

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Umrah merupakan salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam. Ibadah Umrah sama dengan ibadah Haji, yang mana dilaksanakan di kota suci Mekkah. Sebagian besar umat muslim pasti memiliki keinginan untuk dapat menunaikan ibadah Umrah. Dalam perjalanan tersebut tidak mungkin seseorang dapat bepergian jauh dengan sendirinya, dibutuhkan pemandu untuk mempermudah perjalanan ibadahnya yang mana hal ini tidak lepas dari pelayanan dan manajemen operasional.

Manajemen operasional sebagai ilmu sangat dipengaruhi oleh perkembangan pada dunia bisnis. Bisnis yang berkembang pada sektor jasa sudah mulai menjadi salah satu trend dalam dunia bisnis. Oleh karena itu, aspek operasional organisasi jasa merupakan sesuatu yang penting untuk selalu diperhatikan dalam perkembangan dan kemajuan perusahaan. Dalam penelitian ini akan membahas tentang sistem operasional pada pemberangkatan jamaah Umrah. Sistem operasional yang tidak tepat pada pemberangkatan jamaah Umrah dapat mengakibatkan penundaan pada keberangkatannya. Kasus yang terjadi pada tahun 2016 yang dimuat dalam portal resmi detik.com menyatakan bahwa 300 calon jamaah Umrah di Bandara Cengkareng, Jakarta mengalami *delay* hingga satu hari lebih. Selain itu sebanyak 180 calon jamaah Umrah asal Jabotabek gagal berangkat karena belum mendapatkan VISA dari Kedutaan Besar Saudi Arabia (KBSA).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan PT. Wisata Pahala Utama sebagai objek penelitian. PT. Wisata Pahala Utama merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di sektor jasa penyelenggara ibadah Umrah dan Haji Plus di Balikpapan. PT. Wisata Pahala Utama didirikan pada tahun 2009. Perusahaan ini memiliki 8 periode dalam setahun pada

pelaksanaan ibadah Umrah yang mana sesuai dengan ketentuan dari Peraturan Pemerintahan Saudi Arabia bahwa ibadah Umrah hanya dilaksanakan dari bulan Safar hingga Ramadhan. Persiapan yang dilakukan sebelum pemberangkatan jamaah Umrah ke Makkah sangat perlu dipersiapkan dengan benar. Oleh karena itu dibutuhkan manajemen operasional yang tepat untuk dapat mengatasi potensi risiko penundaan pemberangkatan jamaah Umrah sehingga perusahaan tidak mengalami kerugian dan mendapatkan keluhan dari jamaah Umrah.

Saat ini PT. Wisata Pahala Utama belum memiliki manajemen risiko operasional yang tepat pada persiapan pemberangkatan jamaah Umrah. Manfaat dari manajemen risiko operasional ini adalah untuk dapat mengidentifikasi risiko yang dapat menjadi penyebab penundaan pemberangkatan jamaah Umrah serta untuk meminimalisasi risiko tersebut. Salah satu permasalahan yang kerap terjadi pada PT. Wisata Pahala Utama adalah *Ministry of Foreign Affairs* (MOFA) yang terlambat diterbitkan. *Ministry of Foreign Affairs* atau yang biasa disebut dengan MOFA merupakan dokumen penting yang diterbitkan oleh Muasasah sebagai bentuk konfirmasi dari Kedutaan Besar Saudi Arabia (KBSA) yang digunakan sebagai salah satu persyaratan kepengurusan VISA. Keterlambatan penerbitan MOFA ini mempengaruhi Provider VISA yang akan mengajukan VISA di Kedutaan Besar Saudi Arabia (KBSA).

Berdasarkan pemaparan latar belakang dijelaskan bahwa manajemen risiko operasional pada persiapan pemberangkatan jamaah Umrah perlu dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi risiko penyebab penundaan pemberangkatan jamaah Umrah dan menentukan prioritas untuk dilakukan penanganan dengan menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) merupakan salah satu metode untuk menganalisis potensi kegagalan yang diterapkan dalam pengembangan produk, *system engineering* dan manajemen operasional serta merupakan salah satu *risk measurement* pengukuran risiko berkategori pengukuran risiko secara kualitatif (Hanggraeni, 2010).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan mengenai latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu risiko apa saja yang dominan dalam mempengaruhi penundaan pemberangkatan jamaah Umrah di PT. Wisata Pahala Utama berdasarkan nilai *Risk Priority Number* (RPN) dan bagaimana strategi penanganannya.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah disediakan untuk menghindari permasalahan yang akan semakin meluas, maka pada penelitian ini batasan masalah yang ditentukan yaitu:

1. Penelitian dilakukan di PT. Wisata Pahala Utama.
2. ISO 31000:2009.
3. Objek penelitian adalah pemberangkatan jamaah Umrah di PT. Wisata Pahala Utama.
4. Metode yang digunakan adalah *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui risiko apa saja yang dominan dalam mempengaruhi penundaan pemberangkatan jamaah Umrah di PT. Wisata Pahala Utama berdasarkan nilai *Risk Priority Number* (RPN) dan bagaimana strategi penanganannya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dijelaskan sebelumnya, manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui prioritas risiko penundaan pemberangkatan jamaah Umrah yang akan dimitigasi.

2. Meminimalisasi risiko yang mempengaruhi penundaan pemberangkatan jamaah Umrah..

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan acuan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Memuat latar belakang, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan TA.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Memuat kajian literatur deduktif dan induktif yang dapat membuktikan bahwa topik TA yang diangkat memenuhi syarat dan kriteria yang telah dijelaskan di atas.

BAB III METODE PENELITIAN

Memuat objek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data, alat bantu analisis data, pembangunan model, desain dan *prototype*.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menguraikan proses pengolahan data dengan prosedur tertentu, termasuk gambar dan grafik yang diperoleh dari hasil penelitian. Apabila TA adalah pembangunan sistem, maka langkah detail pembangunan sistem diuraikan secara jelas dalam bab ini.

BAB V PEMBAHASAN

Memuat tentang pembahasan kritis mengenai hasil bab sebelumnya dan belum dipaparkan di bab sebelumnya dengan mengacu pada teori yang digunakan dan alur penelitian yang telah ditentukan.

BAB VI PENUTUP

Memuat kesimpulan yang ditulis secara singkat untuk menjabarkan hasil penelitian yang dilakukan. Kesimpulan harus menjawab rumusan permasalahan dan membuktikan hipotesis yang ada. Selain itu memuat saran yang berisi rekomendasi pengembangan penelitian lanjutan dengan menggunakan cara, alat ataupun metode lain dengan tujuan untuk memperluas ilmu Teknik Industri.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu berupa jurnal, buku, kutipan-kutipan dari internet ataupun dari sumber-sumber yang lainnya.

LAMPIRAN

Lampiran berisikan kelengkapan alat dan hal lain yang perlu dilampirkan atau ditunjukkan untuk memperjelas uraian dalam penelitian.

