



Penulis
DAFFA MAULANA SANJA

Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO TERHADAP
PERUBAHAN *ITINERARY* PERJALANAN UMRAH
(Studi Pada PT. Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu)**



Editor :
Eka Sri Wahyuni, S.E, M.M
Khozin Zaki, M.A

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO TERHADAP
PERUBAHAN *ITINERARY* PERJALANAN UMRAH
(Studi Pada PT. Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu)**

Artikel Ilmiah



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Akademik
Sarjana Ekonomi (SE)

OLEH

DAFFA MAULANA SANJA

2223170004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

pon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “Analisis Manajemen Risiko Terhadap Perubahan *Itinerary* Perjalanan Umrah (Studi Pada PT Berkah Utama Tour And Travel Bengkulu)” yang disusun oleh:

Nama : Daffa Maulana Sanja

NIM : 2223170004

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Jurnal : Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah.

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah. Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu,

Februari 2026 M

Sya'ban 1447H

Pembimbing I

Pembimbing II


Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M

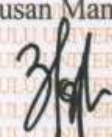

Khozin Zaki, M.A

NIP. 197705092008012014

NIP. 199506172022031000

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen


Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M

NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
pon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfashengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul "Analisis Manajemen Risiko Terhadap Perubahan *Itinerary* Perjalanan Umrah (Studi Pada PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama : Daffa Maulana Sanja

NIM : 2223170004

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 19 Februari 2026 M/ 1 Ramadhan 1447 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, Februari 2026 M

Ramadhan 1447 H

Tim Sidang *Munaqasyah*

Ketua

Sekretaris

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag.

Khozin Zaki, M.A

NIP. 196504101993031007

NIP. 199506172022031000

Penguji 1

Penguji 2

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag.

Dr. Kustin Hartini, M.M.

NIP. 196504101993031007

NIP. 19810302202321202

Mengetahui

Dekan

Prof. Dr. Supardi, M.Ag.

NIP. 196504101993031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
pon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Jurnal Ilmiah dengan judul "Analisis Manajemen Risiko Terhadap Perubahan *Itinerary* Perjalanan Umrah (Studi Pada PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu)." adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Februari 2026
Sa'ban 1447H

Mahasiswa yang menyatakan



Daffa Maulana Sanja
Nim. 2223170004

MOTTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

QS Al-Insyirah:6

“Rencanakan hal-hal yang sulit selagi masih mudah, lakukan hal-hal besar selagi masih kecil.”

Tsun Zu, *The Art Of War*

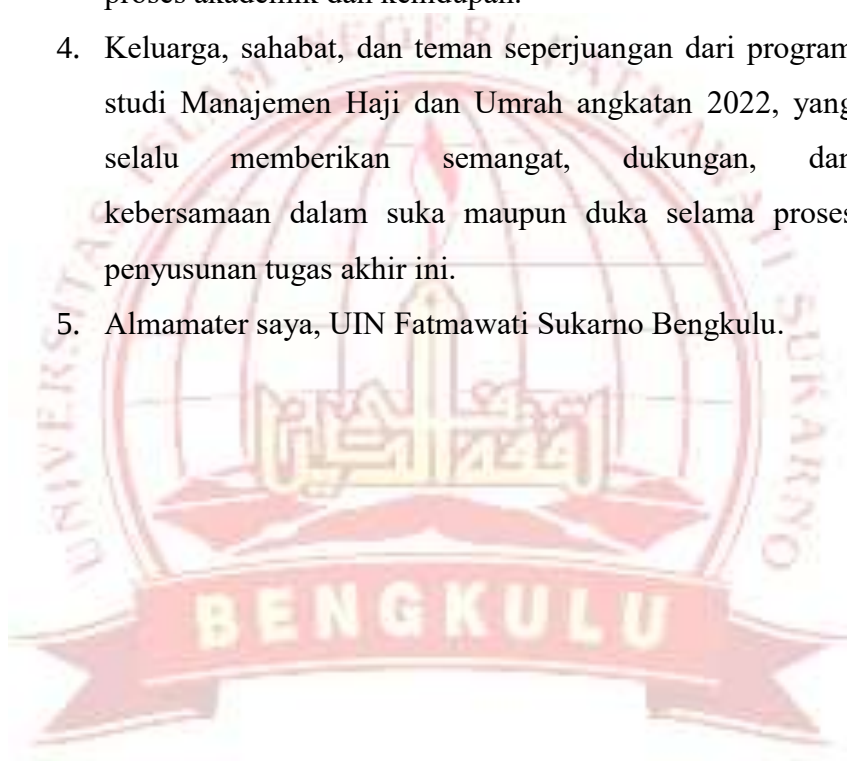


PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan penuh rasa syukur dan mengharapkan ridha Allah SWT. Berkat segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai bentuk ikhtiar, doa, dan tanggung jawab akademik yang telah dilalui dengan segala keterbatasan dan pembelajaran. Sholawat dan salam untuk nabi Allah, suri tauladan kita yakni Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Adapun Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Pertama-tama saya persembahkan tugas akhir ini kepada Allah SWT sebagai rasa syukur atas segala rahmat, petunjuk, dan kekuatan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ilmiah ini. Tanpa izin dan pertolongan-Nya, setiap proses yang dilalui tidak akan mencapai titik ini. Dan tak lupa pula kepada Rasulullah SAW sebagai teladan dalam ilmu, akhlak, kesabaran, dan perjuangan.
2. Kedua orang tua tercinta, yakni bapak Supriyanto dan Ibu Nyimas Siti Chodijah yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, kesabaran, serta dukungan moril dan materil tanpa henti. Setiap langkah penulis tidak pernah lepas dari ridho dan doa yang dipanjatkan dengan tulus.

3. Dosen pembimbing saya, Ibu Eka Sriwahyuni, SE., M.M. dan Bapak Khozin Zaki, MA. Yang dengan kesabaran, ketegasan, dan keilmuan telah membimbing penulis hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Arahan dan nasihat yang diberikan menjadi bekal berharga dalam proses akademik dan kehidupan.
4. Keluarga, sahabat, dan teman seperjuangan dari program studi Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2022, yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan dalam suka maupun duka selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Almamater saya, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.



ABSTRAK

“Analisis Manajemen Risiko Terhadap Perubahan *Itinerary* Perjalanan Umrah (Studi Pada PT Berkah Utama *Tour and Travel* Bengkulu)”

Oleh Daffa Maulana Sanja

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen risiko terhadap perubahan *itinerary* perjalanan ibadah umrah pada PT Berkah Utama *Tour and Travel* Bengkulu. Perubahan *itinerary* merupakan salah satu permasalahan yang kerap terjadi dalam penyelenggaraan umrah dan berpotensi menimbulkan berbagai risiko, baik bagi jamaah maupun pihak perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari pimpinan perusahaan, staf operasional, serta jamaah umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan *itinerary* disebabkan oleh faktor internal seperti keterbatasan operasional dan koordinasi, serta faktor eksternal seperti perubahan jadwal penerbangan dan kebijakan maskapai. Dampak yang ditimbulkan meliputi risiko kenyamanan jamaah, penambahan biaya, serta penyesuaian pelayanan. Penerapan manajemen risiko yang baik dinilai mampu meminimalkan dampak negatif perubahan *itinerary* serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan jamaah umrah.

Kata kunci: Manajemen Risiko, *Itinerary* Umrah, Perubahan *Itinerary*, Penyelenggara Ibadah Umrah, PPIU.

ABSTRACT

“Risk Management Analysis of Changes in Umrah Travel Itineraries (A Study at PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu)”

By Daffa Maulana Sanja

This study examines risk management practices in addressing changes to Umrah travel itineraries at PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu. Sudden itinerary changes frequently occur in Umrah operations and may generate various operational, financial, and service-related risks for both pilgrims and travel organizers. This research adopts a qualitative field research approach. Data were collected through observations, in-depth interviews, and documentation involving company management, operational staff, and Umrah pilgrims. The findings reveal that itinerary changes are influenced by internal factors, including operational constraints and coordination inefficiencies, as well as external factors such as flight schedule adjustments and airline policy changes. These changes lead to service modifications, potential additional costs, and decreased pilgrim comfort. Effective risk management implementation through systematic risk identification, analysis, and mitigation is shown to reduce negative impacts and enhance service quality and pilgrim trust. This study contributes practical insights for Umrah travel organizers in strengthening operational governance and improving sustainable service performance.

Keywords: Risk Management, Umrah travel, Itinerary Changes, Operational Risk, Umrah Travel Organizer.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas kehendak dan karunia-Nya lah sehingga peneliti dapat menyelesaikan jurnal yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko Terhadap Perubahan *Itinerary* Perjalanan Umrah (Studi Pada PT Berkah Utama *Tour and Travel* Bengkulu)”. Sholawat beserta salam tidak lupa selalu disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Penyusunan jurnal ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) pada program studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan jurnal ini Peneliti sangat menyadari terselesaikannya jurnal ini berkat bantuan dari berbagai pihak. Maka, peneliti dengan segala horma mengucapkan terimakasih kepada pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini, kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. Supardi, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Eka Sri Wahyuni, M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen, FEBI, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu,

Sekaligus dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan memberikan umpan balik konstruktif sehingga peneliti dapat menyelesaikan jurnal ini.

4. Kustin Hartini, M.M, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen, FEBI, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Khairiah Elwardah, M.Ag, selaku Koordinator Program Stud Manajemen Haji dan Umroh, FEBI UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
6. Khozin Zaki, MA, selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberi arahannya hingga jurnal ini dapat terselesaikan.
7. Para Dosen yang telah terlibat dalam perkuliahan selama ini terkhusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN FAS Bengkulu, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis sebagai beka pengabdian kepada masyarakat, agama, nusa dan bangsa.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN FAS Bengkulu.

Untuk semua pihak yang telah membantu, peneliti sampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang tiada terhingga. Allah jugalah yang mampu membalas kebaikan dengan yang lebih baik. Semoga Allah menjadikan karya ilmiah ini sebagai amal jariyah bagi kita semua, Aamiin.

Bengkulu. Januari 2026

Daffa Maulana Sanja

NIM 2223170004



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan.....	6
E. Penelitian Terdahulu	8
F. Metode Penelitian.....	14
G. Sistematika Penulisan	20
BAB II KAJIAN TEORI	22
A. Definisi Dan Ruang Lingkup Umrah	22
B. <i>Itinerarry</i> Perjalanan Umrah	29
C. Konsep Manajemen Risiko	31
D. Kerangka Konseptual	55
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	57
A. Profil PT Berkah Utama Tour and Travel	57
B. Sejarah PT Berkah Utama Tour and Travel.....	58

C. Visi dan Misi PT Berkah Utama Tour and Travel	58
D. Struktur Organisasi PT Berkah Utama Tour and Travel ..	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Penerapan Manajemen Risiko Perubahan <i>Itinerary</i> Oleh PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu.....	61
B. Dampak Risiko Perubahan <i>Itinerary</i> Umrah Terhadap Jama'ah dan Perusahaan, Serta Strategi Mitigasi Risiko yang Diterapkan Untuk Meminimalkan Dampak Tersebut.	67
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	

