

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT KETERANGAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b> .....	<b>6</b>
2.1 Kajian Deduktif .....	6
2.1.1 Risiko .....	6
2.1.2 Manajemen Risiko .....	7
2.1.3 Risiko Operasional.....	12
2.1.4 Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) .....	12
2.1.5 Diagram Pareto .....	14
2.1.6 Pemetaan Risiko .....	16
2.1.7 Diagram Sebab Akibat.....	17
2.1.8 Umrah .....	18
2.2 Kajian Induktif .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Objek Penelitian .....	25
3.2 Alur Penelitian .....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.4 Pengolahan Data.....	29
3.5 Analisis Pemecahan Masalah .....	29
3.6 Kesimpulan dan saran .....	30
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	<b>31</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	31
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	31
4.1.3 Sistem dan Proses Pelayanan Jasa Umrah .....	33
4.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	35
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan .....	36
4.2 Pengumpulan Data .....	39
4.3 Pengolahan Data.....	42
4.3.1 Failure Mode Effect and Analysis (FMEA) .....	42
4.3.2 Diagram Pareto .....	45

4.3.3	Pemetaan Risiko .....	46
4.4	Strategi Penanganan Risiko.....	47
4.4.1	Diagram Sebab Akibat ( <i>Fishbone Diagram</i> ).....	47
4.4.2	Strategi Mitigasi Risiko .....	49
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>		<b>52</b>
5.1	Diskusi dan Pembahasan.....	52
5.2	Analisis FMEA.....	53
5.2.1	Penentuan Nilai <i>Severity</i> (S).....	53
5.2.2	Penentuan Nilai <i>Occurrence</i> (O) .....	54
5.2.3	Penentuan Nilai <i>Detection</i> (D).....	55
5.2.4	Risk Priority Number (RPN) .....	56
5.3	Analisis Diagram Pareto .....	57
5.4	Analisis Pemetaan Risiko.....	57
5.5	Analisis Diagram Sebab Akibat ( <i>Fishbone Diagram</i> ).....	58
5.6	Strategi mitigasi risiko .....	60
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>		<b>61</b>
6.1	Kesimpulan .....	61
6.2	Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tingkatan Risiko.....	14
Tabel 2.2 Tingkat Penilaian Risiko.....	16
Tabel 2.3 <i>State of the Art</i> .....	23
Tabel 4.1 Kuisisioner Pengumpulan Data .....	40
Tabel 4.2 Perhitungan Hasil <i>Risk Priority Number</i> .....	43
Tabel 4.3 Risiko Dominan untuk Strategi Mitigasi .....	46
Tabel 4.4 Daftar Strategi Mitigasi Risiko .....	49
Tabel 4.5 Nilai RPN setelah Perancangan Strategi Mitigasi .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Kerja Manajemen Risiko ISO 31000 .....	9
Gambar 2.2 Proses Pengelolaan Risiko ISO 31000.....	10
Gambar 2.3 Contoh Diagram Pareto.....	15
Gambar 2.4 <i>Probability Impact Matrix</i> .....	16
Gambar 2.5 Contoh Diagram Sebab Akibat .....	18
Gambar 3.1 Alur Penelitian .....	26
Gambar 4.1 Logo PT. Wisata Pahala Utama .....	32
Gambar 4.2 Alur Pendaftaran Umrah .....	33
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. Wisata Pahala Utam .....	36
Gambar 4.4 Proses Bisnis .....	37
Gambar 4.5 Diagram Pareto .....	45
Gambar 4.6 Peta Risiko .....	46
Gambar 4.7 Risiko Prioritas 1.....	47
Gambar 4.8 Risiko Prioritas 2.....	48
Gambar 4.9 Risiko Prioritas 3.....	48
Gambar 4.10 Peta Risiko Setelah Perancangan Strategi Mitigasi .....	50

