
ANALISIS PENGELOLAAN RESIKO TRAVEL IBADAH UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH (Studi Kasus PT. Sutra Tour Hidayah)

Sonia Ulandari¹, Andis Febrian²

^{1,2}UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

sonia87@gmail.com¹, andisfebrian968@gmail.com²

Abstract: *This research aims to analyze risk management in organizing Umrah pilgrimage trips at PT. Hidayah Tour Sutra and identifying obstacles faced in providing services to the congregation. The research method used is a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The research results show that PT. Sutra Tour Hidayah faces various risks, such as uncertain departure schedule information, unexpected additional costs, and risks to the health of the congregation. To overcome these problems, the company implements a risk management strategy which includes risk identification, risk analysis, risk avoidance and risk reduction. Implementation of this strategy plays an important role in increasing congregation satisfaction and strengthening customer loyalty to the company.*

Keywords: *Risk Management, Umrah Travel, Congregation Satisfaction, PT. Hidayah Tour Sutra.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan risiko dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di PT. Sutra Tour Hidayah serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam memberikan layanan kepada jamaah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Sutra Tour Hidayah menghadapi berbagai risiko, seperti ketidakpastian informasi jadwal keberangkatan, biaya tambahan yang tidak terduga, serta risiko kesehatan jamaah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perusahaan menerapkan strategi pengelolaan risiko yang meliputi identifikasi risiko, analisis risiko, risk avoidance (penghindaran risiko), dan risk reduction (pengurangan risiko). Implementasi strategi ini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan jamaah serta memperkuat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Kata Kunci: Pengelolaan Risiko, Travel Umrah, Kepuasan Jamaah, PT. Sutra Tour Hidayah.

I. PENDAHULUAN

Pada saat ini banyak sekali perusahaan yang membuka jasa perjalanan yang dapat diikuti oleh semua kalangan. Bagi setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus lebih memperhatikan jalannya aktivitas perusahaan. Dalam sebuah perusahaan peran seorang pemimpin dalam segala aktivitas agar berjalan optimal, karena hal ini dapat berdampak positif

bagi perusahaan. Perusahaan yang membuka jasa perjalanan Ibadah haji dan umrah pastinya sangat memahami makna dari sebuah perjalanan, karena perjalanan ini bukan hanya untuk berwisata semata tetapi untuk melengkapi rukun Islam yang wajib dilaksanakan bagi umat muslim. Ibadah Haji dan umrah boleh dilaksanakan sekali seumur hidup saja dan apabila ingin melaksanakan secara berkelanjutan ibadah ini berubah hukum menjadi sunnah. Sedangkan pelaksanaan ibadah umrah dapat dilakukan kapan saja kecuali hari Arafah tanggal 10 Dzulhijjah dan hari tasyrik tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijjah. PT. Sutra Tour Hidayah merupakan salah satu perusahaan yang melayani pemberangkatan Jamaah Haji dan Umrah. Sebagaimana ibadah haji, ibadah umrah bertujuan untuk meningkatkan kualitas ketakwaan dan nilai-nilai spiritual, tetapi umrah juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat Potensial. Maka peluang inilah yang dilakukan oleh biro penyelenggara (travel) umrah untuk menarik simpati jamaah. Travel ibadah umrah tentu harus memperhatikan risiko dan menjadi hal yang sangat penting dalam perjalanan ibadah umrah. Pengelolaan risiko adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan merespons risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan suatu organisasi atau proyek. Tujuannya adalah untuk meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan peluang yang ada. Pengelolaan risiko dalam konteks travel ibadah umrah adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menangani berbagai risiko yang dihadapi oleh jamaah selama pelaksanaan umrah.

Tujuannya adalah untuk memastikan keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan jamaah. Pengelolaan risiko ibadah umrah mencakup semua langkah yang diambil oleh penyelenggara perjalanan untuk mengantisipasi dan mengurangi risiko yang dapat mengganggu pelaksanaan umrah. Risiko-risiko yang terjadi selama perjalanan umrah meliputi masalah kesehatan, keselamatan, kehilangan barang berharga, ketidaksesuaian regulasi setempat, dan lain sebagainya. Kurangnya pengelolaan risiko yang baik dapat membuat para jamaah umrah menjadi rentan terhadap berbagai masalah dan kejadian yang tidak diinginkan selama perjalanan mereka. Pelaksanaan ibadah umrah dijalankan oleh biro perjalanan yang telah mendapat izin melaksanakan perjalanan umrah, atau yang biasa disebut PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah). Kebijakan tentang Biro travel menjadi PPIU ada didalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 tahun 2018. Disebutkan dalam PMA Nomor 8 tahun 2018 bahwa “Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dilaksanakan oleh biro perjalanan wisata yang memiliki izin operasional sebagai PPIU. Salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh

biro travel adalah memberikan pelayanan kepada jamaah, dan sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah (Pasal 45 ayat 1 poin c), dalam pelaksanaannya sebuah biro travel pastinya memerlukan sebuah manajemen untuk bisa mengelola bironya agar berjalan dengan baik dan mencapai tujuan awal.

Menurut AS Moenir pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.¹² Bentuk pelayanan terdiri dari tiga macam yaitu, layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau Jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, maka pelayanan tersebut dapat diartikan suatu aktifitas yang bermanfaat yang diberikan kepada jamaah. Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa PT. Sutra Tour Hidayah sudah melakukan pemberangkatan Jamaah Umroh dengan total 132 Jamaah pada tahun 2023 terdapat 80 jamaah dan 2024 terdapat 52 jamaah. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa terjadinya Penurunan jumlah jamaah umrah di tahun 2024. Melihat penurunan jamaah Umrah sebagaimana fakta diatas disebabkan karena pengelolaan resiko yang kurang efektif sehingga menyebabkan penurunan jamaah karena jamaah sering mengalami keterlambatan informasi terkait jadwal perjalanan umrah dari pihak travel dan jamaah juga mengeluarkan biaya tambahan di luar harga paket umrah seperti biaya obat-obatan dan keperluan pribadi lainnya. Pengelolaan resiko sangat penting untuk di perhatikan dalam sebuah travel umrah dan memberikan kesan yang baik kepada jamaah umrah.

Selain masalah layanan, pengelolaan risiko juga menjadi hal yang penting dalam perjalanan ibadah umrah. Risiko-risiko yang terjadi selama perjalanan umrah meliputi masalah kesehatan, keselamatan, kehilangan barang berharga, ketidaksesuaian regulasi setempat, dan lain sebagainya. Kurangnya pengelolaan risiko yang baik dapat membuat para jamaah umrah menjadi rentan terhadap berbagai masalah dan kejadian yang tidak diinginkan selama perjalanan mereka. Oleh karena itu, pengelolaan risiko dalam travel ibadah umrah menjadi

sangat penting untuk memastikan pengalaman ibadah umrah para jamaah berjalan dengan lancar, nyaman, aman, dan berkualitas. Dengan adanya sistem yang baik dalam menyediakan layanan yang optimal dan pengelolaan risiko yang matang, diharapkan para jamaah umrah dapat melaksanakan ibadah tersebut dengan penuh konsentrasi dan ketenangan pikiran, tanpa harus khawatir akan berbagai masalah yang bisa terjadi selama perjalanan ibadah mereka. Pengelolaan risiko dalam konteks travel ibadah umrah adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menangani berbagai risiko yang dihadapi oleh jamaah selama pelaksanaan umrah.

II. KAJIAN PUSTAKA

1. Pengelolaan Resiko

Pengelolaan risiko adalah proses identifikasi, analisis, dan respons terhadap risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan suatu organisasi atau proyek. Tujuannya adalah untuk meminimalkan dampak negatif dari risiko tersebut dan memaksimalkan peluang. dengan pengelolaan risiko yang efektif, organisasi dapat membuat keputusan yang lebih baik dan lebih terinformasi dalam menghadapi ketidakpastian. Identifikasi Risiko yang akan terjadi dalam suatu usaha atau perusahaan menjadi sebuah aspek penting, hal ini dikarenakan identifikasi risiko bisa dipakai untuk menemukan masalah, akar masalah dan berbagai risiko yang akan terjadi pada suatu perusahaan. Flanagan dan Norman mengatakan bahwa untuk mengidentifikasi risiko secara baik kita dapat melakukannya dengan mengenali dari sumbernya (source), kejadiannya (event), dan akibatnya (effect). Godfrey juga mengatakan bahwa risiko dapat bersumber dari beberapa hal yaitu politik (political), lingkungan (environmental), perencanaan (planning), pemasaran (market), ekonomi (economic), keuangan (financial), proyek (project), teknik (technical), manusia (human), kriminal (criminal), dan keselamatan (safety).

2. Analisis Resiko

Analisis risiko adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menilai berbagai potensi risiko yang dapat mempengaruhi jalannya suatu proyek atau kegiatan bisnis. Dalam analisis risiko, terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan, yaitu pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

Pendekatan kualitatif dilakukan dengan cara mengkategorikan risiko berdasarkan tingkat dampaknya, seperti rendah, sedang, atau tinggi, sementara pendekatan kuantitatif lebih berfokus pada analisis berbasis angka dan data untuk mengukur kemungkinan serta konsekuensi dari suatu risiko secara lebih mendetail. Tujuan utama dari analisis risiko adalah untuk meminimalkan dampak negatif yang mungkin timbul, sehingga proyek dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Selain itu, analisis risiko juga membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih bijak dan strategis, terutama dalam hal mitigasi risiko agar potensi kerugian dapat ditekan sekecil mungkin.

Dalam konteks PT Sutra Tour Hidayah, analisis risiko menjadi bagian yang sangat penting dalam operasional perusahaan, terutama karena industri travel umrah memiliki berbagai ketidakpastian yang dapat berpengaruh terhadap kelancaran perjalanan jamaah. Beberapa risiko yang mungkin dihadapi oleh PT Sutra Tour Hidayah antara lain ketidakpastian dalam jadwal penerbangan, keterlambatan dalam proses visa, perubahan kebijakan pemerintah, fluktuasi harga tiket pesawat, hingga kendala dalam akomodasi dan transportasi di Arab Saudi. Jika risiko-risiko ini tidak dianalisis dan dikelola dengan baik, maka bukan hanya operasional perusahaan yang terganggu, tetapi juga kepuasan jamaah yang bisa menurun, yang pada akhirnya dapat berdampak pada reputasi perusahaan di mata pelanggan. Oleh karena itu, PT Sutra Tour Hidayah harus memiliki strategi yang jelas dalam mengelola risiko, seperti bekerja sama dengan maskapai dan hotel yang memiliki rekam jejak baik, mempercepat proses administrasi jamaah, serta menyiapkan solusi alternatif jika terjadi kendala yang tidak terduga. Dengan analisis risiko yang baik, PT Sutra Tour Hidayah dapat memastikan bahwa jamaah mendapatkan pengalaman ibadah umrah yang nyaman, aman, dan sesuai dengan harapan mereka, sehingga tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap perusahaan tetap terjaga.

3. Risk Avoidance (Menghindari Risiko)

Risk avoidance atau menghindari risiko merupakan salah satu strategi dalam manajemen risiko yang bertujuan untuk sepenuhnya menghilangkan kemungkinan terjadinya suatu risiko dengan cara tidak melakukan aktivitas atau keputusan yang berpotensi menimbulkan risiko tersebut. Strategi ini biasanya diterapkan ketika

suatu risiko dianggap terlalu besar dan dampaknya bisa menyebabkan kerugian yang signifikan bagi perusahaan atau individu. Dalam konteks industri travel ibadah Umrah, risk avoidance dapat diterapkan dengan cara memastikan bahwa perusahaan hanya bekerja sama dengan mitra yang memiliki rekam jejak baik, menghindari rute perjalanan yang berisiko tinggi, serta tidak menawarkan layanan yang memiliki potensi gagal atau memberikan pengalaman buruk bagi jamaah. Sebagai contoh, PT Sutra Tour Hidayah dapat menghindari risiko keterlambatan keberangkatan dengan hanya memilih maskapai yang memiliki tingkat ketepatan waktu tinggi atau menghindari risiko finansial dengan tidak menawarkan harga paket yang terlalu rendah sehingga berpotensi merugikan perusahaan dan menghambat pelayanan kepada jamaah. Meskipun strategi menghindari risiko bisa sangat efektif dalam mengurangi kemungkinan terjadinya masalah, penerapannya sering kali memiliki konsekuensi, seperti berkurangnya peluang bisnis atau keterbatasan dalam layanan yang bisa ditawarkan. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan secara matang apakah risiko yang dihindari benar-benar tidak dapat dikelola dengan strategi lain yang lebih fleksibel, seperti risk mitigation (mitigasi risiko) atau risk transfer (mengalihkan risiko).

Pengelolaan risiko dalam konteks travel umrah, seperti di PT Sutra Tour Hidayah, merupakan proses penting yang dilakukan untuk memastikan kelancaran operasional, menjaga kepuasan jamaah, serta mengantisipasi berbagai ketidakpastian yang mungkin terjadi selama penyelenggaraan perjalanan umrah. Proses ini dimulai dengan identifikasi risiko, di mana pihak manajemen travel menganalisis potensi ancaman yang dapat muncul, seperti penundaan penerbangan, perubahan jadwal visa, gangguan kesehatan jamaah, atau bahkan fluktuasi harga tiket pesawat dan akomodasi. Risiko lainnya yang juga harus diantisipasi adalah kurangnya koordinasi dengan mitra di Arab Saudi, seperti pengelola hotel atau transportasi, yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan kepada jamaah.

Setelah risiko-risiko ini teridentifikasi, langkah berikutnya adalah melakukan analisis untuk menilai tingkat kemungkinan terjadinya dan dampaknya terhadap jamaah maupun operasional perusahaan. Misalnya, penundaan visa dianggap sebagai risiko dengan dampak tinggi karena dapat menggagalkan keberangkatan

jamaah tepat waktu, sehingga membutuhkan perhatian prioritas. Analisis ini sering dilakukan dengan matriks risiko yang mengategorikan ancaman berdasarkan tingkat keparahan dan kemungkinan terjadinya, sehingga manajemen dapat memprioritaskan penanganan terhadap risiko yang paling kritis.

Fungsi Pengelolaan Risiko

1. Pengelolaan Risiko

Dalam konteks industri travel ibadah Umrah, pengelolaan risiko memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional dan meningkatkan kepuasan jamaah. Fungsi utama pengelolaan risiko adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mengendalikan berbagai risiko yang dapat mempengaruhi perjalanan jamaah Umrah. Risiko-risiko ini bisa berasal dari berbagai faktor, seperti keterlambatan penerbangan, perubahan regulasi pemerintah, kendala visa, gangguan cuaca, fluktuasi nilai tukar mata uang, hingga ketidakpastian dalam layanan akomodasi dan transportasi. Dengan adanya sistem pengelolaan risiko yang baik, perusahaan travel dapat lebih siap dalam menghadapi tantangan yang mungkin terjadi selama proses perjalanan, sehingga dapat mengurangi dampak negatif terhadap jamaah. Selain itu, pengelolaan risiko juga berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap penyelenggara perjalanan Umrah. Ketika jamaah merasa aman dan percaya bahwa setiap kemungkinan kendala sudah dipertimbangkan dan diantisipasi oleh pihak travel, mereka akan lebih puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini juga berdampak pada citra dan reputasi perusahaan, karena kepuasan jamaah yang tinggi akan meningkatkan loyalitas dan rekomendasi kepada calon jamaah lainnya. Pengelolaan risiko juga berperan dalam menjaga stabilitas keuangan perusahaan, karena dengan mengidentifikasi dan mengantisipasi potensi kerugian, perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien dan menghindari biaya tak terduga yang dapat merugikan bisnis. Selain itu, fungsi pengelolaan risiko dalam travel Umrah juga mencakup peningkatan efisiensi operasional, di mana perusahaan dapat mengoptimalkan perencanaan dan pengambilan keputusan berdasarkan analisis risiko yang telah dilakukan. Dengan demikian, strategi mitigasi risiko yang baik tidak hanya berfungsi untuk mencegah atau mengurangi dampak buruk, tetapi juga menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan di industri travel Umrah. Oleh karena itu, dalam studi kasus PT. Sutra Tour

Hidayah, penerapan pengelolaan risiko yang efektif menjadi faktor kunci dalam memastikan perjalanan jamaah berjalan lancar, aman, dan sesuai dengan harapan mereka, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan tingkat kepuasan jamaah.

2. Analisis Resiko

Analisis risiko merupakan bagian penting dalam pengelolaan risiko yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menilai, dan memahami berbagai potensi risiko yang dapat berdampak pada suatu bisnis atau kegiatan, termasuk dalam industri travel ibadah Umrah. Fungsi utama dari analisis risiko adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai berbagai ancaman yang mungkin terjadi, baik dari faktor internal maupun eksternal, sehingga perusahaan dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk mengantisipasi dan mengelola risiko tersebut. Dalam konteks travel Umrah, analisis risiko berperan dalam menilai kemungkinan gangguan yang dapat menghambat kelancaran perjalanan jamaah, seperti keterlambatan penerbangan, perubahan regulasi visa, permasalahan akomodasi, hingga risiko kesehatan dan keselamatan jamaah selama berada di Tanah Suci. Dengan adanya analisis risiko yang komprehensif, perusahaan dapat menyusun strategi mitigasi yang tepat guna, termasuk perencanaan cadangan, pengelolaan keuangan yang lebih stabil, serta peningkatan koordinasi dengan berbagai pihak terkait seperti maskapai, hotel, dan pemerintah. Selain itu, analisis risiko juga berfungsi untuk meningkatkan efisiensi operasional dengan memastikan bahwa seluruh aspek perjalanan telah dipertimbangkan dengan matang, sehingga dapat meminimalisir kemungkinan kerugian atau kejadian yang tidak diinginkan. Fungsi lainnya adalah sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang lebih akurat dan berbasis data, sehingga perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih efektif serta menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah. Dengan melakukan analisis risiko yang baik, perusahaan juga dapat meningkatkan transparansi dan kepercayaan jamaah terhadap layanan yang mereka tawarkan, karena calon jamaah cenderung lebih memilih travel yang memiliki sistem pengelolaan risiko yang jelas dan terpercaya. Dalam studi kasus PT. Sutra Tour Hidayah, analisis risiko menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa perjalanan Umrah berjalan lancar dan sesuai dengan ekspektasi jamaah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan. Dengan menerapkan analisis risiko yang efektif, PT. Sutra Tour Hidayah dapat lebih siap menghadapi berbagai kemungkinan kendala dan

memastikan bahwa setiap permasalahan yang muncul dapat ditangani dengan cepat dan tepat, sehingga jamaah merasa lebih aman dan nyaman dalam menjalankan ibadah mereka.

3. *Risk avoidance* (Menghindari Resiko)

Risk avoidance merupakan strategi yang bertujuan untuk menghindari sepenuhnya suatu risiko dengan tidak melakukan aktivitas yang berpotensi menimbulkan masalah. Dalam travel ibadah Umrah, strategi ini dapat diterapkan dengan memilih mitra yang memiliki rekam jejak baik dalam ketepatan waktu penerbangan, kualitas layanan hotel, serta kelayakan transportasi di Arab Saudi. Dengan menghindari penyedia layanan yang memiliki riwayat permasalahan, PT. Sutra Tour Hidayah dapat mengurangi risiko keterlambatan, ketidaknyamanan jamaah, atau kendala lain yang dapat berdampak negatif terhadap kepuasan mereka. Selain itu, risk avoidance juga dapat diterapkan dalam kebijakan seleksi jamaah, seperti memastikan bahwa setiap jamaah memenuhi persyaratan kesehatan dan administrasi sebelum keberangkatan agar tidak terjadi kendala yang dapat menghambat perjalanan mereka.

4. *Risk reduction* (Pengurangan Resiko)

Risk reduction atau pengurangan risiko merupakan salah satu strategi dalam pengelolaan risiko yang bertujuan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko atau mengurangi dampaknya jika risiko tersebut tidak dapat dihindari sepenuhnya. Dalam konteks travel ibadah Umrah, risk reduction memiliki peran penting dalam memastikan bahwa setiap tahapan perjalanan jamaah berjalan dengan lancar dan aman. Strategi ini dapat dilakukan melalui berbagai upaya pencegahan dan mitigasi, seperti penerapan standar operasional yang ketat dalam proses administrasi, seleksi mitra yang berkualitas, serta peningkatan layanan pendampingan jamaah selama perjalanan. Salah satu bentuk risk reduction yang dapat diterapkan oleh PT. Sutra Tour Hidayah adalah dengan melakukan edukasi dan sosialisasi kepada jamaah sebelum keberangkatan mengenai tata cara pelaksanaan ibadah, prosedur perjalanan, serta langkah-langkah yang harus diambil jika terjadi kendala selama di Tanah Suci. Dengan pemahaman yang baik, jamaah dapat lebih siap menghadapi situasi yang mungkin terjadi, sehingga risiko kebingungan atau kesalahan dalam menjalankan ibadah dapat diminimalkan. Selain itu, perusahaan juga dapat menerapkan risk reduction dengan memastikan bahwa semua dokumen perjalanan,

seperti paspor, visa, dan tiket, sudah diverifikasi dengan teliti sebelum keberangkatan guna menghindari potensi permasalahan administratif yang dapat menghambat proses perjalanan. risk reduction dalam travel Umrah juga dapat dilakukan dengan pemilihan maskapai penerbangan yang memiliki reputasi baik dalam hal ketepatan waktu dan kenyamanan, sehingga risiko keterlambatan atau pembatalan penerbangan dapat dikurangi. Selain itu, pemilihan akomodasi yang strategis dan memiliki fasilitas yang memadai juga menjadi bagian dari strategi pengurangan risiko, karena dapat membantu jamaah dalam menjalankan ibadah dengan lebih nyaman tanpa kendala logistik yang berarti. Penerapan teknologi dalam pengelolaan perjalanan, seperti sistem pemantauan real-time terhadap jadwal penerbangan, transportasi, dan akomodasi, juga dapat membantu dalam mengidentifikasi potensi masalah lebih awal sehingga tindakan antisipatif dapat segera dilakukan.

Selain aspek operasional, risk reduction juga dapat diterapkan dalam aspek kesehatan dan keselamatan jamaah. Dengan menyediakan layanan kesehatan sebelum keberangkatan, seperti pemeriksaan medis dan vaksinasi, serta pendampingan tenaga medis selama perjalanan, risiko kesehatan yang dapat mengganggu ibadah jamaah dapat diminimalkan. PT. Sutra Tour Hidayah juga dapat bekerja sama dengan penyedia asuransi perjalanan untuk memberikan perlindungan tambahan bagi jamaah, sehingga jika terjadi kejadian tak terduga seperti sakit atau kecelakaan, mereka dapat mendapatkan penanganan yang cepat dan memadai tanpa mengalami kesulitan finansial.

Dalam studi kasus PT. Sutra Tour Hidayah, penerapan strategi risk reduction menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Dengan mengurangi berbagai potensi risiko yang dapat mengganggu perjalanan, perusahaan dapat menciptakan pengalaman ibadah yang lebih nyaman, aman, dan lancar bagi jamaah. Selain itu, dengan adanya strategi risk reduction yang efektif, perusahaan juga dapat meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap layanan yang mereka tawarkan, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan reputasi dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian ini yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian kualitatif pada umumnya adalah sebuah penelitian yang menganalisis sebuah temuan dengan menggunakan data berupa angka ataupun bukan angka yang nantinya akan di analisis secara holistik atau menyeluruh.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian PT. Sutra Tour Hidayah beralamat di Jalan Sudirman No. 36B, Birugo, Bukittinggi.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini yaitudata kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang terdiri dari data yang tidak berupa angka yang bersifat deskriptif, hanya berupa gambaran umun perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi, serta data-data lainnya yang dibutuhkan penulis, sedangkan data kuantitatif adalah data yang berupa angka yang bilangannya dapat berubahubah atau bersifat tidak tetap, sumber data diperoleh dari data primer berupa wawancara langsung dan kuesioner serta data sekunder yang diperoleh dari data yang diberikan oleh pihak PT. Sutra Tour Hidayah.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini menggunakan informan penelitian sebanyak 5 (lima) orang. Dalam memilih informan peneliti yang menentukan dalam pengambilan sampel dengan cara menetapkan tanda khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

Adapun informan utama dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- | | |
|--------------------|---------------------------|
| 1. Direktur Utama | : Muhammad Subur |
| 2. Komisaris | : Siti Halimatus Sa'diyah |
| 3. Pimpinan Cabang | : Emalinda Chaidir |
| 4. Jama'ah | : Ramsasni nurdin |
| 5. Jama'ah | : Zulita |

Untuk mendukung hasil penelitian, penulis juga melakukan wawancara kepada informan yang berasal dari jamaah yang telah berangkat umroh bersama PT. Sutra Tour Hidayah.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian. pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan:

1) Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti, telinga, penciuman, mulut dan kulit. Oleh karena itu, observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya. Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang Implementasi Manajemen Risiko Pada Biro Travel Haji dan Umroh di Rumah Manasik HMC Payakumbuh.

2) Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan-hadapan secara fisik. Wawancara atau *Interview* adalah sebuah percakapan langsung (*face to face*) antara peneliti dan informan, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab.

3) Kuesioner / Angket

Teknik angket atau kuisisioner adalah seperangkat pertanyaan yang berkaitan dengan masalah atau topik studi tertentu. Untuk mengumpulkan data, kuisisioner dikirimkan kepada responden (individu yang menanggapi pertanyaan penelitian), terutama dalam penelitian survei. Peneliti membuat pertanyaan tertulis yang kemudian dijawab oleh responden/sampling. Dan kuisisioner akan berbentuk kuisisioner tertutup, yaitu kuisisioner yang pertanyaannya dikirim melalui *google form*, Responden didorong untuk melakukan penelitian dengan berbagai cara mengisi kuisisioner tergantung pada keadaan mereka saat

ini. Kuesioner memberikan informasi tentang kecerdasan emosional dan motivasi responden.

4) Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen. Telaah dokumentasi juga penting untuk menemukan data (informasi) yang diperlukan dalam penelitian. Meskipun demikian data yang diperoleh dari telaah dokumentasi ini klasifikasinya bukan data primer, tetapi masuk dalam klasifikasi data sekunder.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model Miles dan Huberman yang menyatakan bahwa, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data model Miles dan Huberman, yaitu (Yusuf, 2014):

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah kegiatan yang tidak terpisahkan dari analisis data. Peneliti memilih data mana akan diberi kode, mana yang diartik keluar, dan pola rangkuman sejumlah potongan atau apa pengembangan ceritanya merupakan pilihan analitis, reduksi data merupakan suatu bentuk mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan mengorganisasikan data dalam suatu cara, di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasi.

2. Data Display

Kegiatan utama kedua dalam tata alir kegiatan analisis data adalah display data. Display dalam konteks ini adalah kumpulan informasi yang telah tersusun yang membolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya menganalisis data adalah model reduksi. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Kesimpulan/ Verifikasi

Kegiatan utama ketiga dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan/verifikasi. Sejak awal peneliti harus mengambil inisiatif, bukan membiarkan data menjadi rongsokan yang

tidak bermakna. Reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi harus dimulai sejak awal, inisiatif berada ditangan peneliti, tahap demi tahap kesimpulan sudah dimulai sejak awal. Ini berarti apabila proses sudah benar data yang dianalisis telah memenuhi standar kelayakan dan konformitas, maka kesimpulan awal yang diambil akan dipercayai.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam pelaksanaan ibadah umroh, pastinya tidak terlepas dari namanya resiko pada saat sebelum pemberangkatan maupun sesudah pelaksanaan ibadah umroh itu sendiri. Adapun resiko dalam pelaksanaan ibadah umroh yang terjadi pada jemaah PT. Sutra Tour Hidayah adalah:

1. Resiko yang sering terjadi yaitu ketidakpastian informasi terkait jadwal perjalanan. Jamaah sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas atau tepat waktu mengenai jadwal keberangkatan maupun kepulangan. Hal ini tentu sangat mengganggu, karena jamaah sudah merencanakan perjalanan jauh-jauh hari. Ketidakpastian ini bisa disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara pihak travel dengan maskapai penerbangan atau hotel, sehingga informasi yang diterima jamaah sering berubah-ubah dan perubahan jadwal keberangkatan, resiko ini diakibatkan alasan yang tidak terduga, seperti kondisi cuaca, gangguan penerbangan atau perubahan kebijakan penerbangan.
 2. Resiko adanya biaya tambahan yang tidak terduga di luar harga paket yang telah disepakati. Misalnya, jamaah diminta membayar biaya tambahan untuk kelebihan bagasi, perubahan jadwal, atau bahkan biaya yang sebenarnya sudah termasuk dalam paket, seperti transportasi lokal atau makan tambahan. Hal ini tentu membuat jamaah merasa dirugikan karena biaya yang harus dikeluarkan menjadi lebih besar dari yang diperkirakan. Masalah ini sering kali muncul karena kurangnya transparansi dari pihak travel atau lemahnya pengawasan dalam perjanjian awal antara jamaah dan travel.
- Pengelolaan risiko adalah proses identifikasi, analisis, dan respons terhadap risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan suatu organisasi atau proyek. Tujuannya adalah untuk meminimalkan dampak negatif dari risiko tersebut dan memaksimalkan peluang.

dengan pengelolaan risiko yang efektif, organisasi dapat membuat keputusan yang lebih baik dan lebih terinformasi dalam menghadapi ketidakpastian.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menganalisis dari hasil yang didapat sesuai metode fenomena yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Untuk menganalisis hasil penelitian, peneliti mengintreprestasikan ialah pemberian kesan, pendapat, atau pandangan sesuaitu, dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan yang telah peneliti laksanakan , yaitu Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat menganalisis tentang pengelolaan resiko pada pelaksanaan ibadah umroh yang dilakukan pada PT Sutra tour hidayah adalah:

Pelayanan yang diterapkan oleh PT Sutra tour hidayah memperlihatkan gairah kerja dan etos yang tinggi dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap jemaahnya, mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik dengan jemaah. Dengan pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan,kenyamanan, keselamatan, kekhusyukan dalam menjalankan ibadah umrah dapat mencapai kesempurnaan ibadahnya, dan juga dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan loyalitas jemaah terhadap perusahaan sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.

Pembahasan

Dengan adanya risiko yang dialami jemaah, PT Sutra tour hidayah melakukan pengelolaan risiko untuk mengatasi risiko-risiko tersebut, upaya yang dilakukan oleh PT Sutra tour hidayah adalah dengan menerapkan fungsi dari pengelolaan risiko tersebut adalah:

1. Identifikasi Resiko

Identifikasi Risiko yang akan terjadi dalam suatu usaha atau perusahaan menjadi sebuah aspek penting, hal ini dikarenakan identifikasi risiko bisa dipakai untuk menemukan masalah, akar masalah dan berbagai risiko yang akan terjadi pada suatu perusahaan. Flanagan dan norman mengatakan bahwa untuk mengidentifikasi risiko secara baik kita dapat melakukannya dengan mengenali dari sumbernya (source), kejadiannya (event), dan akibatnya (effect). Godfrey juga mengatakan bahwa risiko dapat bersumber dari beberapa hal yaitu politik (political), lingkungan (environmental),

perencanaan (planning), pemasaran (market), ekonomi (economic), keuangan (financial), proyek (project), teknik (technical), manusia (human), kriminal (criminal), dan keselamatan (safety).

Sebagaimana dikatakan oleh ibu Emalinda Chaidir selaku pimpinan PT Sutra daur hidayah yaitu

“PT Sutra Tour Hidayah mengidentifikasi risiko dengan menganalisis berbagai faktor yang berpotensi mempengaruhi operasional dan pelayanan umrah. Salah satu pendekatannya adalah memantau perubahan kebijakan dari pemerintah Arab Saudi, khususnya terkait pelaksanaan umrah. Mereka juga memperhatikan faktor eksternal seperti kondisi pandemi, serta faktor internal seperti kesiapan dokumen jamaah dan manajemen perjalanan”.

2. Analisa Resiko

Analisa Risiko bisa dilakukan secara kualitatif ataupun kuantitatif. Di mana risiko harus diidentifikasi dan akibat (effect) harus dinilai atau dianalisis. Tujuan dari analisis risiko ini adalah untuk membantu menghindari kegagalan dan memberikan gambaran tentang proyek yang akan dilaksanakan tidak berjalan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

Sebagaimana dikatakan oleh ibu Emalinda Chaidir selaku pimpinan PT Sutra daur hidayah yaitu

“Analisis risiko dilakukan dengan meninjau dan mengevaluasi seluruh aspek perjalanan, mulai dari persiapan administrasi, kesehatan jamaah, hingga potensi kendala di lapangan seperti keterlambatan penerbangan atau perubahan jadwal. PT Sutra Tour Hidayah juga melakukan evaluasi rutin terhadap layanan dan mengumpulkan masukan dari jamaah untuk memperbaiki potensi risiko di masa mendatang.

3. Risk Avoidance

Risk avoidance (Menghindari Resiko) tahap ini dilakukan oleh pihak manajemen dimana mereka tidak melakukan aktifitas yang akan menimbulkan adanya risiko yang muncul. Dan jikalau harus melakukannya, maka manajer atau pimpinan harus mempertimbangkan potensial keuntungan dan potensial kerugian yang dihasilkan oleh kebijakan tersebut. Sebagaimana dikatakan oleh salah satu jamaah PT Sutra taur hidayah Ibuk Zulita yaitu

“Sumber risiko utama yang dihadapi adalah Perubahan kebijakan pemerintah Arab Saudi terkait pelaksanaan umrah. Keterbatasan kuota dan regulasi selama pandemi. Keterlambatan penerbangan atau masalah transportasi lainnya. Ketidaklengkapan dokumen jamaah. Masalah kesehatan jamaah selama perjalanan”.

4. Risk reduction

Risk reduction, strategi ini biasa disebut juga dengan mitigasi risiko. Mitigasi risiko merupakan salah satu metode untuk mengurangi terjadinya risiko atau mengurangi dampak kerusakan akibat risiko yang terjadi. Sebagaimana dikatakan oleh salah satu jamaah PT Sutra tour hidayah Ramsasni nurdin yaitu

“Peningkatan manajemen operasional untuk memastikan kelancaran perjalanan. Memastikan kelengkapan dokumen sebelum keberangkatan. Memberikan informasi terkini kepada jamaah terkait kebijakan dan prosedur umrah. Membangun komunikasi aktif dengan pihak terkait seperti maskapai, hotel, dan otoritas setempat. Menerapkan nilai-nilai syariah dalam layanan dan pemasaran untuk meningkatkan kepercayaan jamaah. Membentuk tim pendampingan yang siap membantu jamaah selama perjalanan umrah. Dengan strategi ini, PT Sutra Tour Hidayah berupaya mengurangi risiko yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan keamanan jamaah selama ibadah umrah”. Analisis pada penelitian ini Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa PT Sutra Tour Hidayah menunjukkan keseriusan dalam mengidentifikasi dan mengelola risiko dengan menganalisis berbagai faktor yang bisa memengaruhi operasional dan pelayanan umrah. Mereka menggunakan pendekatan strategis dengan memantau perubahan kebijakan dari pemerintah Arab Saudi, terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan umrah. Selain itu,

mereka juga memperhatikan faktor eksternal seperti situasi pandemi yang bisa berdampak pada keberangkatan jamaah, serta faktor internal seperti kelengkapan dokumen dan kesiapan manajemen perjalanan. perusahaan ini perlu meningkatkan sistem monitoring kebijakan secara real-time, menyiapkan skenario alternatif untuk menghadapi kondisi darurat, dan memperkuat koordinasi internal agar setiap proses dapat berjalan lancar dan kepuasan jamaah tetap terjaga.

PT Sutra Tour Hidayah memiliki pendekatan yang terstruktur dan mendalam dalam mengelola risiko perjalanan umrah. Analisis risiko dilakukan dengan meninjau seluruh aspek perjalanan secara detail. Mulai dari persiapan administrasi, seperti kelengkapan dokumen dan visa jamaah, hingga kesehatan jamaah yang menjadi perhatian utama agar perjalanan berjalan lancar. Selain itu, mereka juga mengantisipasi kendala teknis di lapangan, seperti keterlambatan penerbangan atau perubahan jadwal yang bisa memengaruhi keberangkatan maupun kepulangan jamaah. Untuk memastikan risiko-risiko tersebut dapat diminimalisir, PT Sutra Tour Hidayah secara rutin melakukan evaluasi layanan mereka. Dalam prosesnya, mereka juga mengumpulkan masukan langsung dari jamaah sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas layanan dan mengantisipasi risiko di masa mendatang.

PT Sutra Tour Hidayah perlu lebih memperkuat sistem manajemen risikonya dengan menyusun strategi mitigasi yang lebih komprehensif. Mereka bisa menyiapkan jadwal alternatif untuk mengatasi keterlambatan penerbangan atau bekerja sama dengan maskapai dan pihak terkait untuk memastikan keberangkatan berjalan sesuai rencana. Selain itu, penting juga untuk mengembangkan mekanisme darurat yang siap diterapkan jika terjadi kendala di lapangan, seperti perubahan mendadak dari pihak Arab Saudi. Tidak kalah penting, setiap masukan dari jamaah harus ditindaklanjuti secara serius agar kepercayaan jamaah tetap terjaga dan perusahaan mampu meningkatkan pelayanan dari waktu ke waktu.

Dengan langkah-langkah ini, PT Sutra Tour Hidayah tidak hanya dapat mengelola risiko dengan lebih baik, tetapi juga meningkatkan kepuasan jamaah secara keseluruhan. sumber risiko utama yang dihadapi PT Sutra Tour Hidayah cukup beragam dan mencakup aspek kebijakan, teknis, administrasi, dan kesehatan. Salah satu risiko terbesar adalah perubahan kebijakan dari pemerintah Arab Saudi terkait pelaksanaan umrah, yang

seringkali terjadi secara tiba-tiba dan memengaruhi keberangkatan maupun kepulangan jamaah. Selain itu, keterbatasan kuota dan regulasi yang diterapkan juga menjadi tantangan, terutama saat permintaan umrah tinggi, sehingga perusahaan harus bisa menyesuaikan jadwal dengan baik. Risiko teknis seperti keterlambatan penerbangan atau kendala transportasi lainnya juga cukup sering terjadi, yang tentunya bisa memengaruhi pengalaman jamaah secara keseluruhan. Masalah lain yang nggak kalah penting adalah ketidaklengkapan dokumen jamaah, yang bisa memperlambat proses administrasi. Di sisi lain, masalah kesehatan jamaah selama perjalanan juga menjadi perhatian besar, karena kondisi ini dapat memengaruhi kemampuan jamaah untuk menjalankan ibadah dengan optimal.

Untuk mengatasi risiko-risiko ini, PT Sutra Tour Hidayah perlu mengambil langkah-langkah strategis. Mereka bisa mulai dengan memonitor secara real-time setiap kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah Arab Saudi, sehingga mereka bisa lebih cepat beradaptasi. Selain itu, perlu ada koordinasi yang lebih kuat dengan maskapai dan penyedia transportasi lainnya untuk meminimalkan risiko keterlambatan. Untuk urusan administrasi, perusahaan perlu lebih tegas dan sistematis dalam memverifikasi dokumen jamaah sejak awal agar nggak ada hambatan di kemudian hari. Masalah kesehatan jamaah bisa diminimalkan dengan menyediakan pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan dan memastikan ada tim medis yang standby selama perjalanan. Dengan langkah-langkah ini, PT Sutra Tour Hidayah bisa mengelola risiko dengan lebih baik dan memberikan pengalaman ibadah yang lebih nyaman dan aman bagi jamaah.

PT Sutra Tour Hidayah telah mengambil berbagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pengelolaan perjalanan umrah guna memastikan kenyamanan dan keamanan jamaah. Salah satu fokus utama mereka adalah pada peningkatan manajemen operasional. Hal ini dilakukan dengan memastikan setiap proses perjalanan berjalan lancar melalui perencanaan yang matang. Salah satu bentuknya adalah memastikan seluruh dokumen keberangkatan jamaah, seperti paspor, visa, dan tiket, sudah lengkap dan sesuai sebelum hari keberangkatan. Langkah ini bertujuan untuk menghindari hambatan administratif yang dapat mengganggu jadwal perjalanan.

Selain itu, PT Sutra Tour Hidayah juga memberikan perhatian khusus pada transparansi dan penyampaian informasi terkini kepada jamaah. Informasi ini meliputi

perubahan kebijakan terkait umrah, prosedur keberangkatan, hingga panduan ibadah. Dengan memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu, perusahaan berharap jamaah merasa lebih tenang dan siap menghadapi perjalanan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini adalah bahwa pengelolaan risiko yang efektif sangat penting dalam perjalanan ibadah umrah, terutama untuk menjaga kepuasan jamaah. PT Sutra Tour Hidayah telah melakukan langkah-langkah identifikasi risiko yang baik dengan memantau perubahan kebijakan pemerintah dan kondisi eksternal, serta memastikan kelengkapan dokumen jamaah. Analisis risiko dilakukan secara rutin dengan mengevaluasi aspek perjalanan, termasuk administrasi, kesehatan, dan masalah teknis yang mungkin muncul. Selain itu, PT Sutra Tour Hidayah menerapkan strategi mitigasi risiko yang melibatkan komunikasi aktif, persiapan dokumen, dan pendampingan selama perjalanan untuk meminimalkan dampak risiko terhadap kenyamanan dan keselamatan jamaah. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala seperti ketidakpastian informasi dan biaya tambahan yang tidak terduga yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. H. (2014). *Pengelolaan Resiko Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Soewadji, J. (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sondang, S. (2012). *Fungsi-fungsi Pengelolaan Resiko*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Utari, D. T. (2018). *Metode Penelitian: Penelitian Kontemporer Bidang Ekonomi dan Bisnis*. Purwokerto: Pena Persada.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadmedia.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Agustina, R. (2023). Analisis Pengelolaan Risiko dalam bisnis. *Sibatik Jurnal Volume 2 No. 2*.
- Hanifah. (n.d.). Analisis Pengelolaan risiko pada pelaksanaan ibadah umrah tahun 2008 Istiqlal Jakarta. *Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah*, 8.

Harimurti, F. (2006). Pengelolaan Risiko, Fungsi dan Mekanismenya. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 6 No. 1, 10.

Harman, S. (2010). Fungsi Penerapan Pengelolaan Resiko dalam Penyelenggaraan Ibadah Umrah *Jurnal Pengelolaan Resiko Volume 2 Nomor 1*.