahaan tidak menerapkan dan memberlakukan suatu konsep keselamatan dan jaminan bekerja sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

c. Kesalahan dalam Pembukuan Secara Manual (*Manual Risk*)

Jika kesalahan pencatatan secara pembukuan terjadi maka penyelesaian dan pencarian sumber masalahnya juga harus dilakukan secara manual. Seperti kesalahan dalam pembuatan pada *income statement* maka pelacakannya proses dari mana sumber harus dicari pada buku atau catatan dan juga penelusurannya harus dilakukan hingga ke buku jurnal serta pada setiap kuintansi dan berbagai bukti tulisanya.

d. Kesalahan Pembelian Barang dan Tidak Ada Kesepakatan Bahwa Barang yang Dibeli Dapat Ditukar Kembali

Resiko seperti ini timbul pada saat kesepakatan dalam setiap pembelian barang tidak diikuti dengan perjanjian bahwa barang tersebut bisa ditukar Kembali dan berbagai kesepakatan lainnya.

e. Pegawai *Outsourcing*

Pegawai *outsourcing* biasanya pegawai yang disediakan oleh suatu Lembaga penyedia pegawai dan kemudian suatu perusahaan menghubungi perusahaan tersebut untuk dipekerjakan sebagai kontrak pada perusahaan, atau suatu perusahaan melakukan penerimaan pegawai dan menetapkan pegawai tersebut sebagai pegawai dengan perjanjian secara *outsourcing*.

f. Globalisasi dalam Konsep dan Produk

Efek globalisasi tentu memiliki pengaruh besar bagi konsep pada seluruh sektor bisnis, baik dari segi finansial dan nonfinansial. Maka itu, penciptaan konsep produk yang dibuat harus bisa mengikuti alur globalisasi tersebut agar dapat diterima di pasaran dengan baik.

Faktor konsep bentuk pemasaran

- 1) Orientasi konsumen
- 2) Koordinasi dan integrasi dalam perusahaan
- 3) Mendapatkan laba melalui pemuasan konsumen
- 4) Strategi pemasaran.

3. Pengukuran Resiko Operasional

Menurut mamduh salah satu Teknik untuk mengukur risiko operasional adalah dengan menggunakan dua klasifikasi berikut ini.

- a. Frekuensi atau probabilitas terjadinya risiko
- b. Tingkat keseriusan kerugian atau impact dari risiko tersebut.⁸

Pengukuran risiko operasional dapat kita lakukan dengan menempatkan tingkatan dari setiap bentuk risiko yang terjadi. Yaitu semakin tinggi risiko maka semakin tinggi kemungkinan untuk memperoleh retron yang diharapkan (*actual retron*), dengan asumsi risiko dan retron (pengembalian) bersifat linear.

4. Biaya Untuk Resiko Operasional

Untuk mengatasi risiko operasional suatu perusahaan harus membuat analisa yang mencakup:

- a. Menghitung dan memetakan bentuk risiko yang sedang dan akan dihadapi
- b. Memperhitungkan berapa biaya yang harus dialokasikan menyangkut pengelolaan risiko
- c. memutuskan pembentukan mekanisme seperti apa yang layak diterapkan untuk mengelola risiko.
- d. memutuskan darimana sumber dana yang dapat dialokasikan untuk mendukung penyelesaian *operational risk* ini.

⁸ Mamduh M. Hanafi, *Manajemen Risiko*, (UPP STIM YKPN, Yogyakarta, 2006), 208

C. Haji dan Umrah

1. Haji

a. Pengertian

Haji secara Bahasa berarti berniat pergi bermaksud atau menuju suatu tempat tertentu. Sedangkan haji menurut istilah adalah menuju ke ka'bah untuk mengerjakan perbuatan-perbuatan tertentu, yaitu mengunjungi suatu tempat tertentu, yaitu mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melaksanakan suatu pekerjaan tertentu.⁹ Haji adalah berkunjung ke baitullah (ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan ibadah pada waktu- waktu satu tahun sekali pada bulan dzulhijah dan tempat-tempat tertentu pula, karena semata-mata memenuhi panggilan Allah swt dan mengharapkan keridhoannya, antara lain wukuf di Arafah, thawaf di Ka'bah, sai antara Shafa dan Marwah dan lain sebagainya.¹⁰

Hukum haji diwajibkan bagi yang mampu kepada kaum muslimin yang telah mencukupi syarat-syaratnya. Menunaikan ibadah haji diwajibkan hanya sekali dan seumur hidup yang kedua kali dan seterusnya adalah sunah.¹¹ Syarat haji yaitu Islam, baligh, aqil (berakal sehat), merdeka, istitho'ah (mampu).

⁹ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*, (Bandung, Simbiosis Rekatama Media: 2016), 1,4.

¹⁰ Nuruddin Shiddiq, *Tuntutan Manasik Haji: Tata Cara Ibadah Haji & Umrah*, (Jakarta: T. Syamsil Cipta, 1993), 3

¹¹ *Ibid.*, 2

b. Rukun dan wajib haji

Rukun haji ada 6 yaitu sebagai berikut:

- 1) *Ihram*, niat mengerjakan haji atau umrah, yaitu keadaan suci diri dengan memakai pakaian (dua helai kain yang tidak berjahit untuk laki-laki), kemudian melepaskan niat haji atau umrah.
- 2) Wukuf diArafah, adalah berada di padang arafah pada saat waktu yang telah ditentukan, mulai dari tergelincirnya matahari pada tanggal 9 *Dzulhijjah* sampai terbit fajar pada tanggal 10 *Dzulhijjah*.
- 3) *Thawaf*, adalah berjalan mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh putaran diawali dari hajar aswad sambil berdoa. Ada beberapa macam jenis tawaf yaitu, (1) tawaf *qudum*, adalah tawaf yang dilakukan Ketika jamaah akan melaksanakan ibadah haji datang ke masjidil haram, (2) tawaf *ifadhah*, adalah tawaf yang dilakukan oleh jamaah haji untuk memenuhi rukun haji, (3) tawaf *wada'*, adalah tawaf yang yang dikerjakan oleh jamaah haji sebelum meninggalkan ka'bah (Makkah), biasa juga disebut tawaf perpisahan.
- 4) *Sa'i*, adalah berlari-lari kecil dari bukit shafa dan marwah sebanyak tujuh kali.
- 5) *Tahalul*, Mencukur paling sedikit tiga helai rambut
- 6) Tertib, mendahulukan yang pertama sampai yang terakhir secara berturut-turut.¹²

¹² *Ibid.*, 15.

Wajib haji ada 6 yaitu sebagai berikut:

- 1) Niat ihram dari miqat
- 2) Mabit (bermalam) di Muzdalifah
- 3) Mabit (bermalam) di Mina
- 4) Melontar jumrah ula, wustha dan Aqabah
- 5) Tidak melakukan perbuatan yang dilarang pada waktu melakukan ibadah haji
- 6) Thawaf wada'

c. Macam-macam haji

- 1) *Ifrad*, adalah ibadah yang mengerjakan haji terlebih dulu secara terpisah baru mengerjakan umrah. Cara ini mewajibkan membayar dam.
- 2) *Tamattu*, adalah mengerjakan ibadah umrah terlebih dahulu, setelah itu baru mengerjakan ibadah haji. Cara ini mewajibkan membayar dam dengan menyembelih seekor kambing.
- 3) *Qiran* adalah mengerjakan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Cara ini juga diwajibkan membayar dam dengan menyembelih seekor kambing.¹³

2. Umrah

a. Pengertian

Secara bahasa, umrah berasal dari kata *itimar* berarti ziarah, yaitu berziarah ke baitullah ka'bah dan bertawaf, kemudian sa'I dari

¹³ Banani dan Musthafa, *Hikmah dan Rahasia Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Lubuk Agung, 1991), 3-4

shafa ke marwah, dan kemudian mencukur rambut (Tahalul) tidak wukuf di Arafah. Sedangkan menurut istilah, umrah yaitu berkunjung di baitullah untuk melaksanakan *ihram* dari miqat, *thawaf*, *sa'i*, dan bercukur (*tahalul*) demi untuk mengharapkan rida Allah Swt. Ibadah umrah diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu melaksanakan bisa waktu kapanpun seumur hidup. Bagi yang melaksanakan umrah lebih dari satu kali maka hukumnya sunah.¹⁴

b. Syarat, Rukun dan Wajib Umrah

Syarat Umrah

- 1) Islam
- 2) Baligh (dewasa)
- 3) Berakal sehat
- 4) Merdeka
- 5) Isthithoah (mampu)

Rukun Umrah

- 1) Berihram dan berniat
- 2) *Thawaf*
- 3) *Sa'i*
- 4) *Tahalul*
- 5) Tertib

¹⁴ Tata Sukayat, *Manajemen Haji Umrah dan Wisata Agama*.(Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), 24.

Wajib umrah

- 1) Berihram dan berniat dari miqat
- 2) Menjaga larangan ihram¹⁵

Larangan berihram yaitu:

Untuk laki-laki

- 1) Menggunakan pakaian yang berjahid.
- 2) Menggunakan alas kaki yang menutup mata kaki.
- 3) Dengan sengaja menutup kepala sampai menyentuh rambut kecuali dalam keadaan darurat.

Untuk perempuan

- 1) Menutup kedua telapak tangan
- 2) Menutup wajah

Untuk semuanya

- 1) Menggunakan wangi-wangian, kecuali sebelum berniat ihram
- 2) Memotong kuku, mencabut atau mencukur bulu dan rambut.
- 3) Berburu dan membunuh binatang
- 4) Menikah dan menikahkan
- 5) Bercumbu dan bersetubuh
- 6) Bertengkar, marah, dan mengatakan yang tidak senonoh atau kotor.
- 7) Memotong dan mencabut tumbuhan yang ada di tanah haram.

¹⁵ *Ibid.*, 26

3. Pendaftaran Haji dan Umrah

Pelaksanaan ibadah haji para jemaah datang untuk melaksanakan haji untuk berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) mereka melalui berbagai tahap untuk mendaftar.

Berikut cara pendaftarannya menurut peraturan Menteri Agama Republik Indonesia penyelenggaraan ibadah haji khusus:

- a. Untuk dapat mendaftar sebagai jema'ah haji harus memenuhi persyaratan sebagai berikut¹⁶:
 - 1) Beragama Islam
 - 2) Berusia minimal 12 tahun pada saat mendaftar
 - 3) Memiliki rekening tabungan haji dalam bentuk rupiah atas nama Jemaah haji
 - 4) Memiliki KTP yang masih berlaku
 - 5) Memiliki kartu keluarga
 - 6) Memiliki akte kelahiran atau kutipan akte nikah atau ijazah
 - 7) Belum pernah menunaikan ibadah haji
 - 8) Bukti pendaftaran dari PIHK pilihan Jemaah haji
- b. Prosedur pendaftaran jema'ah haji sebagai berikut:
 - 1) Jemaah haji memilih PIHK dan membuat surat kesepakatan dan menyampaikan Salinan pada saat pendaftaran di kantor wilayah.
 - 2) Jemaah haji membuka rekening tabungan haji dalam bentuk rupiah (IDR) pada BPS BPIH yang telah ditetapkan

¹⁶ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Pasal 15 Ayat 1

- 3) Jemaah haji membayar setoran awal BPIH Khusus ke rekening Menteri Agama pada BPS BPIH sesuai besaran yang ditetapkan.
- 4) Jemaah haji menyerahkan bukti setoran awal BPIH Khusus dan persyaratan pertama pendaftaran haji untuk mendapatkan nomor porsi dari SISKOHAT.¹⁷

Namun pada saat pendftaran para jema'ah tidak mampu dalam pembayarannya ataupun saat jemaah jatuh sakit mereka ingin membatalkan pemberangkatan hajinya.

¹⁷ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Pasal 16

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan dilapangan atau dilokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi dilokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk menyusun laporan tersebut.¹ Penelitian yang dilakukan oleh penelitian termasuk jenis penelitian kualitatif lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang ditekankan pada kelengkapan data yang dikumpulkan yaitu berupa data *primer* dan *sekunder*.² Peneliti lapangan ini pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara spesifik tentang apa yang sedang terjadi pada suatu saat di tengah-tengah kehidupan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mempelajari mengenai keadaan sekarang dan interaksi suatu individu di dalam lingkungan masyarakat.

Penelitian kualitatif adalah prosedur penilaian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati. Desain deskriptif ini digunakan jika peneliti ingin menjawab permasalahan tentang fenomena yang ada. Dalam memilih penelitian lapangan, cara terbaik yang perlu diperhatikan dalam penentuan

¹ Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006). 96

² Zuhairi, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), 23.

lapangan penelitian ialah dengan mempertimbangan teori substansif, dengan kenyataan yang berada di lapangan,³

Penggunaan metode ini dikarenakan peneliti terjun langsung kelapangan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena penelitian bertujuan menjelaskan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi penelitian ini juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi.⁴ Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis.⁵

B. Sumber Data

Sumber data ialah subjek darimana data diperoleh. Penelitian ini menggunakan beberapa sumber data, yakni sumber data *primer* dan sumber data *sekunder*.

³ Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 282.

⁴ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), 44

⁵ Nurul Zuriah, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), 47

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁶ Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan teknik sampling acak yang digunakan yaitu random sampling, dan dokumentasi dengan pihak dari PT Saudi Patria Wisata metro lampung.

Adapun dalam sumber data primer dalam karya ilmiah ini peneliti wawancara langsung kepada Bapak Ahmad Rofiki selaku *branch manager officer* (BMO), Ibu Rekha selaku staff operational dan administrasi, Ibu Susita selaku *financial officer staff* (FOS), 3 orang selaku agent sekaligus jemaah haji dan umrah yang ada di PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain ataupun dokumen. Sumber data sekunder juga dapat diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada, biasanya diperoleh dari perpustakaan atau laporan-laporan penelitian terdahulu, yang kemudian akan menghasilkan data sekunder atau disebut juga data tersedia. Adapun data sekunder dalam karya ilmiah ini berupa, buku-buku, jurnal penelitian, dokumen atau data.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2014),137

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu.⁷

Secara umum, wawancara merupakan proses untuk memperoleh keterangan guna tujuan penelitian dengan cara tanya jawab secara langsung antara prawawancara (interview) dan informan, peranan informan merupakan sentral bagi penelitian yang melakukan metode wawancara, mereka adalah orang yang berperan, pengetahuannya luas mengenai daerah yang menjadikan objek penelitian dan yang dapat ikut bekerjasama untuk kegiatan penelitian yang dilakukan. Dalam hal ini peneliti sudah melakukan wawancara sebanyak 6 orang yaitu *branch manajer officer* (BMO), staff operational dan administrasi, *financial officer staff* (FOS), 3 orang selaku agent sekaligus jemaah haji dan umrah di PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung.

Wawancara dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada

⁷ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosda Karya, 2008), 180.

responden, dan jawaban-jawaban dicatat atau direkam.⁸ Wawancara tersebut menggunakan teknik sampling acak (random sampling) dimana populasi dari sampel yang diambil merupakan populasi homogen yang hanya mengandung satu ciri, orang yang mengerti hal tersebut dengan demikian sampel yang dikehendaki dapat diambil secara sembarangan atau acak saja. Dengan menggunakan metode wawancara bertahap, dan terarah yang dilaksanakan secara langsung, bebas dan mendalam terhadap responden yaitu *branch manager officer* (BMO), staff operational dan administrasi, *financial officer staff* (FOS), 3 orang selaku agent sekaligus jemaah haji dan umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro Lampung, tetapi kebebasan tertentu saja tidak terlepas dari pokok permasalahan penelitian dengan harapan memperoleh informasi yang ingin diteliti.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa yang lalu.⁹ Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, agenda, dan serta foto-foto kegiatan.¹⁰ Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah notulen rapat. Metode dokumentasi yaitu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data

⁸ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2002), 119

⁹ *Ibid.*, 123.

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 231.

yang bersumber dari tulisan atau dokumen.¹¹ Berdasarkan uraian di atas dokumentasi yang diperlukan untuk mengumpulkan data dalam karya ilmiah ini adalah foto-foto saat wawancara dan arsip PT. Saudi Patria Wisata 2021-2023.

D. Teknik Analisis Data

Menganalisis data merupakan suatu Langkah yang sangat kritis dalam penelitian. Penelitian harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakannya apakah analisis statistic ataukah analisis non statistik.¹²

Penelitian kualitatif, analisis data telah bisa bisa memulai sejak peneliti mengumpulkan data di lapangan. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif, sudah bisa dimulai sejak dari masuk lapangan, sedang berada dilapangan dan sesudah selesai mengumpulkan data dilapangan. Analisis data adalah proses mensistematiskan data apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami dan agar supaya peneliti bisa menyajikan apa yang didapatkan pada orang lain.¹³

Analisis data adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, catatan lapangan, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang

¹¹ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, 123.

¹² Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), 123.

¹³ Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 355.

penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹⁴

Metode analisis data yang digunakan merupakan metode kualitatif-deskriptif, dalam penelitian ini dimaksudkan untuk eksplorasi dan mengklarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan mendeskripsikan sebuah variable yang berkenaan dengan masalah.

Metode penelitian kualitatif akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata baik lisan maupun tertulis dari objek yang diteliti. Metode penelitian deskriptif dengan memberikan suatu uraian mengenai masalah yang diteliti yaitu dengan menggunakan berbagai metode seperti wawancara memperoleh kesimpulan dalam penelitian ini. Peneliti ini meliputi berbagai proses melalui penyajian data, reduksi data, dan penarikan sebuah kesimpulan.

¹⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian.*,244.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung

1. Sejarah Berdirinya PT. Saudi Patria Wisata Metro

PT. Saudi Patria Wisata Metro merupakan perusahaan pusat penyelenggara resmi dibidang jasa ibadah umrah dan haji khusus yang sudah ada sejak tahun 2005 di makasar. Namun pada tahun 2015 baru berdiri di kota Metro Lampung yang beralamatkan Jl. Letjed Alamsyah Ratu Prawira Negara No.15 kauman kota metro lampung. Awalnya dikarenakan banyak yang daftar umrah dan haji namun di Makassar pihak perusahaan membuka berbagai cabang di seluruh Indonesia, haji dan umrah di Lampung pada waktu itu harus mendaftar umrah dan haji khusus di Jakarta, dan dikarenakan Jemaah banyak, direktur memutuskan untuk membuka kantor PT. Saudi Patria Wisata, di Metro Lampung.

Setelah berdirinya PT. Saudi Patria Wisata Metro lampung maka direktur memilih beberapa orang yang sudah dipercaya dengan baik sebagai penanggung jawab untuk saling bekerjasama dengan kantor PT. Saudi Patria Wisata Metro. PT. Saudi Patria Wisata terletak di Makassar yang ditepatkan kantor utama dan pada akhirnya pada tahun 2015 sudah diresmikan pindah di Metro karena untuk surat perizinannya sudah dipindahkan di Metro, karena untuk dari segi administrasinya lebih mudah

dimetro daripada di Makassar, sehingga dimakassar saat ini dijadikan sebagai kantor cabang dan yang dimetro dijadikan sebagai kantor pusat.

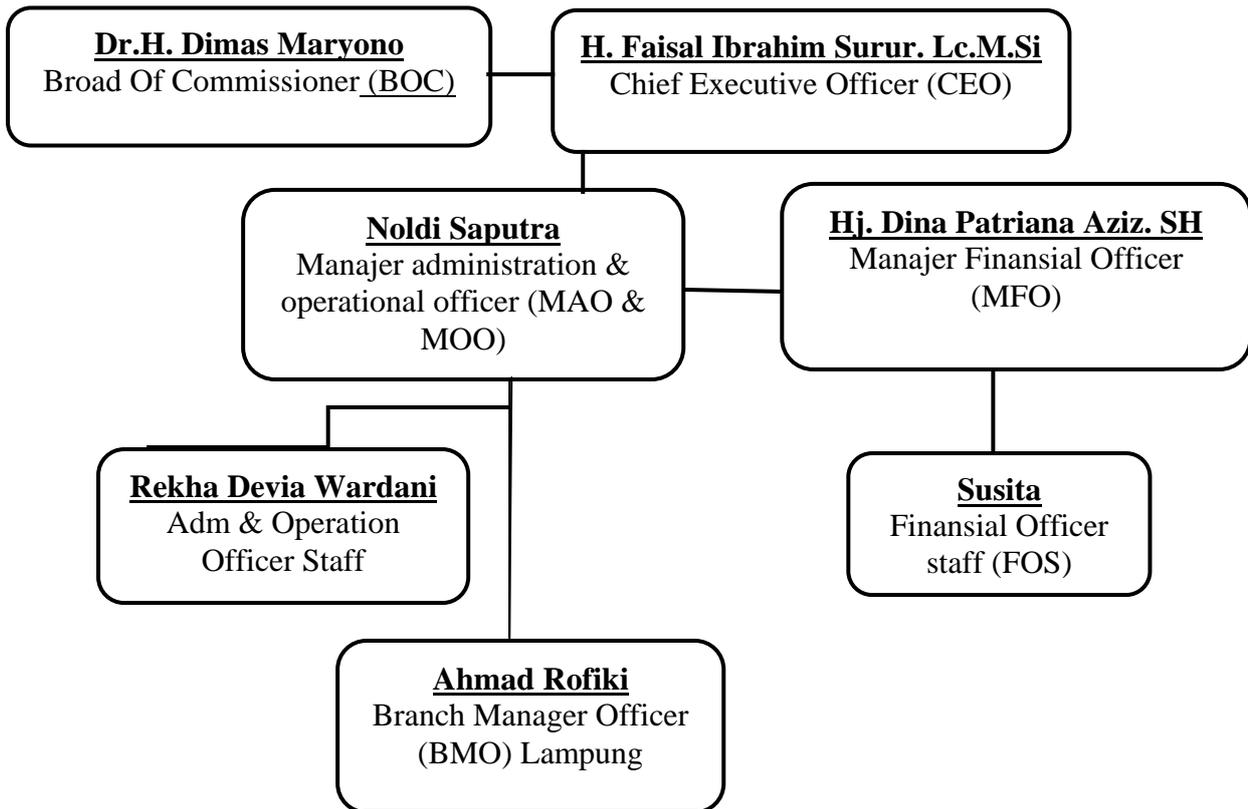
Awal mula berpindahnya kantor pusat dari Makassar ke Metro Lampung dikarenakan banyaknya Jemaah umrah dan haji yang daftar menggunakan PT. Saudi Patria Wisata Metro di Jakarta jadi untuk mempermudah Jemaah Lampung dipindah kantor pusat PT. Saudi Patria Wisata Metro dan untuk direktur utama yaitu bapak Faisal Ibrahim, dan sudah berkembang dan terus meningkat secara pesat dari tahun ketahun dan memiliki cabang yakni di kab. Pinrang Sulawesi Selatan, kota Bekasi, Luwu Timur Sulawesi Selatan, Selayar Sulawesi Selatan, Samarinda, Kalimantan Timur, Pare Pare Sulawesi Selatan Bulungan Kalimantan Utara, Metro Lampung, Nusa Tenggara Timur, Sulawesi Tenggara dan Makassar dan untuk saat ini sudah menjadi 15 cabang.

PT. Saudi Patria Wisata Metro pada awalnya berada di Makassar dan sekarang memiliki cabang di beberapa tempat mengalami kemajuan yang pesat perkembangannya dari tahun ketahun kecuali dimasa covid19 ini menurun bisa dikatakan tidak berjalan dengan baik namun setelah masa pra covid pihak PT. Saudi Patria Wisata Metro terus membangun dan manajemen dari kekurangan dari masa covid.¹

¹ Hasil wawancara Bapak Ahmad Rofiki, sebagai Branch Manager Officer (BMO), Pada tanggal 14 Agustus 2023 pukul 11.00

2. Struktur Organisasi PT. Saudi Patria Wisata Metro

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Saudi Patria Wisata Metro



3. Tugas dan Wewenang PT. Saudi Patria Wisata Metro

- a. Branch Manager officer (BMO)
 - 1) Mengawasi dan melakukan koordinasi kegiatan operasional
 - 2) Memimpin kegiatan di perusahaan
 - 3) Memonitor kegiatan di perusahaan
 - 4) Memantau prosedur operasional manajemen resiko
 - 5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional

- 6) Observasi atas kinerja karyawan
 - 7) Memberikan solusi terhadap semua masalah
 - 8) Memberikan penilaian terhadap kinerja karyawan
- b. Staff Operational dan Administrasi
- 1) Mengelola dan meningkatkan efektifitas dan efesiensi operasional perusahaan
 - 2) Mapping penerbangan, akomodasi dan transportasi di Saudi arabia dan Indonesia
 - 3) Mengecek dan meng-issued PNR penerbangan dengan teliti
 - 4) Menyediakan dan mengontrol keluar masuk perlengkapan
 - 5) Menyusun dan mencetak buku panduan perjalanan
 - 6) Menyiapkan atribut jamaah untuk pemberangkatan sesuai SOP
 - 7) Melakukan pertemuan rutin dengan direktur eksekutif secara berkala
 - 8) Mengelola program jaminan kualitas/quality control
 - 9) Berkoordinasi dengan tim di arab saudi untuk pengecekan kesiapan akomodasi transportasi dan konsumsi
 - 10) Mengarsipkan data dan mengontrol legalitas perusahaan secara berkala
 - 11) Menyiapkan tiket dan akomodasi untuk kegiatan kerja atau kunjungan kerja
- c. FOS (Financial Officer Staff)
- 1) Melakukan penginputan semua transaksi keuangan

- 2) Melakukan transaksi keuangan perusahaan
- 3) Berhubungan dengan pihak internal ataupun eksternal berkaitan dengan efektifitas keuangan perusahaan
- 4) Melakukan penagihan pada konsumen
- 5) Mengontrol aktivitas keuangan perusahaan
- 6) Melakukan evaluasi budget
- 7) Menyiapkan dokumen penagihan invoice/kuintansi tagihan Bersama kelengkapannya
- 8) Mendata dana operasional kantor setiap cabang
- 9) Melakukan rekonsiliasi memulihkan hubungan dengan unit lain
- 10) Memberikan informasi mutase keuangan kepada direksi setiap hari

4. Visi dan Misi PT. Saudi Patria Wisata Metro

a. Visi

Menjadi Penyelenggara Haji dan Umrah dengan pelayanan berkualitas sesuai dengan prinsip ajaran Islam

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan secara komprehensif dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan
- 2) Memastikan pelayanan sesuai dengan aturan pemerintah
- 3) Menjalin Kerjasama baik internal maupun eksternal di bidang haji dan umrah
- 4) Memberikan bimbingan manasik secara berkala

B. Manajemen Resiko Operasional Pada Pemasaran Haji Dan Umrah PT. Saudi Patria Wisata Metro

Manajemen resiko Operasional yaitu sangat penting dalam perusahaan yang pada umumnya pemasaran dibidang jasa haji dan umrah, dengan seiringnya keputusan yang diambil dan melihatnya besarnya resiko yang akan terjadi namun lebih melihat adanya keuntungan yang akan diterimanya. Sekarang banyaknya pesaing di dunia pemasaran haji ataupun umrah untuk sama-sama berbisnis yang bernilai ibadah tersebut dan seberapa kemampuan setiap perusahaan dalam memasarkan dan memenuhi kebutuhan konsumennya.

Sebuah perusahaan tidak lepas dengan pemasalahan dalam pemasaran, baik dalam bentuk produk, kualitas, manfaat, dan harga yang bervariasi. Karena produk menawarkan berbagai untuk menawarkan kelebihan yang dapat membantu dalam memberi kemudahan bagi konsumen, maka setiap perusahaan memperoleh kecukupan dan bahkan kemakmuran finansial guna memudahkan tindakan yang tidak beresiko yang diluar kemampuan.

Pemasaran jasa adalah pembagian dari sistem jasa, yang memiliki kontak dan janji terhadap konsumen yang harus dijaga, untuk mencakup kerangka kerja yang strategik dan membangun customer relationship dalam membangun dan memperkuat perusahaan. Ruang lingkup pemasaran masih dengan produk ditawarkan haji khusus dan umrah ini dapat berpengaruh kekonsumen dengan adanya kualitas, layanan jasa yang diberikan dengan memuaskan dan tidak ragu pelanggan untuk memilih perusahaan jasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer Lampung PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung bapak Ahmad Rofiki dalam menangani manajemen resiko internal dan eksternal dan pendekatan dalam pengembangan rencana pemasaran dalam volume kenaikan terhadap harga dia mengatakan pemasaran eksternal sekarang ini menggunakan strategi pemasaran yang memanfaatkan media sosial seperti wathshapp, instagram, facebook, website. Sedangkan pemasaran internal PT. Saudi Patria Wisata memberikan pelayanan yang baik, sehingga nantinya dari jamaah yang berangkat ini dapat menarik atau bercerita dan dapat mengajak orang-orang (konsumen) tentang produk jasa yang kita jual. Maka dari itu tidak perlu mengajak orang, justru orang tersebut yang akan datang ke perusahaan. Sesuai dengan motto perusahaan yaitu Ramah, Professional, dan Bersahabat. Ramah tersebut dalam hal bersikap melayani, mulai dari sikap, dan tutur kata. Bersahabat yang bersifat kekeluargaan dalam berjalan komunikasi tersebut tidak terputus. Perusahaan tetap terjalin komunikasi, pendekatan tersebut terjalin dari Jamaah yang ada di grup, grup tersebut tidak mau bubar menjadikan itu kesempatan untuk terbentuknya Kerjasama. Professionalisme yaitu Ketika dalam pelayanannya itu harus rata tidak memandang walaupun itu dari saudara ataupun kerabat.²

Paket-paket umrah yang di tawarkan untuk calon Jamaah umrah tergantung program paket 9 hari apa 13 hari yang ada dengan hotel bintang 3 ataupun bintang 5, tergantung permintaan Jamaah dengan paket 9 hari dengan

² Hasil wawancara Bapak Ahmad Rofiki, sebagai Branch Manajer Officer (BMO), pada tanggal 14 agustus 2023, pukul 10.30WIB

harganya murah menggunakan pesawat lion dan garuda, sekarang sudah menggunakan pesawat lion untuk paket 9 hari ataupun 13 hari.³

Pelunasan biaya haji dari tahun ketahun semakin mahal dari pengambilan porsi haji tahun sekarang sekitar 4.500 dolar atau sekitar 69, 84 juta rupiah dan pelunasan 12.000 dolar atau sekitar 186, 24 juta rupiah dibanding dengan 5-7 tahun lalu. Ada faktor penghambat dalam pelunasan haji dan umrah yaitu faktor dana, karena saat membayar dana untuk pelunasan uangnya dipake untuk kebutuhan yang lainnya. Kedua faktor Kesehatan jadi jemaah yang sakit tidak sanggup untuk berangkat untuk pelaksanaan haji, mereka menunda untuk pemberangkatan. Ketiga faktor kebutuhan untuk keperluan, misalnya calon jemaah ketika masa pelunasan terjadi sesuatu pada anggota keluarganya yang mengalami kecelakaan, bencana alam, membayar tagihan modal usaha.⁴

Bentuk-bentuk resiko operasional pemasaran pada PT. Saudi Patria Wisata metro lampung yaitu:

1. Pertama resiko kerugian dari materi, adanya kerugian dari banner yang sudah dibuat untuk keperluan segala macem, namun ternyata tidak ada yang mendaftar rugi dari segi materinya.
2. Kembali kepada eksistensinya, ini tergantung pada alumni umrah pada jemaah. Jemaah yang setiap hari pemberangkatan yang dibangun

³ Hasil wawancara Ibu Susita, selaku Financial Officer Staff (FOS), pada tanggal 14 Agustus 2023 pukul 10.00 WIB

⁴ Hasil wawancara Ibu Rekha, selaku Staff Operational dan Administrasi, pada tanggal 14 Agustus 2023 pukul 10.00 WIB

komunikasi kekeluargaan dan strategi pemasaran yang dibangun melalui wathshapp dan facebook.

3. Kerugian yang bersifat minim membayar uang V (uang Lelah) atau diskon. Biasanya untuk umrah perwakilan person melauai agent. Agent tersebut sudah ada yang diberikan surat izin resmi dan ada yang tidak tapi diberikan V (uang Lelah) ataupun dapat diskon (uang iklan).⁵

Mengukur pemasaran PT. Saudi Patria Wisata yaitu semakin luas jangkauan semakin pula dananya dan tergantung volume. Pengukuran yang dimana berada di posisi yang tertinggi dalam antrian semakin tinggi pengharapan searah dengan resiko yang akan diterima, profit perusahaan akan mengalami peningkatan jumlah produksinya. Strategi pemasaran yang digunakan menggunakan sistem *word of mounth* jemaah masuk untuk menceritakan kekerabat dan saudaranya untuk mendaftar. Jika semakin luas tentu semakin besar pula mulai dari financial dan tenaga masuknya. Jangkauan luas itu tergantung bagaimana kita berinteraksi dari jamaah mulai pelayanannya, usahanya mencari calon Jemaah yang masuk dengan baik, hotel, visa, pembuatan passport. Sekarang tergantung banyaknya yang menggunakan ataupun mengikuti medsos, mulai dari *style* anak muda yang terdidik yang berasal kampung untuk para lansia yang disana tergantung anak dan cucunya.⁶

⁵ Hasil wawancara Bapak Ahmad Rofiki, sebagai Branch Manajer Officer (BMO), pada tanggal 14 agustus 2023, pukul 10.40WIB

⁶ Hasil wawancara Bapak Ahmad Rofiki, seabagai Branch Manajer Officer (BMO), pada tanggal 14 agustus 2023, pukul 10.50WIB

Berdasarkan hasil wawancara bapak Ahmad Rofiki Strategi pemasaran yang pertama pihak PT. Saudi Patria Wisata metro melihat perkembangan dari luar yaitu maka strategi yang kita bangun melalui permitraan dengan perwakilan-perwakilan yang kita buat. Ataupun dengan agent-agent yang kita bangun dan dengan cabang-cabang yang didirikan diseluruh Indonesia. Karena perusahaan cabang lain jadi mitra. Ada perwakilan person jadi perwakilan yang kita tunjuk untuk perwakilan sebagai pusat informasi yang berada di daerah kampung dan perdesaan.

PT. Saudi Patria Wisata metro dalam menutupi resiko operasional dengan biaya manajemennya bersifat kondisional tergantung biaya asuransi dari pihak manajemen. Biaya kematian dari pihak manajemen ada asuransinya. Asuransi itu pihak PT. Saudi Patria Wisata metro yang daftar, mulai ketika jemaah mendaftarkan umrah dan haji khusus ada asuransi jiwa yang tiap bulannya bayar jika nanti kedepannya ada terjadi bencana alam, kecelakaan, ataupun meninggal dunia. Pihak manajemen setiap hari harus siap menanggung resiko dan tidak dapat bantuan dan biasanya harus 5 tahun baru dapat bantuan asuransinya. Karena disetiap kegiatannya terdapat nilai-nilai sosial, mereka para jemaah tidak pernah komplek ini murni 100% resiko tidak mencakup dari perusahaan. Ada keterlibatan dari pihak eksternal perusahaan tersebut jadi mitra untuk dapat asuransi. Kemudian ada keterlibatannya dalam bekerjasama, walaupun maknanya hal-hal itu adalah hal yang wajar.⁷

⁷ Hasil wawancara Bapak Ahmad Rofiki, sebagai Branch Manajer Officer (BMO), pada tanggal 15 Agustus 2023, pukul 11.00WIB

Alternatif-alternatif untuk menghindari resiko PT. Saudi Patria Wisata metro yaitu:

1. Menyiapkan perencanaan yang matang, proses penentuan tujuan, dan pelaksanaan dengan memilih yang terbaik alternatif-alternatif yang ada. Perencanaan yang matang yaitu fungsi manajer yang berhubungan dengan tujuan, kebijaksanaan, prosedur, program dari alternatif yang ada dengan matang.
2. Disiplin kerjanya harus diuraikan dengan standar operasional (SOP), para anggota manajemen yang bertugas harus mengikuti semua standar operasional yang dibuat dengan disiplin yang baik.

C. Analisis Manajemen Resiko Operasional Pada Pemasaran Haji dan Umrah PT. Saudi Patria Wisata Metro

Manajemen resiko operasional itu wajib bagi pemasaran untuk pihak manajemen perusahaan. Setiap operasional pemasarannya memiliki masalah. Dari masalah pekerjaan tersebut dan segi pelayanannya harus segera diselesaikan. Pihak manajemen di setiap hari untuk meminimalisir resiko harus menyisihkan dana. Menyiapkan dana untuk mengantisipasi terjadinya hal-hal dalam marketing pemasaran dari kecelakaan kerja, bencana alam, dan lain sebagainya.

Mengapa para manajemen perusahaan harus saling bekerja sama yaitu karena setiap pekerjaan ada resikonya, dan resiko tersebut tidak hanya di tanggung sendiri. Makannya perlu adanya penjelasan tentang program untuk mengenai program perusahaan. Kedua mengenai aturan, aturan PT Saudi Patria Wisata dari pemerintah melalui UU No.34 tahun 2009 harus sama

dengan teknis standar operasional. Kemudian ketiga dengan mitra-mitra terdapat ketentuan yang harus ditaati bersama. Dalam manajemen ada standarisasi penanganan resiko, harus di musyawarahkan dengan Jemaah sebagai objek dan pihak perusahaan sebagai subjek. Makannya semua harus bekerja sama, bagaimana jemaah untuk tidak dirugikan.

Bapak Ahmad Rofiki mengatakan bahwa solusi di PT. Saudi Patria Wisata metro yang pertama menyiapkan anggaran. Disetiap anggaran itu perusahaan menisihkan dari dana operasional untuk manajemen resikonya. Solusi yang kedua dari mitra yaitu *CIU* dan *ZIURICH*. Adapun *CIU*, *ZURICH* adalah asuransi jangka panjang agar tidak akan ada resiko yang terjadi.⁸

Pihak asuransi dalam mengelola dan menghindari resiko dialihkan ke tempat lain, seperti keputusan asuransi guna menghindari terjadinya resiko yang sifatnya tidak diketahui kapan saja. Alternatif dalam keputusan menghindari resiko yang timbul merupakan bentuk dari realita yang terjadi yang mana resiko itu selalu saja sulit dihindari namun diusahakan terjadi dalam jumlah yang sangat minim.

Pelaksanaan umrah dan haji dengan harga yang disediakan PT Saudi Patria Wisata dapat menisihkan 10 persen uang untuk membayar uang operasional dari kemungkinan kerugian saat pemasaran yang dilakukan saat membuat banner tersebut dapat mengeluarkan puluhan juta dalam membangkitkan pemasaran untuk agent namun tidak sampai dalam kerugian

⁸ Hasil wawancara Bapak Ahmad Rofiki, sebagai Branch Manajer Officer (BMO), pada tanggal 15 Agustus 2023, pukul 11.20WIB

materi. Dalam menarik konsumen tersebut perusahaan harus membuat kesepakatan bersama agent dalam banner itu adalah fasilitas yang di peroleh.

Asuransi dalam haji dan umrah yang didapat diambil dari harga paket. Dari harga paket tersebut eksklusif belum termasuk passport aja, perusahaan ada pengeluaran pribadi seperti handling, visa, perlengkapan, asuransi, hotel, pesawat. Perusahaan menghandle kecukupan dari Jemaah yang akan berangkat tersebut dengan sangat baik. PT Saudi Patria Wisata dalam pelayanan juga sangat baik saat pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Operasional pemasaran yang dilakukan oleh bapak Rizal sebagai agent resmi yang ditunjuk oleh PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung, sebagai agent yang mendapatkan izin resmi dari perusahaan untuk memasarkan umrah dan haji khusus, awalnya bapak rizal hanya sebagai petani yang berkesempatan untuk melaksanakan umrah dengan bermodalkan pengalaman yang pada saat itu mendapatkan pelayanan operasional yang bagus dan baik, bapak rizal tersebut menceritakan kepada saudara, kerabat terdekatnya untuk mendaftarkannya pada PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung dan mereka tertarik dari informasi tersebut untuk gabung untuk melaksanakan umrah.⁹

Bapak rizal juga menceritakan bahwa untuk menjadi agent bisa siapa saja dikalangan remaja ataupun orangtua yang belum melaksanakan umrah ataupun haji, bukan hanya para alumni PT Saudi Patria Wisata metro. Cara untuk mendaftar menjadi agent bisa langsung datang untuk mengisi surat persetujuan menjadi agent dan bekerjasama dengan PT Saudi Patria Wisata

⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Rizal, sebagai Jemaah Umrah dan Agent PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung, pada tanggal 23 Agustus 2023, pada 10.00 WIB

dengan menerima kesepakatan dengan biaya yang ditentukan untuk menjadi agent. Saat menjadi agent juga sudah mendapatkan banner untuk operasional pemasaran.

Menjadi salah satu agent yang baik dan resmi ketika pada saat mereka melakukan kegiatan ibadah umrah ataupun haji khusus dengan membuat jamaah merasa betah dan nyaman sehingga Jamaah melakukan pemberangkatan umrah Kembali dan bisa menyampaikan informasi ataupun cerita yang memuaskan pada saat mereka menawarkan ke calon Jamaah umrah ataupun haji tersebut.

Banner dalam setiap pemasaran didapatkan saat menjadi agent. Agent PT Saudi Patria Wisata ada di wilayah lampung, disetiap desa dan kota. Namun setiap daerah agent paling banyak di lampung timur, uang pemasaran tersebut sudah di potong untuk biaya operasional agent dan banner tersebut. Perusahaan sudah banyak pengeluaran untuk banner, tetapi tidak sampai merugikan ke perusahaan. Karena itu sudah termasuk biaya pemasaran dalam agent. Perusahaan sudah mendapatkan keuntungan dengan semakin banyak agent dalam pemasarannya.¹⁰

Pemasaran yang dirasakan bapak joko pada saat berangkat haji menjadi agent resmi yang diberikan kepercayaan untuk memasarkan PT Saudi Patria Wisata Metro Lampung, pada mulai menawarkan paket umrah dan haji khusus, pada saat bapak joko datang ke PT Saudi Patria Wisata Metro Lampung untuk mendaftar dengan membayar administrasi, setelah itu mengisi

¹⁰ Hasil wawancara Ibu Susita, selaku Financial Officer Staff (FOS), pada tanggal 19 Oktober 2023 pukul 10.00 WIB

formulir pendaftaran, mengurus visa, passport dan pelunasan pada saat pemberangkatan, saat mulai pelaksanaan haji bapak joko merasakan pelayanan yang lengkap dan baik dari hotel dan kebutuhan saat ada di Makkah sampai selesai. Bapak joko memberikan sedikit pengalaman dan berbagi cerita untuk orang terdekat, sanak saudara.¹¹

Bapak joko juga menceritakan saat pendapatan dalam menjadi agent dia bisa mendapatkan paling banyak 5 juta dalam sebulan jika mendapatkan banyak calon Jemaah. Sudah 5 tahun dalam bekerjasama dengan PT Saudi Patria Wisata Metro. Banyak keuntungan dalam biaya operasionalnya menjadi agent dalam pemotongan biaya banner sudah disepakati pada saat menjadi agent tersebut.

Manajemen resiko yang digunakan menggunakan standar operasional pemasaran tata kerja yang loyalitas, tekun, hamble, ramah, telaten, sehingga PT Saudi Patria Wisata Metro Lampung menjadi daya nilai yang tinggi dan berkarakter Islami untuk memiliki kepercayaan bagi perusahaan kepada konsumennya. Berkerjasama dengan bank syariah untuk biaya pelunasan haji khusus dan umrah dan bisa untuk menabung pelaksanaan haji dan umrah.

Pendaftaran saat calon jemaah dilakukan yaitu jemaah mengirimkan berkas berupa KTP, KK, formulir pendaftaran, akte nikah/lahir. Calon jemaah cukup memberikan kepada agent untuk mengurus selanjutnya diberikan kepada staff di perusahaan PT Saudi Patria Wisata Metro lalu membayar administrasi, setelah itu mendapatkan nomor porsi dan mengurus berupa visa,

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Joko, sebagai Jemaah Haji dan Agent PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung, pada tanggal 24 Agustus 2023, pada 13.00 WIB

paspor dan kegiatan manasik haji maupun umrah pada calon jemaahnya, agent tersebut mendapatkan V (uang Lelah) yang sudah menawarkan kepada calon Jemaah umrah maupun haji¹²

Dalam perorangan yang mendapatkan V (uang lelah) minimal 1 juta atau bisa kurang ada verifikasi dari perusahaan dengan penyampaian kesepakatan dengan harga paket PT Saudi Patria Wisata Metro yang murah dengan harga paket dari travel yang lain.

¹² Hasil wawancara Ibu Ngadiem, sebagai jemaah umrah dan Agent PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung, pada tanggal 25 Agustus 2023 pukul 09.00

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

PT Saudi Patria Wisata Metro Lampung dalam manajemen resiko operasional pada pemasaran yaitu dengan menggunakan strategi pemasaran dari mulut-kemulut (*word of mounth*) melalui perwakilan agent, mitra dan mempunyai cabang-cabang yang ada di Indonesia. Pada saat pendaftaran umrah maupun haji, pihak manajemen sudah menyiapkan sedikit anggaran dana sebesar 10 persen bila akan terjadi berbagai manajemen resiko yang akan terjadi di setiap operasionalnya. Solusi untuk para manager perusahaan harus terus saling bekerjasama dalam berbagai masalah yang ada di perusahaan dan selalu membuat nyaman para konsumen yang akan datang di perusahaan. Perusahaan setiap pemasaran yang dilakukan agent harus memberikan V (uang lelah) karena operasional pemasaran saat membawa calon jemaah yang akan melaksanakan umrah dan haji khusus.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan di atas peneliti memberikan saran, untuk manajemen resiko operasional pada pemasaran haji umrah memberikan bahwasannya dalam perusahaan harus banyak mengontrol, mengendalikan, mengawasi setiap alur perusahaan dengan sebaik mungkin agar tidak terjadi berbagai resiko yang akan terjadi dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Banani dan Musthafa. *Hikmah dan Rahasia Ibadah Haji dan Umrah*. Jakarta: Lubuk Agung, 1991.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Fathoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo, 2002.
- Hanafi, Mamduh M. *Manajemen Risiko*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta, 2006
- Hanggraeni, Dewi. *Pengelolaan Risiko Usaha*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, 2010
- Hanifah, “*Analisis Manajemen Risiko Pada Pelaksanaan Ibadah Haji Tahun 2008 KBIH Istiqlal Jakarta*” Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009.
- Hisbullah Faizun Ihyaudin, “*Manajemen Risiko Biro Haji dan Umrah Ya An-Nahl Sidoarjo Selama Pandemic Covid-19.*” Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021.
- Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- Kementrian Agama RI. *Al-Quran Terjemah dan Tajwid*. Jawa Barat: Sygma, 2014
- Lokobal, Arif. “Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi Di Provinsi Papua. “*Jurnal Ilmiah Media Engineering.ac.id.4 No.2*. September 2014.
- M. Alkindy Fazariliawan. “*Analisis Pengendalian Risiko Operasionalnya Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Manajement ERM Pada Kampung Batik Giriloyo.*” Skripsi UIN Paguyuban, 2021
- Maksum, M. Syukron. *Bimbingan Lembaga Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Al-Barokah, 2013.
- Malau, Herman. *Manajemen Pemasaran*. Bandung Alfabeta, 2017.

- Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya, 2008.
- Mursid, M. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 23 tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus
- Pramana, Tony. *Manajemen Resiko Bisnis*. Yogyakarta: Sinar Ilmu Publishing, 2011
- S, Robbins dan Coulter. M. *Manajemen*. Edisi Kedelapan Jakarta: PT Indeks, 2007
- Shiddiq, Nuruddin. *Tuntutan Manasik Haji: Tata Cara Ibadah Haji & Umrah*. Jakarta: T. Syamsil Cipta, 1993.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta 2014.
- Sukayat, Tata. *Manajemen Haji Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016.
- Sunyoto, Danang dan Wika H.S. *Manajemen Resiko dan Asuransi*. Jakarta: CAPS.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008.
- Zuhairi, dkk. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- Zuriah, Nurul. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2632/In.28.1/J/TL.00/08/2023
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Dliyaul Haq (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **AYU AVIYONIKA WULANDARI**
NPM : 1903042001
Semester : 9 (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : **ANALISIS MANAJEMEN RESIKO OPERASIONAL PADA PEMASARAN HAJI DAN UMROH PT. SAUDI PATRIA WISATA METRO LAMPUNG**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 04 Agustus 2023
Ketua Jurusan,



Alva Yenica Nandavita M.E.Sy
NIP 19910617 201903 2 015

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

ANALISIS MANAJEMEN RESIKO OPERASIONAL PADA PEMASARAN HAJI DAN UMRAH PT. SAUDI PATRIA WISATA METRO LAMPUNG

Pertanyaan Kepada Directur Perusahaan PT. Saudi Patria Wisata Metro

1. Apa peran pihak manajemen perusahaan dalam menyelesaikan manajemen resiko operasional pada pemasaran?
2. Bagaimana alternatif-alternatif menghindari resiko?
3. Bagaimana pemasaran dalam menangani manajemen resiko internal dan eksternal?
4. Bagaimana pendekatan dalam pengembangan rencana pemasaran dalam volume kenaikan terhadap harga?
5. Bagaimana strategi pemasaran dalam penyelenggaraan pada pendekatan perencanaan perusahaan pada 3 tahun terakhir?
6. Jelaskan apa saja solusi untuk menyelesaikan mengenai resiko disuatu perusahaan?
7. Mengapa dalam menyelesaikan dan meminimalisasi resiko berbagai pihak harus saling bekerjasama dan apa saja resiko jika mereka tidak mau saling bekerjasama?
8. Berapa biaya untuk menutupi resiko operasional?
9. Bagaimana mengukur resiko operasional pemasaran?
10. Apakah bentuk resiko operasional pemasaran?

Pertanyaan Staff Financial Officer PT. Saudi Patria Wisata Metro

1. Apa saja paket-paket umrah yang ditawarkan untuk calon Jemaah umrah?
2. Bagaimana untuk memasarkan paket umrah ke calon Jemaah umrah dengan adanya biro travel umrah yang lainnya?
3. Dalam 3 tahun terakhir berapa banyak calon Jemaah umrah yang mendaftar di PT. Saudi Patria Wisata?

4. Dalam 3 tahun terakhir Jemaah haji dan umrah dalam yang mendaftarkan apakah mengalami peningkatan untuk pemasaran PT. Saudi Patria Wisata Metro?
5. Faktor-faktor apa saja yang menghambat calon Jemaah haji dalam proses pelunasan pendaftaran haji?

Pertanyaan yang diajukan kepada Jemaah haji umrah dan agent PT. Saudi Patria Wisata Metro

1. Apakah ada kendala pada operasional pemasaran?
2. Bagaimana proses pemasarannya?
3. Bagaimana system operasional pada pemasaran calon Jemaah haji dan umrah?
4. Bagaimana tanggapan calon Jemaah haji dalam operasional pada pemasaran pendaftaran haji dan umrah?

Mengetahui
Pembimbing Skripsi



Dliyaul Haq M.E.I
NIP. 198121012015031002

Metro, 4 Juli 2023
Peneliti,



Ayu Aviyonika Wulandari
NPM. 1903042001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-2639/In.28/D.1/TL.01/08/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **AYU AVIYONIKA WULANDARI**
NPM : 1903042001
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT. SAUDI PATRIA WISATA, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS MANAJEMEN RESIKO OPERASIONAL PADA PEMASARAN HAJI DAN UMRAH PT. SAUDI PATRIA WISATA METRO LAMPUNG".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 08 Agustus 2023

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Kepala Kantor Pt. Saudi Patria Wisata

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2638/In.28/D.1/TL.00/08/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN PT. SAUDI PATRIA
WISATA
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2639/In.28/D.1/TL.01/08/2023, tanggal 08 Agustus 2023 atas nama saudara:

Nama : **AYU AVIYONIKA WULANDARI**
NPM : 1903042001
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada PIMPINAN PT. SAUDI PATRIA WISATA bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT. SAUDI PATRIA WISATA, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS MANAJEMEN RESIKO OPERASIONAL PADA PEMASARAN HAJI DAN UMRAH PT. SAUDI PATRIA WISATA METRO LAMPUNG".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 Agustus 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001

Nomor : 005/SPW-Lpg/VIII/2023
Lampiran : -
Perihal : **Surat Izin Research**

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Menindaklanjuti Surat Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor B-2638/In.28/D.1/TL.00/08/2023 Tanggal 08 Agustus 2023 hal Izin Research, maka bersama ini kami sampaikan pemberian Izin Research Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, atas nama:

Nama : Ayu Aviyonika Wulandari
NPM : 1903042001
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : S1 Manajemen Haji Dan Umrah
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Resiko Operasional Pada Pemasaran Haji dan Umrah PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Metro, 10 Agustus 2023

Hormat kami,
PT. Saudi Patria Wisata


H. Faisal Fakhriy Sc. M.Si.
Direktur Utama



PT. SAUDI PATRIA WISATA
PPIU No. 136 Tahun 2020 - PIHK No. 438 Tahun 2020

0811-796-753
0813-8557-5221



Jl. AR Prawira Negara No. 15
Kauman Kota Metro Prov. Lampung



saudi_patriawisata@yahoo.co.id
www.patriawisata.com





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1113/ln.28/S/U.1/OT.01/08/2023**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

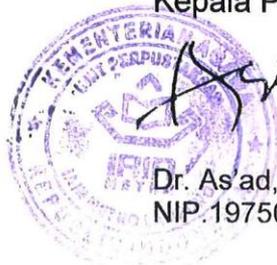
Nama : Ayu Aviyonika Wulandari
NPM : 1903042001
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022/2023 dengan nomor anggota 1903042001

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 18 Agustus 2023
Kepala Perpustakaan



As'ad
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Ayu Aviyonika Wulandari
NPM : 1903042001
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Analisis Manajemen Resiko Operasional Pada Pemasaran Haji dan Umrah PT Saudi Patria Wisata Metro Lampung** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 19%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 15 September 2023
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy.
NIP.199106172019032015



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ayu Aviyonika Wulandari Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
NPM : 1903042001 Semester / TA : IX / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 12 - September - 23	Acc skripsi: Bab 1 - 5 Cantumkan ke Munawaroh	

Dosen Pembimbing



Dliyaul Haq, M.E.I.
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa Ybs,



Ayu Aviyonika Wulandari
NPM. 1903042001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ayu Aviyonika Wulandari Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
NPM : 1903042001 Semester / TA : IX / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 20-Agustus-2023	<ul style="list-style-type: none">- Halaman Orisinalitas berupa materai 10.000 dalam ujian menandakan bahwa ini hasil dari ujian penelitian seseorang.- Daftar isi dipendahuluan menyertakan Tujuan dan manfaat penelitian harus diuraikan, subcabang harus dikasih- Daftar lampiran tidak ada tulisan otleten dihapus karena sudah mencantumkan daftar isi- Kata sambung yang berada di awal paragraf disambung- footnote tidak dispasi- Biro travel ini harus lebih banyak membahas umrah bukan haji.- Sumber data primer tidak sederhana, jika sudah penelitian sudah tau nama yang akan diteliti- sumber data primer jika menggunakan jumlah pake metode dalam pemilihan sampelnya- Dokumentasi adalah bukti dari penelitian	 

Dosen Pembimbing



Dliyaul Haq, M.E.I.
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa Ybs,



Ayu Aviyonika Wulandari
NPM. 1903042001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ayu Aviyonika Wulandari Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
NPM : 1903042001 Semester / TA : IX / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 5-September-2023	<ul style="list-style-type: none">- Abstrack menggunakan spasi (1 spasi)- Abstrack ditambahkan npm dibawah nama penelitian- kata sambung yang berada ditengah paragraf dipisah- Isi paragraph abstrack tanpa spasi- Hasil dari abstrack terdiri dari hasil kesimpulan pembahasan seluruh penelitian skripsi harus diperbaiki - Motto diperbaiki lagi, Tulisan Arab dan artinya harus benar- Motto harus ada relevansi/hub ada keterkaitannya dalam penelitian- Dalam kata bahasa Inggris/asing menggunakan italic (miring)	 

Dosen Pembimbing



Dliyaul Haq, M.E.I.
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa Ybs,



Ayu Aviyonika Wulandari
NPM. 1903042001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ayu Aviyonika Wulandari Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
NPM : 1903042001 Semester / TA : VIII / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	3-juli-2023	Acc outline Sugjikan ke pendalaman skripsi.	

Dosen Pembimbing



Dliyaul Haq, M.E.I.
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa Ybs,



Ayu Aviyonika Wulandari
NPM. 1903042001

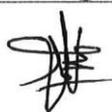


**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ayu Aviyonika Wulandari Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
NPM : 1903042001 Semester / TA : VIII / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	3 - Juli - 2023	Ace APD Cajutan ke pembahasan skripsi	

Dosen Pembimbing



Dliyaul Haq, M.E.I.
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa Ybs,



Ayu Aviyonika Wulandari
NPM. 1903042001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ayu Aviyonika Wulandari Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
NPM : 1903042001 Semester / TA : VIII / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	3-Juli-2023	Acc pembetulan skripsi: bab 1-3 Lanjutan ke APD	

Dosen Pembimbing

Dliyaul Haq, M.E.I.
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa Ybs,

Ayu Aviyonika Wulandari
NPM. 1903042001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ayu Aviyonika Wulandari Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
NPM : 1903042001 Semester / TA : VII / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		<ul style="list-style-type: none">- Daftar isi lihat pedoman, kualitatif apa kuantitatif.- Contoh pedoman landasan teori ada pembahas dan pisau analisa apa.- Lihat Buku apa aja yg ada di pembahasan- Metode penelitian- Tulisan latar belakang bab sama dengan latar belakang masalah.- di latar belakang masalah ada teori dan praktek harus ada menceritakan masalah apa yg ada di judulnya. - Menambahkan latar belakang lebih dari dua dan setiap sub bab ada footnote dari khusus ke umum dan ada teori" berupa al-Qur'an, hadis ucapan ahlinya. ada fenomena yg bersebrangan teori" tersebut dari prasurvey/wawancara- Melakukan prasurvey dulu baru menyantumkan ke data LBM.	 

Dosen Pembimbing



Dliyaul Haq, M.E.I.
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa Ybs,



Ayu Aviyonika Wulandari
NPM. 1903042001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ayu Aviyonika Wulandari Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
NPM : 1903042001 Semester / TA : VII / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		<ul style="list-style-type: none">- penelitian relevan ada persamaan dan perbedaan disetiap jurnal skripsi disertai footnotenya.- Bentuk footnotenya lihat di Buku pedoman skripsinya (nama peneliti).* Sumber pertama dikutip sumber kedua- footnote jurnal itu tegak nama jurnal miring- Bahasa asing B. Inggris tulisannya miring.- disetiap Bab penomoran halaman dimulai dengan nomor 1.- Landasan teori jangan terlalu banyak isi teori- Daftar pustaka ditambahkan.	 

Dosen Pembimbing



Dliyaul Haq, M.E.I.
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa Ybs,



Ayu Aviyonika Wulandari
NPM. 1903042001

FOTO DOKUMENTASI

1. Hasil gambar wawancara pada Finansial Officer Staff PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung



2. Hasil gambar wawancara pada Staff Administrasi PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung



3. Hasil gambar wawancara pada kepala kantor PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung



4. Hasil gambar wawancara Bapak Rizal Jemaah umrah dan agent PT Saudi Patria Wisata Metro



5. Hasil gambar wawancara Bapak Joko Jemaah haji dan agent PT Saudi Patria Wisata Metro



6. Hasil gambar wawancara Ibu Ngadiem Jemaah umrah dan agent PT Saudi Patria Wisata Metro



Lokasi kantor PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung



Harga paket umrah PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung

18 PERBUKHTAN AMANAH BERSEKUTU PROFESSIONAL

PATRIA
UMRAH & HAJI KHUSUS

Umroh REGULER Paket 9 Hari
Berangkat 18 Oktober 2023

Medinah: Odest / Setaraf
Mekkah: Royal Majestic / Setaraf

30.800.000 Quad
Triple: 31,800,000 | Double: 34,000,000
Harga Start LAMPUNG

PT. SAUDI PATRIA WISATA
Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus

WhatsApp: Patriawisata | Facebook: Patriawisata Official | patriawisata.com

PATRIA
UMRAH & HAJI KHUSUS

Umroh Agustus 2023
PAKET 13 HARI
2 kali Jumat Landing Madinah

Hotel Madinah Royal Andalus/Setaraf
Hotel Mekkah Royal Majestik/Setaraf

BIAYA SUDAH TERMASUK

- Tiket Pesawat
- Transportasi selama di Arab Saudi
- Makan 3 kali sehari
- Perlengkapan Umrah
- Visa Umrah

BIAYA BELUM TERMASUK

- Pembuatan Paspor
- Suntik Manganitis
- Kelebihan Bagasi
- Pengeluaran Pribadi

Rp: 33.500.000
SEKAMAR BEREMPAT

CGK - MED - JED - CGK
Start Lampung

Berangkat: 16 AGUSTUS 2023

Makassar | Lampung | Bekasi | Palembang | Pontianak | Delang | Luno | Timur
Banyuwangi | Bandung | Makassar | Samarinda | Banjarmasin | NTT | Pasuruan

WhatsApp: Patriawisata | Facebook: Patriawisata Official | patriawisata.com

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ayu Aviyonika Wulandari, lahir di Banarjoyo, pada tanggal 26 Januari 2001., tempat tinggal saat ini di dusun adirejo kel. Banarjoyo, kec. Batanghari kab. Lampung Timur, Anak ke satu dari dua bersaudara. Putri dari pasangan Ayah Supiyono dan Ibu Eni Suprapti.

Pendidikan dasar peneliti tempuh di SD Negeri 2 Banarjoyo selesai pada tahun 2013, kemudian melanjutkan di sekolah SMP Negeri 1 Batanghari, dan selesai pada tahun 2016, sedangkan Pendidikan menengah atas pada sekolah SMA Negeri 1 Batanghari, dan selesai pada tahun 2019, kemudian melanjutkan Pendidikan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Manajemen Haji dan Umrah dimulai pada semester I TA 2019/2020.