

**PERAN MANAJEMEN RISIKO DALAM MENANGANI
TANTANGAN DAN KEBERHASILAN OPERASIONAL HAJI
DAN UMRAH DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



Skripsi

Disusun Oleh:

Ahmad Dzulfahmi Latief

NIM : 17102040120

Dosen pembimbing Skripsi:

H.M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag.

NIP.19690227 200312 1 001

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**KEMENTERIAN AGAMA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR
Nomor : B-1487/Un.02/DD/PP.00.9/08/2024

Tugas Akhir dengan judul : PERAN MANAJEMEN RISIKO DALAM MENANGANI TANTANGAN DAN
KEBERHASILAN OPERASIONAL HAJI DAN UMRAH DI KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AHMAD DZULFAHMI LATIEF
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040120
Telah diujikan pada : Jumat, 23 Agustus 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

 Ketua Sidang
Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si
SIGNED
Valid ID: 66ec5536f6ec0

 Penguji I
Munif Solihan, MPA
SIGNED
Valid ID: 66ed7a1e5d1e2

 Penguji II
Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED
Valid ID: 66ec375f2086e

 Yogyakarta, 23 Agustus 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED
Valid ID: 66ed7eb022c9c

SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Dzulfahmi Latief

Nim : 17102040120

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul : **Peran Manajemen Risiko Dalam Menangani Tantangan dan Keberhasilan Operasional Haji Dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 19 Agustus 2024

Yang menyatakan,


ABALX335295203
Ahmad Dzulfahmi Latief

17102040120

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, mengoreksi dan mengadakan bimbingan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ahmad Dzulfahmi Latief

NIM : 17102040120

Judul Skripsi : Peran Manajemen Risiko Dalam Menangani Tantangan dan Keberhasilan Operasional Haji Dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta

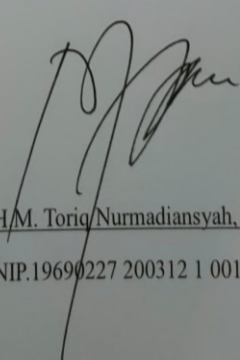
Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Sosial.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera disidangkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 19 Agustus 2024

Pembimbing


H.M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag

NIP.19690227 200312 1 001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini saya persembahkan untuk:

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana strata-I pada program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada baginda nabi Muhammad SAW yang selalu dinanti-nantikan syafaatnya dan menjadi suri tauladan bagi umatnya.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penelitian skripsi yang berjudul *“Peran Manajemen Risiko Dalam Menangani Tantangan dan Keberhasilan Operasional Haji Dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”* masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang ada pada peneliti ini, sehingga penelitian ini tidak akan selesai tanpa ada bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materiil. Maka dari itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung demi terselesaikannya skripsi ini:

1. Prof. Noorhaidi Hasan, M.A, M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M. Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. H. M. Toriq Nurmandiansyah, S.Ag. M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang bersedia meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, arahan, memotivasi dan memberi dukungan dari awal hingga akhir dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Munif Solihan, M.PA dan Muhammad Irfai Muslim, M.Si selaku dosen penguji yang telah ikut menyempurnakan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya semoga ilmu yang diperoleh dapat menjadi bermanfaat.
6. Segenap staf tata usaha dan tendik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam melengkapi semua persyaratan yang dibutuhkan selama perkuliahan.
7. Jajaran Kepala dan staff Kementrian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah bersedia memberikan ilmu dan wawasan serta kesediaan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
8. Keluarga tercinta, terkhusus orang tua penulis yang sangat di cintai, Bapak Agus Tri Hendra dan Ibu Tri Iriana, Adik, Zidni Anwaril Hikam, Alya Muhimatur Ruhama, serta seluruh keluarga besar Ir. R. Soekardjono, BA yang tanpa henti selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

9. Kader PMII Rayon Pondok Syahadat terimakasih telah memberikan ruang belajar untuk tetap bertumbuh dan berkembang.
10. Partner di dunia bisnis rental mobil, Khoirul Anam, Kholiq Setiawan, Noor Hamim, dan seluruh owner maupun driver rental di Yogyakarta, yang telah memberikan ruang belajar bisnis serta selalu mensupport untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Aji Nur Fadhilah, Iqbal Sanusi, Alfie Munady, serta penghuni warung kopi legend Blandongan yang setia menemani dan mensupport dari mahasiswa baru sampai menyelesaikan skripsi ini
12. Teman seperjuangku Prodi Manajemen Dakwah di semester akhir Achmad Syamil, Akhmad Izul, Andi, Icut, Hikmah, Zizi, Naufal, Wafa, Rizky, Yulianto, Qomar, Yurifa, Dea terimakasih sudah saling menguatkan untuk memperoleh gelar itu.

Yogyakarta, 15 Agustus 2024

Peneliti,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

AHMAD DZULFAHMI LATIEF
NIM.17102040120

ABSTRAK

Ahmad Dzulfahmi Latief, 17102040120, Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran manajemen risiko dalam menangani tantangan dan keberhasilan operasional Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Konteks pelayanan haji dan umrah, pengelolaan risiko merupakan aspek krusial yang mempengaruhi kelancaran dan keberhasilan operasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen terkait. Fokus utama penelitian adalah untuk mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan haji dan umrah serta strategi manajemen risiko yang diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko yang efektif mampu mengurangi dampak negatif dari berbagai risiko operasional seperti perubahan kebijakan, masalah logistik, dan isu kesehatan. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan operasional sangat bergantung pada koordinasi yang baik antara berbagai pihak terkait dan kesiapan dalam menghadapi situasi darurat.

Pengelolaan risiko yang terstruktur dan berbasis data terbukti meningkatkan efisiensi proses dan kepuasan jamaah. Penelitian ini juga menggarisbawahi perlunya pelatihan berkelanjutan bagi staf dan peningkatan sistem informasi untuk mendukung manajemen risiko yang lebih baik. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang berguna bagi pengambil kebijakan dan praktisi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah di masa depan.

Kata Kunci : *Ibadah Haji, Manajemen Risiko, Operasional Haji*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

لَا يَكْلِفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا ۚ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا ۚ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۚ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا ۚ أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

” Artinya: Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maaflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir.” (QS. Al-Baqarah: 286)



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
MOTTO.....	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	4
C.Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
D.Kajian Pustaka.....	6
E.Kerangka Teori.....	15
1. Tinjauan Manajemen Resiko	15
2. Tinjauan Keberhasilan Operasional.....	16
3. Pengertian Manajemen	18
4. Fungsi-Fungsi Manajemen	20
5. Pengertian Manajemen Risiko.....	23
6. Tujuan Manajemen Risiko.....	24
7. Manfaat Manajemen Risiko	25
8. Manajemen Risiko Dalam Islam	26

F. Metodologi Penelitian	29
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Teknik Pengumpulan Data	30
G.Sistematika Pembahasan	32
BAB II	34
GAMABARAN UMUM KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.....	34
A.Profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta	34
1. Visi dan Misi	35
2. Kedudukan, Tugas, Dan Fungsi	36
3. Satuan Kerja	37
4. Susunan Organisasi	38
5. Budaya Kerja	39
B.Gambaran Umum Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah (PHU).....	40
C.Peta kerja seksi penyelenggaraan haji dan umroh kantor wilayah kemeneterian agama daerah istimewa yogyakarta	41
D.Program dan Kegiatan Bidang PHU Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.....	44
E. Sarana dan Prasarana.....	44
BAB III.....	46
PERAN MANAJEMEN RISIKO DALAM MENANGANI TANTANGAN DAN KEBERHASILAN OPERASIONAL HAJI DAN UMRAH DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	46
A.Implementasi Manajemen Risiko.....	46
1. Identifikasi resiko	46

2. Analisis Risiko	47
3. Evaluasi Resiko	48
4. Penanganan Resiko.....	49
5. Tantangan dalam Penanganan Risiko	50
b. Keterbatasan Sumber Daya	51
c. Koordinasi Antar Pihak	51
6.Keberhasilan Operasional dan Manajemen Risiko	52
b. Evaluasi dan Perbaikan Sistem	53
BAB IV.....	55
PENUTUP.....	55
A.Kesimpulan	55
B.Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
Lampiran	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah merupakan tanggung jawab besar bagi setiap negara yang memiliki populasi Muslim yang signifikan. Di Indonesia, Kementerian Agama memiliki peran sentral dalam mengorganisir dan mengelola proses ini, termasuk di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Namun, pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah tidaklah tanpa tantangan. Sejumlah faktor, seperti aspek logistik yang kompleks, perubahan regulasi, risiko keamanan, dan kesehatan, dapat menjadi hambatan dalam menjamin keselamatan dan kelancaran pelaksanaan ibadah¹.

Manajemen risiko muncul di tengah kompleksitas tersebut, sebagai pendekatan yang penting dalam memitigasi dan mengatasi berbagai risiko yang mungkin timbul selama proses penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah. Manajemen risiko tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi risiko-risiko potensial, tetapi juga untuk mengembangkan strategi mitigasi yang efektif dan responsif². Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, peran manajemen risiko memiliki relevansi yang signifikan

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, Pedoman Petugas Haji Indonesia (Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2014), hlm. 21.

² Arif Lokobal, "Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi di Propinsi Papua", Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.4 No.2, September 2014, hlm.110.

dalam menangani berbagai tantangan dan memastikan keberhasilan operasional.

Sebagai bagian integral dari proses penyelenggaraan, Kementerian Agama, melalui Bidang Pelayanan Haji dan Umrah (PHU), memiliki tanggung jawab strategis dalam memastikan keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran para jemaah dalam menjalankan ibadah tersebut. Dalam proses ini, manajemen risiko memainkan peran krusial dalam membantu PHU mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola berbagai risiko yang mungkin terjadi³

Tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah meliputi berbagai aspek, mulai dari pembenahan sistem pelayanan jemaah, pengelolaan dana haji, hingga pembinaan petugas haji. Kritik dan sorotan media terhadap kualitas layanan dan profesionalisme pengelolaan, terutama dalam hal prasarana dan petugas haji, menegaskan perlunya manajemen risiko yang efektif. Permasalahan seperti kurangnya jumlah pembimbing bagi jemaah, kurangnya kode etik pelayanan publik, dan kecenderungan petugas kloter yang mementingkan diri sendiri menunjukkan kompleksitas tugas dan tanggung jawab yang dihadapi oleh PHU⁴.

Bentuk upaya dalam meningkatkan keberhasilan operasional ibadah haji, perlu dipahami bahwa kinerja petugas haji merupakan faktor penentu

³ Farida dkk, *Dinamika Pelayanan Ibadah Haji Di Indonesia*, (Jakarta: Litbangdiklat Press, 2020), hlm 68.

⁴ Farida Dkk, *Dinamika Pelayanan Ibadah Haji*, hlm 69.

utama. Proses pelayanan yang melibatkan registrasi jemaah, pemenuhan kebutuhan akomodasi, konsumsi, transportasi, hingga pelaksanaan ibadah di tempat suci, semuanya bergantung pada kinerja petugas haji. Oleh karena itu, peran manajemen risiko dalam mengelola risiko terkait kinerja petugas menjadi sangat penting⁵

Melalui pendekatan manajemen risiko, Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dapat mengidentifikasi risiko-risiko potensial yang dapat menghambat kelancaran operasional dan keselamatan jemaah. Selain itu, strategi mitigasi yang efektif juga dapat diimplementasikan untuk mengurangi dampak negatif dari risiko-risiko tersebut.

Dengan demikian, manajemen risiko tidak hanya menjadi alat untuk mengatasi tantangan, tetapi juga untuk meningkatkan keberhasilan operasional secara keseluruhan. Dalam hal ini, penelitian tentang peran manajemen risiko dalam menangani tantangan dan keberhasilan operasional haji dan umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta akan menggali lebih dalam tentang bagaimana manajemen risiko dapat diterapkan secara efektif untuk meningkatkan kinerja dan hasil penyelenggaraan ibadah tersebut.

Penelitian berfokus perhatian pada peran manajemen risiko dalam menangani tantangan dan memastikan keberhasilan operasional dalam

⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, Manajemen Perhajian Indonesia (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2017). Hlm.85.

penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Judul skripsi ini menyoroti urgensi penerapan manajemen risiko dalam menghadapi tantangan yang kompleks dan beragam yang mungkin dihadapi oleh lembaga tersebut.

Lingkup penelitian akan mencakup beberapa aspek penting, termasuk identifikasi risiko-risiko yang spesifik yang terkait dengan operasional Haji dan Umrah di wilayah tersebut. Penelitian juga akan mengevaluasi strategi mitigasi yang telah diterapkan dan menganalisis dampaknya terhadap efisiensi, efektivitas, dan keberlanjutan penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi area-area di mana manajemen risiko dapat ditingkatkan atau disempurnakan untuk meningkatkan keselamatan dan kelancaran operasional.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana manajemen risiko dapat berperan dalam mengatasi tantangan dan meningkatkan keberhasilan operasional dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah, khususnya di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Ini dapat menjadi landasan bagi pengembangan strategi manajemen risiko yang lebih efektif dan responsif di masa depan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana identifikasi dan evaluasi risiko-risiko potensial yang dihadapi dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, serta strategi mitigasi yang telah diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut?
2. Bagaimana dampak penerapan manajemen risiko terhadap efisiensi, efektivitas, dan keberlanjutan penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, dan apa saja area-area di mana manajemen risiko dapat ditingkatkan untuk meningkatkan keselamatan dan kelancaran operasional?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Adapun Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis peran manajemen risiko dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko-risiko yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Mengidentifikasi strategi mitigasi yang telah diterapkan untuk mengatasi tantangan-tantangan yang dihadapi dalam operasional ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah tersebut.
3. Menilai dampak penerapan manajemen risiko terhadap efisiensi, efektivitas, dan keberlanjutan penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah, serta mengevaluasi area-area di mana manajemen risiko

dapat ditingkatkan untuk meningkatkan keselamatan dan kelancaran operasional.

Manfaat dari penelitian ini meliputi:

1. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya manajemen risiko dalam mengatasi tantangan-tantangan yang kompleks dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Memberikan panduan bagi Kementerian Agama dan lembaga terkait untuk mengidentifikasi risiko-risiko potensial yang mungkin terjadi selama proses penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah.
3. Menyediakan wawasan tentang strategi mitigasi yang efektif untuk mengurangi dampak negatif dari risiko-risiko yang dihadapi.
4. Membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah, serta meningkatkan keselamatan dan keberlanjutan operasional di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Kajian Pustaka

Manajemen risiko memegang peran krusial dalam memastikan kelancaran penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Tantangan kompleks seperti logistik, regulasi, keamanan, dan kesehatan menyoroti pentingnya identifikasi dan pengelolaan risiko secara efektif. Literatur sebelumnya

telah menekankan perlunya strategi mitigasi yang responsif terhadap risiko-risiko ini untuk meningkatkan keberhasilan operasional.

Pertama, penelitian tugas akhir yang telah dilakukan oleh Lulu Khasna Latifah, berjudul “Manajemen Konflik Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga”⁶. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga untuk mengatasi konflik pasca penundaan keberangkatan ibadah haji. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Data diperoleh menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data yakni wawancara, observasi yang berbentuk baik data primer maupun data sekunder selanjutnya data yang telah di peroleh dianalisa menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil Penelitian Manajemen konflik yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji yakni dengan melakukan beberapa langkah manajemen konflik. Adanya konflik dimulai dari adanya perbedaan cara pandang antara pemerintah dengan jamaah terhadap dampak covid-19 kemudian maraknya berita hoax yang tersebar sehingga terjadinya konflik yang pada akhirnya jamaah mengalami kekecewaan dan berdampak pada antrian haji yang semakin panjang.

⁶ Lulu Khasna Latifah, “Manajemen Konflik Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga”, *Skripsi*, UIN K.H Saifuddin Zuhri, (Purwokerto,2023).

Karena adanya konflik tersebut Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga melakukan manajemen konflik yang di mulai dari pendekatan birokarasi, intervensi otoritatif dan pendekatan sistem selanjutnya. Kementerian Agama juga telah melaksanakan tahapan penyelesaian konflik pasca adanya penundaan keberangkatan haji di mulai dari (1) Mencari de-eskalasi konflik (2) Intervensi kemanusiaan dan negosiasi politik (3) Problem solving approach (4) Peace Building yang pada akhirnya menghasilkan win-lose solution atau menang-kalah dimana salah satu pihak dalam hal ini kementerian agama berhasil mencapai tujuannya untuk melaksanakan penundaan keberangkatan haji karena adanya covid-19 dan calon jamaah harus mengikuti aturan yang telah di tetapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

Kedua, penelitian tugas akhir yang dilaksanakan oleh Tira Wulani, berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan”⁷. Tujuan penelitian ini yaitu: untuk mengetahui manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam tahun 2019, serta memperoleh gambaran faktor pendukung dan penghambat pada saat melakukan pelayanan kepada jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Penelitian ini dilatarbelakangi dari permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar

⁷ Tira Wulani, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan”. Skripsi, IAIN Bengkulu, (Bengkulu, 2019).

Alam tahun 2019, seperti permasalahan dalam proses pendaftaran terdapat ketidaksinkronan dokumen identitas diri jamaah haji antara dokumen pendukung dan dokumen utama jamaah haji. Selain itu karena faktor usia, adanya jamaah haji lansia yang tidak mempunyai dokumen pendukung sebagai syarat pendaftaran. Permasalahan pada pemahaman materi bimbingan haji oleh jamaah haji, karena faktor usia, ekonomi dan faktor pendidikan yang berbeda-beda sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman materi bimbingan haji.

Permasalahan ini menuntut staf seksi penyelenggara haji untuk melakukan pelayanan dengan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami. Sampai pada permasalahan jaringan Sitem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang sering mengalami loading lama karena gangguan jaringan internet sehingga menghambat proses pelayanan dan menimbulkan kesan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam bersifat lambat. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metodedeskriptif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dimulai dari aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang bekerja sama dengan Lembaga Pemerintahan yang membantu menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Bentuk-bentuk pelayanan

yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam antara lain: pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta pelayanan perlindungan jamaah haji. Adapun faktor penghambat yang dihadapi dapat diatasi dengan adanya faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.

Ketiga, penelitian tugas akhir yang telah dilaksanakan oleh Zulkifli, berjudul “Implementasi Manajemen Risiko Pada Biro Travel Haji Dan Umroh Di Pt. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru Pada Masa Covid-19”⁸. Penelitian ini dilatarbelakangi karena masalah mendesak yang dialami oleh biro travel haji umrah yang kehilangan pendapatan utamanya akibat mewabahnya pandemi covid-19 yang melanda dunia, sehingga menyebabkan Pemerintah Arab Saudi untuk menunda keberangkatan jamaah semasa pandemi.

Dengan demikian, perusahaan harus bisa menangani risiko yang terjadi akibat covid-19 tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Manajemen Risiko pada Biro Travel Haji dan Umroh di PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru. Jenis penelitian merupakan deskriptif kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 5 orang diambil dari pimpinan dan karyawan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru.

⁸ Zulkifli, “Implementasi Manajemen Risiko Pada Biro Travel Haji Dan Umroh Di Pt. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru Pada Masa Covid-19”, Skripsi, UIN Syarif Kasim, (Riau, 2022).

Hasil penelitian ini berfokus pada proses pengelolaan risiko dan pengendalian risiko di PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru. Dalam proses pengelolaan risiko di PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru berupa identifikasi risiko, analisis risiko, pengelolaan risiko, implementasi dan juga pengawasan risiko. Akan tetapi, pada proses pengelolaan risiko di PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru tidak sama dengan teori yang dipakai oleh peneliti, di mana pada teori dikatakan bahwa risiko sebaiknya dihindari, namun kantor ini justru menghadapinya dengan mencari alternatif lain untuk mendapatkan penghasilan lainnya pasca pandemi covid-19.

Dengan demikian, dalam hal ini peneliti menemukan teori baru terkait pengelolaan risiko. Kemudian, dalam pengawasan risiko di PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru pimpinan rutin mengawasi kinerja karyawan seminggu sekali atau jika terdapat masalah yang mendesak. Terakhir, dalam pengendalian risiko pimpinan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru melakukan tindakan pelurusan atau memberi arahan ketika karyawan melakukan kesalahan.

Keempat, penelitian tugas akhir yang dilakukan oleh Selviani Parkir Roso, berjudul “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Penundaan Keberangkatan Jama‘Ah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19”⁹. tujuan dari penelitian ini adalah: a). Bagaimana dampak dari penundaan keberangkatan jamaah haji di Kementrian Agama Kabupaten Lombok Tengah dimasa

⁹ Selviani Parkir Roso, “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Penundaan Keberangkatan Jama‘Ah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19”, Skripsi, UIN Mataram, (Mataram, 2023).

pandemi COVID-19. b). Bagaimana penerapan fungsi manajemen Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah terhadap penundaan keberangkatan jamaah haji di masa pandemi COVID-19.

Sedangkan dalam pengumpulan data menggunakan dokumentasi, wawancara dan observasi. Dan untuk metode penelitian, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, karena dengan metode ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah pada masa pandemi COVID-19 yaitu 1) Dampak Penundaan keberangkatan ini menyebabkan dampak bagi calon jama'ah yang dimana bahwa calon jama'ah haji merasakan kekecewaan dan kelemahan mental sedangkan di Kementerian Agama sendiri anggarannya yang berkurang sehingga program kegiatan yang berkurang. Adapun 2) penerapan fungsi manajemen di Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah yaitu: a) Perencanaan di Penyelenggaraan haji memiliki perencanaan yang dibuat ada kegiatan yang berjalan dan tidak berjalan. seperti kegiatan yang berjalannya ialah membuka pelayanan pendaftaran, sedangkan kegiatan yang tidak berjalan seperti memberikan bimbingan jama'ah haji sebelum berangkat seperti manasiknya b) Pengorganisasian telah dilaksanakan dengan struktur yang jelas dan sesuai dengan fungsinya masing-masing. akan tetapi perencanaan yang tidak berjalan sehingga organisasinya berubah c) pelaksana yang dilakukan dibagian penyelenggaraan haji melakukan pengawasan,

memberikan kepastian, mendata ulang, dan memberikan informasi terkait penundaan. d) pengawasan sudah cukup baik, hal itu dibuktikan dengan adanya evaluasi diawal kegiatan dan sampai pada akhir kegiatan.

Kelima, penelitian disertasi yang dilaksanakan oleh Zahdi, berjudul “Manajemen Haji Dan Umrah (Analisis Pencapaian Kepuasan Layanan Haji Dan Umrah Di Kota Bandar Lampung)”¹⁰. . Jenis Penelitian ini adalah penelitian mixed method. Teknik pengumpulan kualitatif dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, sedangkan data kuantitatif dikumpulkan melalui angket. Uji keabsahan data kualitatif dilakukan dengan Triangulasi, Uji transferability, Uji Dependabilitas dan Uji Konfirmabilitas sedangkan data yang bersifat kuantitati melalui uji statistic. Analisis data kualitatif dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan data kuantitatis dianalisis dengan menggunakan teknik Analisis Faktor.

Analisis data juga dilakukan dengan menggunakan diagram Fishbone agar hasil penelitian lebih komprehensif. Berdasarkan temuan dan analisis hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aspek lingkungan (Surroundings) dilakukan melalui beberapa strategi pelayanan yang baik dan memenuhi standart pelayanan prima. Kualitas penyedia jasa mempunyai karakter pelayanan tersendiri sebagai ciri khas keunggulan masing- masing.

¹⁰ Zahdi, “Manajemen Haji Dan Umrah (Analisis Pencapaian Kepuasan Layanan Haji Dan Umrah Di Kota Bandar Lampung)”. Disertasi, UIN Raden Intan Lampung, (Bandar Lampung, 2021).

Hal ini pihak penyelenggara tetap menjaga kenyamanan dan kepuasan jamaah. Kemampuan (Skill) pelayanan profesional dengan fasilitas yang memadai dan ditunjang dengan jaminan keselamatan (Safety) mulai dari daerah asal sampai kembali lagi ke daerah asal. Berdasarkan distribusi frekuensi terkait manajemen Haji dan Umrah (analisis pencapaian kepuasan layanan Haji dan Umrah di Kota Bandar Lampung) memiliki tingkat capaian cukup baik atas pelayanan penyedia jasa.

Penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengulas berbagai aspek terkait penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah, seperti manajemen konflik pasca penundaan keberangkatan, manajemen pelayanan jamaah, dan implementasi manajemen risiko pada biro travel haji dan umrah. Namun, penelitian yang akan dilakukan berjudul "Peran Manajemen Risiko dalam Menangani Tantangan dan Keberhasilan Operasional Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta" akan fokus secara khusus pada peran manajemen risiko dalam menghadapi tantangan dan memastikan kelancaran operasional penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menyoroti aspek-aspek tertentu dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah, penelitian ini akan memberikan penekanan khusus pada bagaimana manajemen risiko dapat diterapkan secara efektif dalam mengelola risiko-risiko yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah di

wilayah tersebut. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman tentang pentingnya manajemen risiko dalam menangani tantangan yang kompleks dan memastikan kelancaran operasional ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Manajemen Risiko

Manajemen risiko, menurut Djojosoedarso, merupakan serangkaian tindakan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengatasi risiko yang mungkin dihadapi oleh sebuah perusahaan, organisasi, atau masyarakat. Dalam konteks ini, manajemen risiko melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pengawasan, dan penanggulangan risiko secara sistematis. Prinsip-prinsip manajemen risiko diterapkan untuk melindungi aset, keuntungan, dan keuangan sebuah entitas dari kemungkinan kerugian yang timbul akibat adanya risiko.

Kegiatan manajemen risiko terutama dilakukan pada tingkat pelaksanaan oleh manajer yang bertanggung jawab dalam menemukan dan menganalisis potensi kerugian yang mungkin dihadapi. Tujuannya adalah untuk menemukan metode yang paling

efektif untuk mengelola risiko tersebut dengan mempertimbangkan tingkat profitabilitas organisasi atau perusahaan¹¹.

Dengan demikian, manajemen risiko dapat dianggap sebagai sistem pengawasan yang dirancang untuk meminimalkan dampak negatif risiko terhadap kinerja dan hasil keseluruhan dari sebuah entitas. Melalui pendekatan yang sistematis dan analitis, manajemen risiko memungkinkan entitas tersebut untuk mengidentifikasi potensi risiko, mengukur dampaknya, dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengelolanya secara efektif.

2. Tinjauan Keberhasilan Operasional

Manajemen operasional adalah rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk mengatur dan mengkoordinasikan faktor-faktor produksi dengan efektif dan efisien guna menciptakan nilai tambah pada produk dan layanan yang dihasilkan oleh suatu organisasi. Ini melibatkan proses transformasi dari masukan menjadi keluaran yang bernilai, melalui berbagai fungsi atau sistem yang terlibat dalam pengolahan masukan menjadi keluaran yang diinginkan. Dalam konteks penelitian "Peran Manajemen Risiko Dalam Menangani Tantangan Dan Keberhasilan Operasional Haji Dan Umrah Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta," konsep keberhasilan operasional menjadi krusial.

¹¹ Soesino Djojosoedarso, Prinsip-prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm 3.

Hal ini karena manajemen risiko harus diterapkan secara efektif dalam menghadapi tantangan-tantangan yang mungkin mengganggu proses operasional dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di kantor wilayah tersebut¹²

Keberhasilan operasional dapat diukur oleh seberapa baik kantor wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dapat mengelola risiko yang muncul dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Faktor-faktor seperti efisiensi dalam penggunaan sumber daya, ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas, kualitas layanan kepada jamaah, dan kemampuan dalam mengatasi tantangan-tantangan yang muncul akan menjadi fokus dalam penelitian tersebut.

Dengan memahami konsep manajemen operasional dan korelasinya dengan penelitian yang akan dilakukan, peneliti dapat mengidentifikasi peran manajemen risiko dalam mengoptimalkan keberhasilan operasional serta mengatasi tantangan yang mungkin timbul dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

¹² Dorothea Wahyu Ariani, *Modul Manajemen & Strategi Operasional*, Universitas Terbuka, 1999. Hlm 15.

3. Pengertian Manajemen

Istilah manajemen berasal dari kata kerja *To Manage* berarti *Control* dalam bahasa Indonesia dapat diartikan Mengendalikan, Menangani atau Mengelola. Selanjutnya, kata benda Manajemen atau *Manajemen* dapat mempunyai berbagai arti pertama sebagai Pengelolaan, Pengendalian atau Penanganan (*Managing*). Kedua, perlakuan secara terampil untuk menangani sesuatu berupa *Skillful Treatment*. Ketiga, gabungan dari dua pengertian tersebut, yaitu yang berhubungan dengan pengelolaan suatu perusahaan, rumah tangga atau suatu bentuk kerja sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

George R. Terry menyatakan, Manajemen adalah suatu proses yang berbeda terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditentukan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya¹³.

Lover, Manajemen adalah kecerdasan menggunakan kekuatan diri manusia untuk menganalisa, menerangkan, merencanakan, memberi tujuan, mencanangkan dan mengontrol pemakaian untuk kegunaan yang efektif dari manusia dan sumber-sumber fisik yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.

¹³ yayat M. Herujite, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: PT. Grasindo, 2001), h 1-3

Fx. Soedjadi, menatakan bahwa Manajemen adalah proses kegiatan dariseorang pimpinan (manajer) yang harus dilakukan dengan mempergunakan cara-cara pemikiran yang ilmiah maupun praktis untukmencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan melalui kerja sama dengan orang lain sebagai sumber tenaga kerja, serta memanfaatkan sumber-sumber lainnya dan waktu yang tersedia untuk itu dengan cara yang setepat-tepatnya¹⁴.

Unsur-unsur manajemen atau sarana yang 6M yaitu:¹⁵

a. *Men* (manusia)

Berbagai macam aktifitas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dan sarana dari sebuah organisasi. Dan untukmelakukan semua aktivitas yang ada diperlukan manusia. Tanpa adanya manusia organisasi tidak akan berjalan.

b. *Money* (uang)

Untuk melakukan berbagai aktivitas tersebut kita memerlukan uang, seperti menggaji para karyawan, yang telah menjalankan organisasi.

¹⁴ Fx. Soedjadi, O & M (ORGANIZATION AND MANAGEMENT) *Penunjang Proses Manajemen*

(Jakarta : PT. Gunung Agung, 1995), Cet. Ke-8, h. 3

¹⁵ Drs. M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996

c. *Material* (bahan)

Dalam proses pelaksanaan kegiatan manusia menggunakan bahan, karena material dianggap pula sebagai sarana atau unsur manajemen.

d. *Methode* (cara atau alat)

Dalam melakukan kegiatan secara berdaya guna dan berhasilguna, manusia dihadapkan kepada berbagai metode dalam melakukan kegiatan.

e. *Machine* (mesin)

Dengan adanya mesin, maka semua kegiatann akan berjalan lancar.

f. *Market* (pasar)

Bagi orang yang ingin berhasil jelas melihat terlebih dahulu mengetahui keadaan pasar sekitar.

4. Fungsi-Fungsi Manajemen

g. *Forecasting*

Kegiatan meramalkan, memproyeksikan, atau mengadakan taksiran terhadap bebrbagai kemungkinan yang akan terjadi sebelum suatu rencana yang lebih pasti dapat dilakukan.

h. *Planning*

Menetapkan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi, menetapkan peraturan-peraturan dan pedoman-pedoman pelaksanaan yang harus dituruti, dan menetapkan

ikhtisar biaya

yang diperlukan dan pemasukan uang yang diharapkan akan diperoleh dari rangkaian tindakan yang dilakukan.

i. Organizing

Mengelompokkan kegiatan yang diperlukan, yakni penetapan susunan organisasi, serta menetapkan kedudukan dan sifat hubungan antara masing-masing unit tersebut. Organisasi atau pengorganisasian dapat pula dirumuskan sebagai keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

j. Staffing atau Assembling Resources

Berhubungan dengan penerapan orang-orang yang akan memangku masing-masing jabatan yang ada di dalam organisasi tersebut.

k. Directing atau Commanding

Fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah atau instruksi kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing,

agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju pada tujuan yang telah ditetapkan semula.

l. Leading

Meliputi lima macam kegiatan, yakni mengambil keputusan, mengadakan komunikasi, memberi semangat, inspirasi dan dorongan, memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya, serta memperbaiki pengetahuan dan sikap-sikap bawahan.

m. Coordinating

Fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan, menyatukan, dan meklaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan organisasi.

n. Motivating

Berupa pemberian inspirasi, semangat dan dorongan kepada bawahan, agar bawahan melakukan kegiatan secara suka rela sesuai apa yang dikehendaki oleh atasan.

o. Controlling

Fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar

dengan maksud tercapai tujuan yang sudah digariskan semula.

p. Reporting

Fungsi manajemen berupa penyampaian perkembangan atau hasil kegiatan atau pemberian keterangan mengenai segala hal yang bertalian dengan tugas dan fungsi-fungsi kepada pejabat yang lebih tinggi, baik secara lisan maupun tertulis sehingga dalam menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan

5. Pengertian Manajemen Risiko

Manajemen risiko dapat diartikan sebagai suatu metode logis dan sistematis dalam identifikasi, kuantifikasi, menentukan sikap, menetapkan solusi, serta melakukan monitor dan pelaporan risiko yang berlangsung pada setiap aktivitas atau proses¹⁶. Selain itu definisi lain dari manajemen risiko 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 sistematis¹⁷.

¹⁶ Bramantya Djohanputro, *Manajemen Risiko Korporat*, (Jakarta: PPM, 2008)

¹⁷ Ferry N. Idroes, *Manajemen Risiko Perbankan: Pemahaman Pendekatan 3 Pilar Kesepakatan Basel II* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008)

Manajemen risiko adalah cara-cara yang digunakan manajemen untuk menangani berbagai permasalahan yang disebabkan oleh adanya risiko. Proses manajemen risiko dimulai dengan mengidentifikasi, mengukur dan menangani risiko-risiko yang dihadapi perusahaan. Program manajemen risiko bertugas mengidentifikasi risiko-risiko yang dihadapi, sesudah itu mengukur atau menentukan besarnya risiko itu dan kemudian barulah dapat dicarikan jalan untuk menghadapi atau menangani risiko itu.

Terdapat suatu proses yang mengaitkan suatu kegiatan dalam kegiatan lainnya dalam risiko manajemen sebagai suatu disiplin ilmu yang menjadi suatu rangkaian tindakan dalam mengendalikan berbagai risiko. Bagi perbankan risiko manajemen merupakan proses yang berkelanjutan dalam upaya menekan pengaruh buruk risiko¹⁸

6. Tujuan Manajemen Risiko

Manajemen risiko/pengelolaan risiko digunakan sebagai dasar untuk dapat memperkirakan bahaya yang akan menimpa dengan perhitungan yang akurat yang berdasarkan kepada berbagai analisis terhadap berbagai variabel kemungkinan terjadinya risiko dengan pertimbangan yang matang dari

¹⁸ Rika Gumayantika, *Analisis Sistem Manajemen Risiko Kredit dan Pengaruhnya Terhadap Laba Perusahaan dengan Penerapan Model Program Komputer* (2008)

berbagai informasi awal sebelum terjadinya suatu peristiwa yang dapat mengakibatkan suatu kerugian.

Sasaran kebijakan manajemen risiko adalah mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan jalannya kegiatan usaha dengan tingkat risiko yang wajar secara terarah, terintegrasi dan berkesinambungan. Dengan demikian, manajemen risiko berfungsi sebagai filter atau pemberi peringatan dini terhadap suatu usaha. Tujuan manajemen risiko itu sendiri adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan informasi tentang risiko kepada pihak regulator
- b. Memastikan bank tidak mengalami kerugian yang bersifat
- c. *unacceptable*
- d. Meminimalisasi kerugian dari berbagai risiko yang bersifat
- e. *uncontrolled*
- f. Mengukur eksposur dan pemusatan risiko.
- g. Mengalokasikan modal dan membatasi risiko¹⁹.

7. Manfaat Manajemen Risiko

Manfaat manajemen risiko adalah sebagai berikut:

- a. Perusahaan memiliki ukuran kuat sebagai pijakan dalam mengambil setiap keputusan, sehingga para manajer menjadi

¹⁹ Adiwarman A. Karim, Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan (Jakarta: PT. Raja Grafindo, Persada, 2008)

lebih berhati-hati dan selalu menempatkan ukuran-ukuran dalam berbagai keputusan.

- b. Mampu memberi arah bagi suatu perusahaan dalam melihat pengaruh yang mungkin timbul, baik secara jangka pendek dan jangka panjang.
- c. Mendorong para manajer dalam mengambil keputusan untuk selalu menghindari risiko dan menghindari dari pengaruh terjadinya kerugian khususnya kerugian dari segi finansial.
- d. Memungkinkan perusahaan memperoleh risiko kerugian yang minimum.
- e. Dengan adanya konsep manajemen risiko yang dirancang secara detail maka artinya perusahaan telah membangun arah dan mekanisme secara *sustainable* (berkelanjutan)²⁰.

8. Manajemen Risiko Dalam Islam

Islam sangat menginginkan umatnya untuk mengantisipasi risiko dan menganjurkan untuk melaksanakan perencanaan agar lebih baik di masa yang akan datang. Sebagaimana yang terlihat dalam Al-Qur'an surat al-Hasyr ayat 18 yang artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu

²⁰ Irfan Fahmi, Manajemen Risiko: Teori, Kasus, dan Solusi, (Bandung: Alfabeta, 2011)

kerjakan” (QS. al-Hasyr :18)²¹

Ayat ini merupakan asas dalam mengintrospeksi diri, dan bahwa sepatutnya seorang hamba memeriksa amal yang dikerjakannya. Demikian juga dengan manajemen risiko, untuk mengantisipasinya agar tidak terjadi terlalu parah maka harus dipikirkan terlebih dahulu apa saja yang akan terjadi di kemudian harinya, dengan melakukan pengawasan untuk hari esok. Kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan dan melaksanakan. Jika yang dilakukan tersebut beresikotinggi maka bersikap hati-hati dalam melakukannya, begitu juga sebaliknya.

Setiap aktifitas mengandung risiko untuk berhasil atau gagal. Risiko adalah kombinasi dari kemungkinan dan keparahan dari suatu kejadian. Semakin besar potensi terjadinya suatu kejadian dan semakin besar dampak yang ditimbulkan, maka kejadian tersebut dinilai mengandung risiko tinggi. Risiko dapat bersifat positif atau menguntungkan dan bersifat negatif atau merugikan.

Dalam kegiatan bisnis ada risiko memperoleh keuntungan atau bersifat positif dan ada kemungkinan menderita rugi atau bersifat negatif²². Manajemen risiko sangat penting bagi kelangsungan suatu usaha atau kegiatan. Jika terjadi suatu bencana, seperti

²¹ Departemen Agama RI, AL-Qur'an Terjemah dan Tafsir (Bandung, Jabar, 2014)

²² Soehatman Ramli, Pedoman Praktis Manajemen Risiko dalam Perspektif K3 OHS Risk Management (Jakarta: Dian Rakyat, 2010)

kebakaran, atau kerusakan, perusahaan akan mengalami kerugian yang sangat besar, yang dapat menghambat, mengganggu bahkan menghancurkan kelangsungan usaha atau kegiatan operasi. Manajemen risiko merupakan alat untuk melindungi perusahaan dari setiap kemungkinan yang merugikan²³.

Sangat jelas bahwasudut pandang manajemen risiko, Islam mendukung semua upaya untuk mengeliminasi atau memperkecil risiko, sekaligus mempercayai bahwa hanya keputusan Allah lah yang akan menentukan hasilnya.²⁴ Jika kamu mendapat suatu kebaikan, mereka menjadi tidak senangkarenaanya; dan jika kamu ditimpa oleh sesuatu bencana, mereka berkata:

"Sesungguhnya Kami sebelumnya telah memperhatikan urusan Kami (tidakpergi perang)" dan mereka berpaling dengan rasa gembira. Katakanlah: "Sekali-kali tidak akan menimpa kami melainkan apa yang telah ditetapkanAllah untuk kami. Dialah pelindung Kami, dan hanya kepada Allah orang-orang yang beriman harus bertawakal". (QS. At Taubah : 51-52)²⁵.

Dari ayat tersebut, dapat dimaknai manusia senantiasa bertawakal kepada Allah SWT. Termasuk dalam hal melaksanakan pekerjaan dalam kegiatan yang menyangkut segi operasional. Cara

²³ Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, Pengantar Manajemen, (Jakarta: Kencana, 2005)

²⁴ Muhammad Iqbal, Asuransi Umum Syari'ah Dalam Praktek (Upaya menghilangkan Gharar) (Jakarta: Gema Insani Press, 2005)

²⁵ Qs At Taubah

bertawakal dalam bekerja adalah dengan berhati-hati, teliti dan tidak terburu-buru, sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan harapan.

Ekonomi islam mengajarkan beberapa nilai dasar diantaranya:

- a. Keadilan, yaitu dengan menjunjung tinggi nilai kebenaran, kejujuran, keberanian dan konsistensi pada kebenaran.
- b. Pertanggungjawaban, untuk memakmurkan bumi dan alam semesta sebagai tugas seorang khalifah. Setiap pelaku ekonomi memiliki tanggung jawab untuk berperilaku ekonomi yang benar, amanah dalam mewujudkan kemaslahatan. Juga memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum bukan kesejahteraan pribadi atau kelompok tertentu.
- c. Takaful (jaminan sosial), adanya jaminan sosial dimasyarakat akan mendorong terciptanya hubungan yang baik diantara individu dan

F. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian "Peran Manajemen Risiko dalam Menangani Tantangan dan Keberhasilan Operasional Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta" akan mencakup beberapa langkah yang terinci untuk memperoleh data yang komprehensif dan analisis mendalam. Metodologi ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam

tentang peran manajemen risiko dalam konteks penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Berikut adalah rincian metodologi yang akan digunakan:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang peran manajemen risiko dalam menangani tantangan dan keberhasilan operasional Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Pendekatan ini akan memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai perspektif, pengalaman, dan pandangan stakeholders terkait²⁶.

2. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Wawancara akan dilakukan dengan berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, termasuk petugas haji, koordinator haji, dan jamaah. Wawancara akan menjadi sarana utama untuk memahami secara langsung pengalaman, pemikiran, dan pandangan mereka terkait peran manajemen risiko dalam menghadapi tantangan operasional.

²⁶ Rasimin, Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Kualitatif, (Yogyakarta, Mitra Cendekia & Trussmedia Grafika Yogyakarta, 2018), hlm. 91

2) Observasi

Observasi langsung akan dilakukan untuk mengamati proses penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Observasi ini akan membantu dalam memahami secara lebih detail praktik-praktik manajemen risiko yang diterapkan dalam konteks nyata.

3) Analisis Kepustakaan/Studi Dokumen

Studi dokumen akan dilakukan untuk menganalisis kebijakan, prosedur, dan dokumentasi terkait manajemen risiko yang telah diterapkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah²⁷.

3. Analisis Data

- 1) Data kualitatif yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan studi dokumen akan dianalisis secara tematis untuk mengidentifikasi pola, tema, dan tren yang relevan terkait peran manajemen risiko dalam menangani tantangan dan keberhasilan operasional Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

²⁷ Hardani dkk, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, (Yogyakarta, Pustaka Ilmu, 2020), Hlm. 78.

- 2) Triangulasi akan digunakan untuk memvalidasi hasil analisis dengan membandingkan temuan dari berbagai sumber data. Ini akan membantu memastikan keakuratan dan keandalan hasil penelitian²⁸.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data yang variatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang peran manajemen risiko dalam menghadapi tantangan dan memastikan keberhasilan operasional Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

G. Sistematika Pembahasan

Berikut adalah sistematika pembahasan untuk Bab I hingga Bab IV dalam penelitian "Peran Manajemen Risiko dalam Menangani Tantangan dan Keberhasilan Operasional Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta".

Bab I Pendahuluan

Bab ini akan memperkenalkan latar belakang penelitian, permasalahan yang diteliti, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan ruang lingkup penelitian. Penelitian akan dimulai dengan menguraikan konteks pentingnya peran manajemen risiko dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa

²⁸ *Ibid*, hlm 302.

Yogyakarta, serta mengidentifikasi tantangan dan keberhasilan operasional yang menjadi fokus utama penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini akan mengeksplorasi literatur terkait manajemen risiko, penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah, serta praktik terbaik dalam mengatasi tantangan operasional. Tinjauan pustaka akan memberikan pemahaman yang mendalam tentang konsep-konsep kunci, teori, dan pendekatan yang relevan untuk mendukung penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini akan menjelaskan secara detail pendekatan penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data yang dipilih, prosedur pengumpulan dan analisis data, serta langkah-langkah yang diambil untuk memastikan validitas dan reliabilitas penelitian. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumen untuk mendapatkan pemahaman yang holistik tentang peran manajemen risiko dalam konteks penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Manajemen risiko memainkan peranan yang sangat penting dalam menangani tantangan dan memastikan keberhasilan operasional haji dan umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Proses manajemen risiko yang meliputi identifikasi, analisis, evaluasi, dan penanganan risiko berkontribusi besar dalam mengurangi dampak negatif dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Tantangan seperti ketidakpastian situasi, keterbatasan sumber daya, dan kebutuhan akan koordinasi yang baik memerlukan respons yang cepat dan strategi mitigasi yang efektif. Dengan sistem manajemen risiko yang terus diperbaiki dan disesuaikan, Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY dapat mencapai keberhasilan operasional yang optimal dan memenuhi ekspektasi jamaah secara maksimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disarankan agar dilakukan penguatan koordinasi antar pihak terkait melalui pembentukan tim kerja lintas sektoral yang berfokus pada komunikasi dan kolaborasi. Selain itu, alokasi sumber daya perlu dioptimalkan dengan mencari alternatif pendanaan dan pelatihan yang berkelanjutan untuk personel.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif Lokobal. (2014). Manajemen risiko pada perusahaan jasa pelaksana konstruksi di Propinsi Papua. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*.
- Ariani Dorothea Wahyu, 1999. *Manajemen dan Strategi Operasional*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Djojosoedarso, Soesino. 2009. *Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi*. Cet. Ke-1 Jakarta: Salemba Empat.
- Farida, Dkk. (2020). *Dinamika Pelayanan Ibadah Haji Di Indonesia*. Jakarta: Litbangdiklat Press.
- Hutagalung, L. E. (2022). Analisa Manajemen Risiko Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Pada Rumah Sakit Xyz Menggunakan Iso 31000. *Teika*, 12(01), 23-33.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2014). *Pedoman Petugas Haji Indonesia*. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2017). *Manajemen Perhajian Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Liwang, A., Sayidah, N., & Ady, S. U. (2023). Strategi Penerapan Manajemen Risiko Berbasis Sni Iso 31000: 2018 Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Kaimana. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 2871-2880.
- Lulu Khasna Latifah. (2023). *Manajemen Konflik Pasca Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga*. Skripsi, UIN K.H Saifuddin Zuhri.
- Rasimin. (2018). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Kualitatif*. Yogyakarta: Mitra Cendekia & Trussmedia Grafika Yogyakarta.
- Selviani Parkir Roso. (2023). *Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Penundaan Keberangkatan Jama'Ah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19*. Skripsi, UIN Mataram.
- Tira Wulani. (2019). *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan*. Skripsi, IAIN Bengkulu.
- Yunita, A., Wardhani, R. S., Levany, Y., Rahmadoni, F., Fibrianto, A., & Martoyo, A. (2023). *Manajemen Risiko Fraud*. TOHAR MEDIA.

Zahdi. (2021). *Manajemen Haji Dan Umrah (Analisis Pencapaian Kepuasan Layanan Haji Dan Umrah Di Kota Bandar Lampung)*. Disertasi, UIN Raden Intan Lampung.

