

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Analisis Tanggung Jawab Travel Haji Dan Umroh Atas Resiko Penundaan Pemberangkatan Jemaah Umroh Di Pt. Al-Shafwah Wisata Mandiri (Smart Umroh) Cabang Agam**” yang disusun oleh Muhammad Daffa Yulius, NIM 3621016. Mahasiswa dengan Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya kasus penundaan keberangkatan jemaah umrah yang berdampak negatif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap biro perjalanan umrah. Salah satu biro yang menjadi fokus kajian adalah PT. Al-Shafwah Wisata Mandiri (Smarts Umrah) Cabang Agam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab biro perjalanan umrah terhadap penundaan pemberangkatan jemaah serta strategi yang dilakukan dalam menangani risiko tersebut. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi lapangan dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penundaan pemberangkatan disebabkan oleh faktor Internal seperti belum terpenuhinya kuota jemaah dan factor Eksternal seperti Gangguan tiket penerbangan. Meski demikian, pihak biro menunjukkan komitmen tanggung jawab dengan menawarkan penjadwalan ulang berdasarkan kesepakatan bersama. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa PT. Smarts Umrah telah menjalankan tanggung jawabnya secara proporsional terhadap jemaah melalui pendekatan komunikasi, transparansi, serta penanganan operasional yang sesuai dengan ketentuan. Hal ini menunjukkan pentingnya tata kelola biro perjalanan yang bertanggung jawab untuk menjaga kepercayaan publik dalam industri penyelenggaraan ibadah umrah.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Biro Umrah, Penundaan Keberangkatan, Perlindungan Konsumen, Manajemen Risiko, Smarts Umrah.