

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Definisi Dan Ruang Lingkup Umrah

1. Definisi Umrah

Secara bahasa umrah diambil dari kata *al-i'timar* yang berarti ziarah (berkunjung). Sedangkan menurut istilah yang dimaksud dengan umrah adalah berkunjung ke ka'bah dengan melaksanakan thawaf, sa'i antara shafa dan marwah, dan mencukur atau memotong rambut.³³ Berdasarkan dua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa ibadah umrah adalah mengunjungi ka'bah untuk melaksanakan ibadah thawaf, sa'i, dan bercukur karna Allah SWT.

2. Dasar Hukum Ibadah Umrah

Perintah untuk melaksanakan ibadah umrah terdapat dalam QS. Al-Baqarah:196 yang termuat dibawah ini.

وَأَتُمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ وَلَا تَحْلِفُوا بِرُءُوسِكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسْكِ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةً ۚ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ

³³ Sulaiman Ahmad Yahya Al-Faifi, *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq* Jakarta: (Pustaka Alkautsar, 2013, h 27.

أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ

الْعِقَابِ ۙ ١٩٦

Artinya:

Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Tetapi jika kamu terkepung (oleh musuh), maka (sembelihlah) hadyu yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antara kamu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu dia bercukur), maka dia wajib berfidyah, yaitu berpuasa, bersedekah atau berkorban. Apabila kamu dalam keadaan aman, maka barang siapa mengerjakan umrah sebelum haji, dia (wajib menyembelih) hadyu yang mudah didapat. Tetapi jika dia tidak mendapatkannya, maka dia (wajib) berpuasa tiga hari dalam (musim) haji dan tujuh (hari) setelah kamu kembali. Itulah sepuluh (hari) yang lengkap. Demikian itu, bagi orang yang keluarganya tidak ada (tinggal) disekitar Masjidilharam. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras hukuman-Nya. QS. Al-Baqarah:196.³⁴

Selain itu terdapat juga Hadits yang membahas tentang perintah untuk melaksanakan ibadah umrah.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا، وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

Artinya:

Dari Abu Hurairah radhiyallahu‘anh berkata, “Sesungguhnya Rasûlullâh shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Umrah satu ke Umrah lainnya adalah

³⁴ Quran.com, ‘AL-BAQARAH 196’ (diakses pada 20 April 2025).

*penebus dosa antara keduanya, dan haji yang mabrur tidak ada pahala baginya selain Surga. HR-Al-Bukhari. No1773.*³⁵

Selain itu ada juga pendapat beberapa ulama terhadap hukum melaksanakan ibadah umrah, sebagaimana menurut mazhab Hanafi dan Maliki mengatakan hukum umrah adalah sunnah dengan merujuk kepada Hadits nabi yang berasal dari jabir, bahwa Rasulullah pernah ditanya tentang hukum umrah apakah wajib? Rasulullah pun menjawab “*Tidak tetapi jika mereka ingin melakukan nya itu lebih baik.* HR Ahmad dan Tirmizi.

Sedangkan menurut mazhab syafi'i dan hambali berpendapat bahwa umrah adalah wajib sebagaimana firman Allah pada QS Al-Baqarah ayat 196 di atas.³⁶

Berdasarkan dua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa masih menjadi perdebatan terkait hukum umrah, pendapat pertama mengatakan bahwa umrah adalah sunnah dan pendapat kedua mengatakan umrah adalah wajib akan tetapi, para ulama sepakat bahwa umrah adalah ibadah yang sangat dianjurkan dan tentu saja memiliki banyak keutamaan bagi mereka yang menjalankan nya.

³⁵ Nur Kholis, ‘*Umrah Dan Haji Sebagai Penebus Dosa*’, Almanhaj, 2023 (diakses 16 Mei 2025).

³⁶ Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah Jilid 3* Jakarta: (Cakrawala Publishing, 2015),h 121.

3. Syarat Dan Rukun Umrah

a. Syarat Umrah

Yang dimaksud dengan syarat dalam ibadah umrah ialah sesuatu yang apabila seseorang telah dapat memenuhi sesuatu tersebut, maka wajiblah bagi dirinya untuk melakukan ibadah umrah.³⁷ Adapun beberapa persyaratan dalam ibadah umrah adalah sebagai berikut.

- 1). Islam. Syarat pertama untuk melaksanakan ibadah umrah adakah beragama islam, artinya seseorang yang beragama islam, dan telah memenuhi syarat melaksanakan ibadah umrah, maka ia dapat melaksanakan ibadah umrah, Akan tetapi bila seseorang telah memenuhi syarat melaksanakan umrah namun ia tidak beragama islam maka ia tidak perlu melaksanakan ibadah umrah.³⁸
- 2). Baligh. Syarat kedua untuk melaksanakan ibadah haji atau umrah adalah Baligh atau telah dewasa, Apabila seorang muslim melaksanakan ibadah haji namun ia belum baligh maka hajinya tetap sah, akan tetapi harus di ulangi ketika ia telah dewasa. Hal ini sebagaimana sabda nabi SAW “Siapa saja dari anak-

³⁷ Muhammad Habibullah, *Panduan Terlengkap Ibadah Muslim Sehari-Hari* Yogyakarta (Laksana, 2018), h 53

³⁸ Habibullah, Muhammad Habibullah, *Panduan Terlengkap Ibadah Muslim Sehari-Hari*

*anak yang pernah melaksnakan haji, sesudah ia baligh, maka hendaklah ia melaksanakan ibadah haji kembali “ HR. Baihaqi.*³⁹

- 3). Berakal. Berakal artinya waras, normal, tidak gila, ataupun hilang akal. Berakal dikatakan sebagai syarat karena orang gila tidak wajib untuk berhaji/umrah meskipun ia punya harta atau kemampuan. Ketika akal manusia tidak berfungsi baik karena gila ataupun vavat sejak lahir, otomatis *taklif* itu diangkat, sehingga dia tidak dimintai pertanggung jawabab lagi. Jika seseorang yang akal nya rusak baik karena gila atau bawaan sejak lahir melaksanakan ibadah haji, maka haji nya tidak sah dan harus mengulangi haji ketika ia sembuh dari penyakit gilanya.⁴⁰
- 4). Merdeka Merdeka adalah syarat wajib haji, maka seorang budak tidak diwajibkan untuk melaksanakan haji. Namun bila tuannya mengajak ia pergi berhaji, kemudian menjalankan semua syarat, rukun, dan wajib haji, maka haji yang dilakukan nya sah secara hukum agama. Namun, pada umumnya seorang budak tidak memenuhi banyak syarat wajib haji, seperti tidak mempunyai harta yang cukup untuk

³⁹ Habibullah, Muhammad Habibullah, *Panduan Terlengkap Ibadah Muslim Sehari-Hari*

⁴⁰ Ahmad Sarwat, *Ensiklopedia Fikih Indonesia 6: Haji Dan Umrah* Jakarta (Gramedia Pustaka Utama, 2019), h 72

membekalinya berangkat haji, budak juga memiliki kewajiban untuk melayani tuannya, karena jika budak pergi berhaji, maka tuannya akan terabaikan. Budak tidak mendapat taklif dari Allah untuk menunaikan ibadah haji sebagaimana tidak wajirkan untuk berjihad.⁴¹

- 5). Mampu. Mampu artinya memiliki bekal yang cukup untuk pergi ke tanah suci serta bekal yang cukup untuk orang yang ditinggalkan. Mampu dalam arti sehat secara fisik, dan kemampuan secara keuangan.⁴²

b. Rukun Umrah

Rukun Umrah adalah rangkaian perbuatan yang harus dilakukan dalam ibadah umrah dan tidak dapat diganti dengan yang lain walaupun dengan membayar dam/ denda. Jika ditinggalkan maka haji atau umrahnya tidak sah dan harus mengulang lagi.⁴³ Adapun yang termasuk dalam rukun umrah yaitu:

- 1). *Ihram*. *Ihram* adalah niat untuk melaksanakan salah satu manasik haji atau umrah. *Ihram* adalah salah satu rukun dalam ibadah haji. Secara bahasa *Ihram* berarti mengharamkan, sedangkan secara istilah

⁴¹ Ahmad Sarwat, *Ensiklopedia Fikih Indonesia 6: Haji Dan Umrah* Jakarta (Gramedia Pustaka Utama, 2019), h 72.

⁴² Halik Lubis, *Tuntunan Lengkap Wajib Dan Sunnah Umrah* Pamulang: (Cemerlang Media Publisng, 2019), h 17.

⁴³ Miftah Faridl, *Antar Aku Ke Tanah Suci* Depok: (Gema Insani, 20089), h 29.

ihram berarti niat mengerjakan ibadah haji atau umrah dengan menghindari segala hal-hal yang dilarang selama *berihram*. *Ihram* dengan mengenakan kain ihram adalah rukun pertama yang menentukan sah atau tidaknya ibadah haji/ umrah yang kita laksanakan. Apabila seseorang telah memantapkan niat pada waktu dan tempat yang ditentukan, kemudian mengenakan pakaian ihram, maka telah berlaku segala larangan dalam *berihram*.⁴⁴

- 2). *Thawaf*. *Thawaf* adalah mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh putaran dengan syarat suci badan dan pakaian dari segala hadas dan najis, serta menutup aurat. *Thawaf* dimulai dari rukun Hajar Aswad dan berakhir di rukun Hajar Aswad pula.
- 3). *Sa'i*. *Sa'i* adalah lari-lari kecil antara bukit *Shafa* dan *Marwa* yang dilakukan sebanyak tujuh kali, dimulai dari bukit *Shafa*, dan berakhir di bukit *Marwa*, *sa'i* dilakukan setelah melaksanakan *thawaf*.
- 4). *Tahallul* artinya mencukur atau menggunting rambut sedikitnya tiga helai, *tahallul* menandakan terlepasnya seseorang dari keadaan ihram, yang

⁴⁴ Nadia Karisma Afrillia and Kustin Hartini, *Haji Dan Umrah: Sebuah Perjalanan Spiritual Dari Niat Hingga Thawaf Wada'* Bengkulu: (CV Brimedia Global, 2020), h 24

menandakan telah berakhirnya rangkaian ibadah umrah yang kita lakukan.

- 5). Tertib. Tertib maksudnya adalah melaksanakan rangkaian rukun umrah secara berurutan.⁴⁵

4. Wajib Umrah

Wajib umrah adalah amalan-amalan yang wajib untuk dikerjakan selama berumrah, yang jika ditinggalkan umrah-nya tetap sah namun harus membayar *dam* (denda). Yang termasuk dalam wajib umrah ialah *berihram* dari *miqat*, dan menjauhi segala hal yang dilarang selama *ihram*.⁴⁶

B. Itinerary Perjalanan Umrah

1. Definisi Itinerary Dalam Konsep Umrah

Secara umum, *itinerary* adalah suatu kegiatan atau rencana perjalanan yang dibuat untuk memudahkan dalam mengetahui jadwal, rute perjalanan, dan kegiatan yang akan dilakukan selama melakukan perjalanan.⁴⁷

Jika kita kaitkan dengan ibadah umrah, maka *itinerary* perjalanan umrah adalah rencana perjalanan yang berisi jadwal, rute, atau urutan tempat-tempat yang dilalui

⁴⁵ Muhammad Noor, 'Haji Dan Umrah', Jurnal Humaniora Teknologi, 4.1 (2018), h 38–42.

⁴⁶ Buya KH Amiruddin and MA Muzakkir, *Tuntunan Manasik Haji & Umrah, Dirjen Penyelenggaraan Haji Dan Umrah*, 2018,.h 41.

⁴⁷ Rengga Asmara, Ira Prasetyaningrum, dan Siti Zunia Rahmawati, 'Penyusunan Itinerary Otomatis Tempat Wisata Jatim Menggunakan Google Maps Dan Multitransportasi', INOVTEK Polbeng - Seri Informatika, Vol4.No2 (2019), h 179.

oleh jamaah umrah dari keberangkatan hingga kepulangan, yang mencakup lokasi ibadah utama di kota suci Makkah dan Madinah. *Itinerary* ini biasanya dirancang oleh biro perjalanan umrah untuk mengatur kegiatan ibadah dan ziarah selama di Tanah Suci.

Di Indonesia, pola *itinerary* umrah yang populer digunakan oleh biro perjalanan umrah adalah perjalanan yang berkisar antara 9-12 hari, yang berfokus pada ibadah di kota Mekkah dan Madinah, baru diiringi dengan wisata ke tempat-tempat bersejarah di sekitar kota Mekkah dan Madinah.⁴⁸

2. Contoh Itinerary Perjalanan Umrah

Biasanya *itinerary* mencakup perjalanan dari Indonesia ke Jeddah atau Madinah, dilanjutkan dengan ibadah umrah di kota Mekkah, kemudian wisata ke tempat-tempat bersejarah, kemudian kembali ke Indonesia. Sebagai contoh *itinerary* akan diilustrasikan dalam tabel berikut.⁴⁹

⁴⁸ Z Makbullah, 'Optimalisasi Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Ibadah Umroh Pada Pt. Radian Kharisma Wisata Kota Jakarta Selatan', *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, , 2024 , h 59-63.

⁴⁹ Z Makbullah, 'Optimalisasi Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Ibadah Umroh Pada Pt. Radian Kharisma Wisata Kota Jakarta Selatan', *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, , 2024 ,h 59-63.

Tabel 2. 1 Contoh *itinerary* perjalanan umrah

Hari	Jadwal	Keterangan
1	Bengkulu-Jakarta-Madinah	Keberangkatan
2	Madinah	Ziarah Nabawi dan Raudhah
3	Madinah	Ziarah Madinah
4	Madinah -Makkah	Umrah pertama
5	Mekkah	Thawaf sunnah
6	Mekkah	Tausiyah
7	Mekkah	Umrah ke dua dan ziarah Mekkah
8	Mekkah -Jakarta	Tahawaf wada dan Kepulangan
9	Jakarta-Bengkulu	Kepulangan

Sumber : Mabruk tour.com.

C. Konsep Manajemen Risiko

1. Definisi Manajemen Risiko

Manajemen adalah kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah lebih dulu ditentukan dengan menggunakan orang-orang lain. Terdapat empat unsur manajemen, pertama adalah pimpinan. Kemudian orang yang dipimpin, adanya tujuan, serta adanya kerjasama untuk mencapai tujuan tersebut. Faktor manusia baik

pimpinan maupun orang yang dipimpin memiliki peranan penting dalam manajemen.⁵⁰

Menurut Bramantyo, Manajemen Risiko merupakan proses terstruktur dan sistematis, dalam mengidentifikasi, mengukur, memetakan, serta mengembangkan alternatif penanganan resiko, dan mengendalikan penanganan risiko. Kemudian menurut Smith, manajemen risiko adalah proses identifikasi, pengukuran, dan kontrol keuangan dari sebuah risiko yang mengancam aset dan penghasilan dari sebuah perusahaan, yang dapat menimbulkan kerugian pada perusahaan tersebut. Sedangkan menurut Hanafi, manajemen risiko adalah suatu pengelolaan risiko yang bertujuan untuk meningkatkan nilai perusahaan dalam menghadapi masalah organisasi secara komprehensif.⁵¹

Menurut Khozin Zaki (2020), manajemen syariah merupakan proses pengelolaan organisasi yang berlandaskan nilai-nilai syariah seperti amanah, masalah, profesionalitas, dan keadilan. Prinsip-prinsip ini menekankan bahwa setiap aktivitas organisasi harus menjaga kemanfaatan, menghindari mudarat, serta memberikan pelayanan yang transparan dan bertanggung

⁵⁰ Mathias Gemnafle and John Rafafy Batlolona, '*Manajemen Pembelajaran*', Jurnal Pendidikan Profesi Guru Indonesia (Jppgi), 1.1 (2021), h 28-42

⁵¹ Sri Sarjana and others, *Manajemen Resiko* Bandung: (CV Media Sains Indonesia, 2022), h 23-24.

jawab.⁵²

Dalam konteks perjalanan umrah, konsep ini relevan karena penyelenggara perjalanan memiliki amanah besar dalam menjaga keselamatan, kenyamanan, dan kepastian layanan bagi jamaah. Prinsip manajemen syariah tersebut sejalan dengan tujuan manajemen risiko, yaitu mengidentifikasi, menganalisis, dan memitigasi risiko yang dapat mengganggu pelaksanaan *itinerary*.

Nilai profesionalitas yang dijelaskan diatas dapat diterapkan dalam penyusunan SOP penanganan risiko, koordinasi antara petugas, serta penyampaian informasi kepada jamaah. Selain itu, konsep komunikasi efektif yang dibahas dalam kajian viral marketing dapat diterapkan sebagai strategi komunikasi risiko, yaitu penyampaian informasi perubahan jadwal secara cepat, jelas, dan konsisten kepada jamaah untuk mencegah kebingungan dan kecemasan.⁵³

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko adalah suatu proses organisasi dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengendalikan berbagai ancaman dan tantangan terhadap pencapaian tujuan suatu organisasi.

⁵² Khozin Zaki, *MANAJEMEN SYARIAH Viral Marketing Dalam Perspektif Pemasaran Syariah Studi Kasus Pada Perusahaan Start Up Sosial Bengkulu*: (CV. Amerta Media, 2020), h 34.

⁵³ Zaki, *MANAJEMEN SYARIAH Viral Marketing Dalam Perspektif Pemasaran Syariah Studi Kasus Pada Perusahaan Start Up Sosial*.

2. Tujuan Dan Fungsi Manajemen Risiko

Secara keseluruhan tujuan dilakukannya manajemen risiko adalah untuk memaksimalkan efisiensi, mempercepat inovasi, dan mendukung pencapaian perusahaan. Adapun secara khusus tujuan dari ditetapkan manajemen risiko adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengurangi risiko yang terjadi pada suatu organisasi.⁵⁴

Oleh karenanya, setiap organisasi pasti memiliki tujuan baik jangka pendek maupun jangka panjang yang tercermin melalui visi, dan misi organisasi, dan tujuan tersebut tidak terlepas dari yang namanya peluang maupun ancaman, dan manajemen risiko bertujuan untuk mengurangi ancaman tersebut dan meningkatkan peluang tercapainya tujuan tersebut.⁵⁵

Manajemen risiko berfungsi untuk mengatur dengan terstruktur tindakan yang diperlukan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menanggapi risiko dalam sebuah proyek. Keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan proyek tergantung pada seberapa mampu dan seberapa sesuai organisasi melakukan eksekusi

⁵⁴ Rahma, Ratnawati, dan Asnawi, *'Analisis Manajemen Risiko Operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT Albis Nusa Wisata'*.

⁵⁵ Anita,dkk, *Manajemen Risiko*.

terhadap proyek tersebut.⁵⁶

Dengan manajemen risiko secara tepat, dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan bisnis nya dengan lebih efektif dan efisien, karena manajemen risiko bermanfaat untuk mendorong manajemen untuk meminimalisasi risiko kerugian, dan juga dapat mendorong kehati-hatian dalam mengatasi risiko untuk meningkatkan nilai perusahaan. Selain itu manajemen risiko juga bermanfaat untuk meningkatkan kinerja perusahaan yakni dengan memiliki informasi terkait tingkat risiko yang berguna bagi manajemen dalam menyusun strategi dan terus memperbaiki proses manajemen risiko.⁵⁷

3. Jenis-Jenis Risiko

Adapun beberapa jenis risiko adalah sebagai berikut:

a. Risiko Operasional

Risiko operasional adalah risiko yang timbul dari ketidak efisienan dalam sistem informasi, kesalahan manusia (*human error*), kejadian eksternal, dan kendala dalam pengendalian internal yang menghasilkan kerugian bagi perusahaan/organisasi. Dalam kerangka manajemen risiko berdasarkan *International*

⁵⁶ Retna Kristiana dkk, *Manajemen Risiko*. Jakarta: Cv. Mega Press Nusantara, 2022, h 41.

⁵⁷ Kristiana dkk, *Manajemen Risiko* Cv. Mega Press Nusantara.

Organization for Standardization melalui standar ISO 31000, risiko dipahami sebagai kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, risiko operasional dapat diartikan sebagai potensi terjadinya gangguan dalam proses operasional yang dapat menghambat tercapainya tujuan perusahaan.⁵⁸

Secara umum, risiko operasional muncul disebabkan oleh empat faktor utama, yakni proses internal, sumber daya manusia, sistem dan teknologi, serta faktor eksternal. Karakteristik dari risiko ini adalah terjadi dalam aktivitas operasional harian, frekuensi kejadian yang relatif tinggi, serta dapat berdampak ke finansial perusahaan.⁵⁹

b. Risiko Pasar

Risiko pasar adalah sejumlah faktor yang dapat memengaruhi kinerja dan strategi pemasaran suatu perusahaan. Salah satu risiko utama adalah perubahan dalam permintaan konsumen yang dapat dipicu oleh perubahan tren atau preferensi. Selain itu, ketidakpastian ekonomi juga menjadi risiko signifikan karena fluktuasi ekonomi dapat merugikan daya beli konsumen dan pada

⁵⁸ Sarjana and others, *Manajemen Resiko*.

⁵⁹ Sarjana dkk, *Manajemen Resiko*.

gilirannya, memengaruhi keputusan pembelian.⁶⁰

Risiko pasar umumnya disebabkan oleh beberapa hal, seperti perubahan permintaan konsumen, ketidakpastian ekonomi, serta tingkat persaingan pasar. Karakteristik dari risiko ini adalah sulit dikendalikan secara langsung, bersifat dinamis dan fluktuatif, serta sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan kondisi ekonomi makro.⁶¹

c. Risiko Sumber Daya Manusia

Risiko SDM adalah suatu kegiatan atau aktivitas dari sumber daya manusia yang dapat menimbulkan atau mengakibatkan kerugian bagi organisasi atau perusahaan. Risiko ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti *human error*, kurangnya kompetensi SDM, kurangnya pengawasan oleh pemangku jabatan, serta moral dan etika pekerja itu sendiri. Risiko SDM memiliki karakteristik berupa sulit diprediksi, terjadi di semua level organisasi, berpotensi menimbulkan efek berantai, serta berhubungan erat dengan budaya organisasi.⁶²

d. Risiko Keuangan

Risiko keuangan merupakan risiko yang berkaitan

⁶⁰ Raja Ria Yusnita Loso Judjianto Shela Zahidah Wandani, *Manajemen Risiko* (PT Mafy Media Literasi Indonesia, 2023), h 28-53.

⁶¹ Wandani, *Manajemen Risiko*.

⁶² Wandani, *Manajemen Risiko*.

dengan potensi kerugian akibat pengelolaan keuangan yang tidak efektif, ketidakmampuan memenuhi kewajiban finansial, atau perubahan kondisi ekonomi yang mempengaruhi stabilitas keuangan perusahaan. Risiko ini berhubungan langsung dengan arus kas, pembiayaan, pendapatan, dan struktur modal perusahaan.⁶³

Risiko keuangan muncul dari fluktuasi nilai aset dan kewajiban, menghadirkan tantangan kompleks dalam manajemen keuangan perusahaan. Berbagai bentuk risiko keuangan, seperti fluktuasi suku bunga, perubahan nilai tukar mata uang, dan volatilitas pasar saham, menuntut pemahaman mendalam untuk memitigasi dampaknya. Karakteristik risiko keuangan adalah berkaitan langsung dengan arus kas, bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, serta berdampak terhadap keberlangsungan usaha.⁶⁴

e . Risiko Reputasi

Risiko reputasi adalah risiko yang timbul akibat menurunnya tingkat kepercayaan *stakeholder* terhadap perusahaan sebagai akibat dari kegagalan operasional, pelanggaran etika, ketidaksesuaian layanan, atau informasi negatif yang tersebar di masyarakat. Pada

⁶³ Wandani, *Manajemen Risiko*.

⁶⁴ Wandani, *Manajemen Risiko*.

perusahaan travel umrah, reputasi sangat menentukan tingkat kepercayaan jamaah. Sekali reputasi menurun, proses pemulihannya membutuhkan waktu dan biaya yang besar.⁶⁵

Risiko ini dapat disebabkan oleh berbagai hal seperti kegagalan operasional, pelanggaran etika dan integritas, serta pengelolaan keuangan perusahaan yang tidak transparan. Karakteristik dari risiko ini adalah menyebar dengan cepat, berdampak jangka panjang, serta sulit di ukur secara kuantitatif.⁶⁶

4. Tahapan Manajemen Risiko

Manajemen risiko ialah suatu proses mengidentifikasi, mengukur risiko, serta mengatur strategi untuk mengelola risiko tersebut melalui sumber daya yang tersedia. Adapun beberapa strategi yang dapat digunakan adalah menghindari risiko, atau mengurangi efek buruk dari risiko tersebut, atau menerima sebagian maupun seluruh konsekuensi dari suatu risiko. Ada empat tahapan dalam proses manajemen risiko yakni sebagai berikut :⁶⁷

a. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko merupakan tahap awal dalam

⁶⁵ Wandani, *Manajemen Risiko*.

⁶⁶ Wandani, *Manajemen Risiko*.

⁶⁷ Kristiana and others, *Manajemen Risiko* Cv. Mega Press Nusantara.

proses manajemen risiko yang bertujuan untuk mengenali, mendeskripsikan, dan mengklasifikasikan seluruh potensi risiko yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan organisasi.⁶⁸ Berdasarkan ISO 31000, identifikasi risiko adalah proses menemukan, mengenali, dan menjelaskan risiko yang mungkin mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi.⁶⁹

Tahapan ini merupakan fondasi bagi langkah-langkah berikutnya seperti analisis, evaluasi, dan mitigasi risiko. Tujuan utama dilakukannya identifikasi risiko adalah untuk memastikan bahwa seluruh potensi ancaman dan peluang yang relevan dapat diketahui sedini mungkin.⁷⁰

Agar proses identifikasi berjalan efektif, berikut beberapa prinsip dalam identifikasi risiko yang harus diperhatikan:

- 1). Komprehensif: mencakup seluruh aktivitas, proses, dan aset organisasi.

⁶⁸ Yuha Nadhirah Qintharah, 'Perancangan Penerapan Manajemen Risiko (Studi Kasus Pada Umkm Saripakuan). Jakarta : (CV. Jarwal Maega Buana)', (2019), h 67–86.

⁶⁹ Abelia Putri Aisyah dan Lely Dahlia, 'Enterprise Risk Management Berdasarkan ISO 31000 Dalam Pengukuran Risiko Operasional Pada Klinik Spesialis Esti', Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, Vol19.No 02 (2022), h 78–90.

⁷⁰ Eko Sudarmanto and Muhammad Hariyadi, 'Pencegahan Fraud Dengan Manajemen Risiko Dalam Perspektif Al-Quran', Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol 9.No 2 (2023), h 186.

- 2). Terstruktur dan sistematis: dilakukan dengan pendekatan metodologis agar hasilnya konsisten dan dapat diuji.
- 3). Berkelanjutan: tidak hanya dilakukan sekali, melainkan secara periodik atau setiap ada perubahan signifikan.
- 4). Berbasis data dan pengalaman: menggunakan informasi historis, laporan audit, serta pengalaman masa lalu.
- 5). Partisipatif: melibatkan berbagai pihak yang memahami proses bisnis dan potensi risikonya.⁷¹

Melalui identifikasi risiko, kita dapat mengetahui sumber-sumber risiko yang muncul. Adapun sumber risiko dapat berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal yakni:⁷²

a). Faktor Internal

- (1). Kelemahan sistem dan prosedur kerja.
- (2). Kesalahan manusia (human error).

⁷¹ Qintharah, 'Perancangan Penerapan Manajemen Risiko(Studi Kasus Pada Umkm Sariapakuan Jakarta: CV. Jarwal Maega Buana)'.2019, h 27.

⁷² Muhammad Wildan Arditya dkk. 'Sumber Risiko Internal Dan Eksternal Organisasi PMII Komisariat UINSA Menggunakan Metode ISO 31000 Risk Sources from the Internal and External Environment of PMII Organization UINSA Comission ISO 31000 Risk Analysis Method', 2024, 57.

- (3). Gangguan teknologi dan infrastruktur.
- (4). Kepemimpinan dan pengambilan keputusan yang kurang tepat.
- (5). Budaya organisasi yang lemah dalam kesadaran risiko⁷³

b). Faktor Eksternal

- (1). Perubahan kebijakan pemerintah dan regulasi.
- (2). Ketidakstabilan ekonomi, sosial, dan politik.
- (3). Bencana alam dan kondisi lingkungan.
- (4). Perubahan teknologi global.
- (5). Persaingan pasar atau faktor industri.⁷⁴

Ada berbagai metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi risiko, tergantung pada jenis organisasi dan tujuan analisisnya. Berikut ini adalah beberapa metode yang umum digunakan dalam

⁷³ Wildan Arditya and others, 'Sumber Risiko Internal Dan Eksternal Organisasi PMII Komisariat UINSA Menggunakan Metode ISO 31000 Risk Sources from the Internal and External Environment of PMII Organization UINSA Comission ISO 31000 Risk Analysis Method'.

⁷⁴ Wildan Arditya and others, 'Sumber Risiko Internal Dan Eksternal Organisasi PMII Komisariat UINSA Menggunakan Metode ISO 31000 Risk Sources from the Internal and External Environment of PMII Organization UINSA Comission ISO 31000 Risk Analysis Method'.

identifikasi risiko di antaranya adalah.⁷⁵

Tabel 2. 2 Macam-macam metode dalam identifikasi risiko

Metode	Penjelasan
<i>Brainstorming</i>	Diskusi kelompok untuk menggali potensi risiko berdasarkan pengalaman dan pengetahuan praktis.
<i>Checklist Analysis</i>	Menggunakan daftar risiko yang umum terjadi sebagai panduan awal.
Interview dan Wawancara	Mengumpulkan informasi langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan operasional.
<i>Flowchart Analysis</i>	Mengidentifikasi risiko berdasarkan alur proses bisnis atau operasional.
<i>Historical Data Review</i>	Meninjau catatan kejadian masa lalu seperti insiden, audit, atau kegagalan proyek.

⁷⁵ Mukhammad Fatkhullah, Muhammad Alhada Fuadilah Habib, and Kanita Khoirun Nisa, 'Identifikasi Dan Manajemen Risiko Untuk Mereduksi Kerentanan Pada Masyarakat', *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3.4 (2022),h 67.

SWOT Analysis	Mengidentifikasi risiko dari aspek kelemahan (Weaknesses) dan ancaman (Threats) organisasi.
HAZOP (<i>Hazard and Operability Study</i>)	Digunakan untuk mengidentifikasi bahaya dan risiko operasional dalam sistem teknis.
Scenario Analysis	Menyusun skenario kemungkinan peristiwa di masa depan dan dampaknya terhadap organisasi.

Sumber : Jurnal EKUITAS, oleh Muhammad Fatkhullah, dkk(2022).

b. Analisis Risiko

Analisis risiko adalah tahap yang bertujuan untuk menilai dan memahami sifat, besaran, serta tingkat pentingnya suatu risiko terhadap pencapaian tujuan organisasi. Menurut ISO 31000:2018, analisis risiko merupakan proses untuk memahami sifat risiko dan menentukan tingkat risiko (*level of risk*) dengan mempertimbangkan kemungkinan terjadinya (*probability*) dan besarnya dampak (*impact*) dari suatu kejadian.⁷⁶

⁷⁶ Nursila Samuel, 'Manajemen Risiko Konstruksi pada Proyek Pembangunan Perpipaan Air Limbah Berdasar Konsep ISO 31000:2018 Risk

Sedangkan menurut COSO ERM (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), analisis risiko adalah proses untuk memperkirakan sejauh mana suatu risiko dapat memengaruhi tujuan entitas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Tujuan utama dari analisis risiko adalah untuk menentukan tingkat prioritas setiap risiko agar organisasi dapat mengalokasikan sumber daya dengan tepat.⁷⁷

Analisis risiko umumnya menilai dua komponen utama:

1). Probabilitas (*Likelihood*)

Menggambarkan seberapa besar kemungkinan suatu risiko akan terjadi. Probabilitas bisa dinilai dalam bentuk skor (1– 5) atau kategori kualitatif seperti:

- a). Sangat rendah
- b). Rendah
- c). Sedang
- d). Tinggi

Management–Guidelines (Construction Risk Management on Wastewater Piping Construction Based on ISO 31000:2018 Risk Management–Guidelines) , 2021, h 45-55

⁷⁷ Osman Ali, Mohammad Yaser Salim Pardede, and Sugianto, ‘Manajemen Risiko Pada Lembaga Zakat’, INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 3.6 (2023), h 804.

e). Sangat tinggi.⁷⁸

2). Dampak (*Impact/Consequence*)

Menunjukkan seberapa besar pengaruh risiko terhadap tujuan organisasi jika peristiwa tersebut terjadi. Dampak dapat diukur dari berbagai dimensi: finansial, operasional, reputasi, keselamatan, pelayanan, dan hukum. Seperti probabilitas, dampak juga bisa diberi skor 1–5.⁷⁹

Analisis risiko dapat dibedakan menjadi dua pendekatan utama, Adapun dua pendekatan tersebut adalah:

a). Analisis Kualitatif.

- (1). Menggunakan penilaian deskriptif berdasarkan opini ahli, wawancara, atau diskusi kelompok.
- (2). Biasanya digunakan pada tahap awal atau saat data kuantitatif belum tersedia.
- (3). Contoh metode: *Risk Matrix*, *Delphi*

⁷⁸ Cristina Dwi Y, Pitojo Tri Juwono, and Emma Yuliani, 'Analisis Probabilitas Risiko Kegagalan Bendungan Gerokgak Berdasarkan Metode Pohon Kejadian (*Event Tree*)', Jurnal Teknik Pengairan, 7.1 (2016), h 7–16

⁷⁹ Dewi Kusuma Wardani and Safira Widya Putriane, 'Dampak Risiko Pajak Dan Faktor Lain Terhadap Biaya Modal Perusahaan Manufaktur', Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi, 20.1 (2020), h 83–98,

*Method, Ranking and Prioritization.*⁸⁰

Gambar 2. 1 Contoh Matriks Risiko

		KEPARAHAN				
		Sangat Ringan	Ringan	Sedang	Berat	Sangat Berat
S u b j e k	Sangat Sering	Sedang	Tinggi	Tinggi	Ekstrim	Ekstrim
	Sering	Sedang	Sedang	Tinggi	Tinggi	Ekstrim
	Sedang	Rendah	Sedang	Sedang	Tinggi	Ekstrim
	Jarang	Rendah	Sedang	Sedang	Tinggi	Tinggi
	Sangat Jarang	Rendah	Rendah	Sedang	Sedang	Tinggi

r: Jurnal PASTI, oleh Muhammad Fathoni Zainuddin (2020).

b). Analisis Kuantitatif

- (1). Menggunakan data numerik untuk menghitung nilai risiko dalam bentuk moneter atau statistik.
- (2). Cocok untuk organisasi dengan data historis yang cukup.
- (3). Contoh metode: *Expected Loss (EL)*, *Monte Carlo Simulation*, dan *Valur At Risk (VAR)*.⁸¹

⁸⁰ Muhammad Zainuddin Fathoni, 'Analisis Risiko Pada Proyek Pembuatan Lintel Set Point Dengan Metode Kualitatif (Studi Kasus : PT. XYZ)', Jurnal PASTI, 14.2 (2020), h 113.

c. Evaluasi Risiko

Evaluasi risiko merupakan tahap ketiga dalam proses manajemen risiko setelah identifikasi dan analisis risiko. Menurut ISO 31000:2018, evaluasi risiko adalah proses untuk membandingkan hasil analisis risiko dengan kriteria risiko yang telah ditentukan guna menentukan signifikansi risiko dan prioritas tindak lanjut.⁸²

Tahapan ini bertujuan untuk membandingkan tingkat risiko yang telah dianalisis dengan kriteria risiko yang telah ditetapkan organisasi, sehingga dapat diambil keputusan apakah risiko tersebut dapat diterima, perlu dikendalikan, atau harus dihindari.

Sebelum melakukan evaluasi, organisasi harus menetapkan kriteria risiko yaitu acuan untuk menilai apakah risiko tersebut dapat diterima atau tidak. Kriteria ini biasanya ditentukan berdasarkan:

- 1). Risk appetite: *risk appetite* adalah tingkat risiko yang secara umum bersedia diterima oleh

⁸¹ Dwi Sasongko Nurhuda, Widarto Sutrisno, and Dimas Langga Chandra Galuh, '*Analisis Risiko Keterlambatan Waktu Pada Pelaksanaan Proyek Pembangunan Spbu (Studi Kasus Di Kabupaten Bantul, Yogyakarta)*', Bangun Rekaprima, 5.2 (2019), h 19,

⁸² Adinda Woroika Utami and Wahyu Hidayat, '*Urgensi Evaluasi Risiko dalam Pembelajaran (Penelitian yang Ada di Sekolah Hagia Sophia Sumedang)*' Ngaji: Jurnal Pendidikan Islam, 4 (2024), h 3–10.

organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya. Dengan kata lain, *risk appetite* menunjukkan seberapa besar risiko yang dianggap wajar dan dapat diterima tanpa perlu tindakan mitigasi tambahan.⁸³

- 2). Risk tolerance: *risk tolerance* adalah batas maksimum risiko yang masih dapat diterima sebelum dianggap membahayakan keberlangsungan organisasi atau tujuan organisasi.⁸⁴

d. Mitigasi Risiko

Mitigasi risiko adalah proses menetapkan dan melaksanakan langkah-langkah strategis untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko atau meminimalkan dampaknya apabila risiko tersebut benar-benar terjadi. Tujuannya adalah agar organisasi atau individu dapat mengendalikan risiko pada tingkat yang dapat diterima sesuai dengan *risk appetite* dan *risk tolerance* yang telah ditetapkan sebelumnya.

Ada empat strategi utama yang bisa digunakan dalam mitigasi risiko, yakni :

- 1). *Risk avoidance* (menghindari risiko)

⁸³ Ahmad Khairuddin, 'Manajemen Risiko dan Perannya dalam Kesuksesan Bisnis, Membangun Ketahanan Organisasi di Tengah Ketidakpastian Global: Perspektif Hadis Nabi, 3.3 (2024), h 90.

⁸⁴ Agus Wibowo, *Manajemen Risiko*. Semarang: (Yayasan Prima Agus Teknik, 2022), h 37.

Adalah memutuskan untuk sama sekali tidak melakukan sesuatu yang berisiko. Untuk melakukan nya perusahaan/organisasi harus mempertimbangkan potensi keuntungan dan kerugian dari suatu aktivitas. Teknik ini adalah cara memandang risiko sebagai sebagai sesuatu yang sebaiknya dihindari, bukan dikelola atau dikompensasi. Dalam perspektif teori ini, risiko adalah sesuatu yang tidak pasti, sulit diukur secara objektif, dan berkaitan dengan nilai dan persepsi pribadi, maka dari itu pada teori ini cara terbaik untuk meminimalisir dampak dari risiko adalah menghindari atau tidak melakukan nya sama sekali.

85

Adapun salah satu cara menghindari risiko adalah dengan menghindari harta, orang atau kegiatan dari *exposure* (potensi kerugian) terhadap risiko, dengan cara menolak, menerima, maupun melaksanakan suatu kegiatan untuk sementara, atau segera menghentikan suatu kegiatan ketika risiko dari kegiatan tersebut diketahui.⁸⁶

Contoh dari menghindari risiko dalah sebagai berikut misal ada sebuah proyek yang ingin

⁸⁵ Adam Eckerd, 'Risk Management and Risk Avoidance in Agency Decision Making', *Public Administration Review*, 74.5 (2014). H 16–29,

⁸⁶ Ndah Mawarni and others, *Manajemen Risiko* .Jakarta: (CV Gita Lentera, 2024). H 108

dikerjakan oleh pemerintah namun dalam konsultasi publik antara warga dengan pemerintah, warga mengatakan “jika proyek ini dapat sedikit saja meningkatkan polusi, sebaiknya tidak usah dilaksanakan, karena risiko apapun terhadap kesehatan anak-anak kami tidak dapat diterima”. Argumen dari warga pada contoh tersebut merupakan orientasi dari penghindaran risiko, karena bagi warga polusi tidak dilihat sebagai risiko yang dapat dikelola, melainkan ancaman yang tidak dapat diterima.⁸⁷

2). *Risk Reduction* (mengurangi risiko)

Yaitu mengurangi kemungkinan terjadinya suatu risiko atau mengurangi dampak kerusakan dari suatu risiko yang bertujuan untuk membuat risiko lebih mudah untuk dikelola dan tidak terlalu berbahaya, metode ini dapat membantu untuk mengelola risiko secara efektif, dan meminimalkan dampak negatif yang mungkin timbul dari berbagai macam ancaman.⁸⁸

Sebagai perumpamaan, misal sebuah perusahaan perlu menyimpan bahan yang mudah

⁸⁷ Eckerd, ‘*Risk Management and Risk Avoidance in Agency Decision Making*’.

⁸⁸ I Putu Sugih Arta, *Manajemen Risiko Tinjauan Teori Dan Praktis*, 2021.

terbakar digudang, maka perusahaan harus menyadari bahwa hal ini merupakan resiko yang perlu untuk diperhatikan, sebagai langkah mitigasi perusahaan memutuskan untuk memasang alat penyiram canggih dan menyediakan alat pemadam api ringan (APAR), sehingga apabila terjadi kebakaran, jumlah kerugian dapat diminimalkan. Selain itu, kerugian juga dapat dikelola dengan membuat sebuah kebijakan atau menetapkan prosedur operasi standar.⁸⁹

3). *Risk Transfer* (pengalihan risiko)

Adalah mengalihkan risiko kepada pihak lain, melalui suatu kontrak, atau *hedging*. Pengalihan risiko merupakan salah satu teknik dalam manajemen risiko dimana risiko dialihkan ke pihak ketiga. *Risk transfer* terjadi ketika sebuah pihak yang menanggung risiko memindahkan tanggung jawab atas konsekuensi merugikan dari tindakan berisiko kepada pihak lain.⁹⁰

Biasanya, risiko dipindahkan dengan imbalan biaya. Dengan demikian pada prinsipnya pemindahan risiko sama dengan menjual risiko. Pemindahan risiko terjadi ketika pihak yang

⁸⁹ Arta, *Manajemen Risiko Tinjauan Teori Dan Praktis*.

⁹⁰ Abdul Karim Abdullah, 'Risk Sharing, Transfer and Management', *ICR Journal*, Vol 4. No 2 (2013). h 94 .

mentransfer risiko tersebut benar-benar menanggung risiko itu meskipun hanya dalam waktu singkat. Ada banyak cara untuk memindahkan risiko tergantung jenis risikonya. Metode yang paling banyak digunakan terkhusus untuk risiko gagal bayar, adalah menjual pinjaman kepada pihak lain. Cara lain untuk memindahkan risiko gagal bayar adalah dengan membeli *Credit Default Swaps* (CDS) yaitu semacam asuransi atas utang.⁹¹

4). *Risk Retention* (retensi risiko)

Risk retention adalah keputusan untuk memilih menanggung sendiri sebagian risiko klain bukan seluruhnya dialihkan ke asuransi atau reasuransi. Sebagai contoh sebuah perusahaan asuransi jiwa menggunakan retensi risiko sebagai salah satu komponen utama strategi manajemen risiko mereka. Retensi risiko merujuk pada keputusan perusahaan untuk mempertahankan risiko klaim dalam portofolio mereka alih-alih mentransfer seluruh risiko tersebut kepada reasuransi. Jadi retensi risiko adalah menentukan seberapa besar risiko yang dapat ditanggung sendiri sebelum dialihkan ke asuransi ataupun

⁹¹ Abdullah, '*Risk Sharing, Transfer and Management*'.

reasuransi.⁹²

Hal-hal di atas merupakan proses penting sebagai cara untuk mengurangi banyak biaya, dan membuat keputusan manajemen yang lebih baik. Jika suatu perusahaan/ organisasi tidak mempertimbangkan ketidakpastian atau kemungkinan, maka akan berisiko pada salahnya arah pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya yang dimiliki organisasi.⁹³

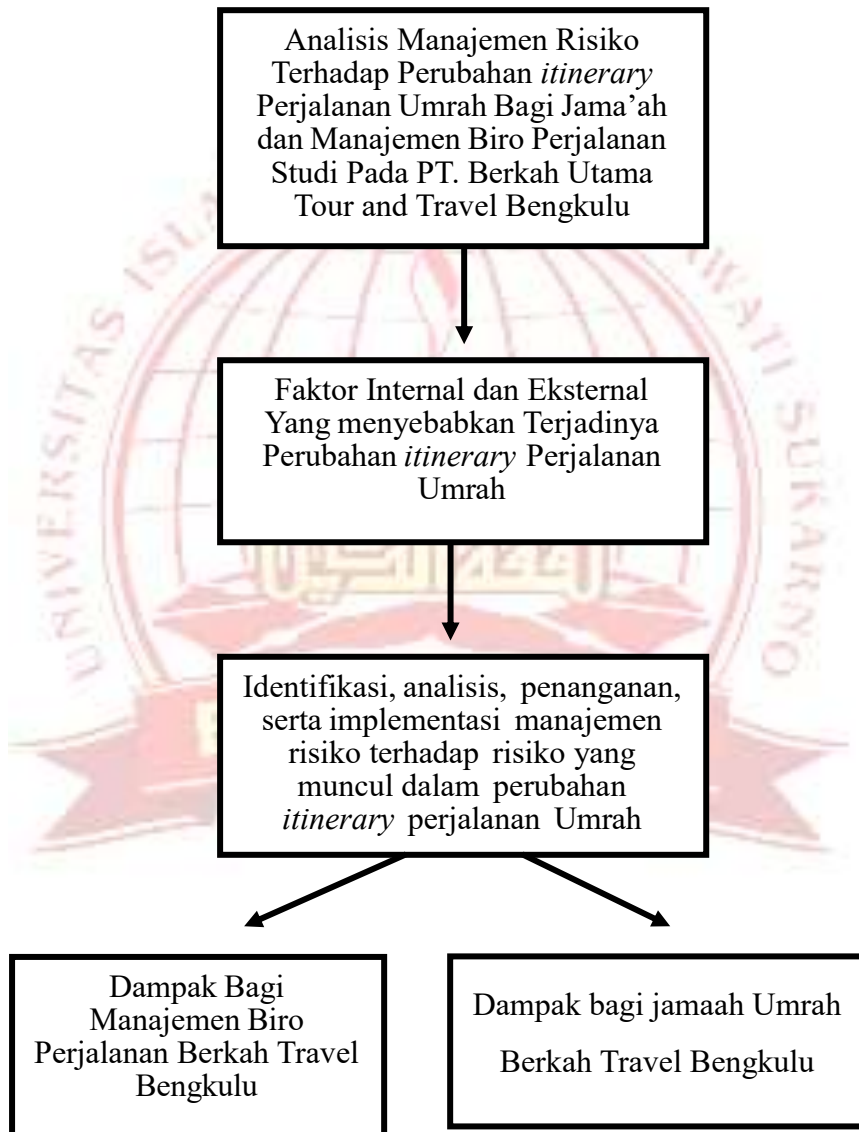


⁹² Kai Kaufhold and Werner Lennartz, *'Optimizing Risk Retention: Quantitative Retention Management for Life Insurance Companies'*, 2016, h 51.

⁹³ Kaufhold and Lennartz, *'Optimizing Risk Retention: Quantitative Retention Management for Life Insurance Companies'*.

D. Kerangka Konseptual

Gambar 2. 2 Gambaran Kerangka Konseptual Analisis Manajemen Risiko Terhadap Perubahan *Itinerary* Perjalanan Umrah Pada PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu.



Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pada penelitian ini akan berfokus pada identifikasi faktor-faktor yang dapat membuat rute perjalanan umrah berubah, baik itu faktor internal atau faktor eksternal. Kemudian peneliti juga akan melihat bagaimana strategi dari manajemen biro perjalanan dalam menghadapi risiko tersebut, dan juga meneliti langkah, dan keputusan apa yang akan diambil oleh pihak manajemen dalam menghadapi risiko yang timbul dari perubahan rute perjalanan umrah tersebut. Dan penelitian ini juga bertujuan untuk menilai apakah keputusan yang diambil oleh pihak manajemen berdampak kepada manajemen itu sendiri dan jama'ah, baik itu dampak positif atau negatif dari keputusan yang telah diambil.

