

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO TERHADAP PERUBAHAN *ITINERARY* PERJALANAN UMRAH (STUDI PADA PT BERKAH UTAMA TOUR AND TRAVEL BENGKULU)

Daffa Maulana Sanja, Eka Sri Wahyuni, Khozin Zaki

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

daffa.maulanasanja@mail.uinfasbengkulu.ac.id, eka.sri@mail.uinfasbengkulu.ac.id,
khozin.zaki@mail.uinfasbengkulu.ac.id.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen risiko terhadap perubahan itinerary perjalanan ibadah umrah pada PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu. Perubahan itinerary merupakan salah satu permasalahan yang kerap terjadi dalam penyelenggaraan umrah dan berpotensi menimbulkan berbagai risiko, baik bagi jamaah maupun pihak perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari pimpinan perusahaan, staf operasional, serta jamaah umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan itinerary disebabkan oleh faktor internal seperti keterbatasan operasional dan koordinasi, serta faktor eksternal seperti perubahan jadwal penerbangan dan kebijakan maskapai. Dampak yang ditimbulkan meliputi risiko kenyamanan jamaah, penambahan biaya, serta penyesuaian pelayanan. Penerapan manajemen risiko yang baik dinilai mampu meminimalkan dampak negatif perubahan itinerary serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan jamaah umrah.

Kata kunci: *Itinerary Umrah, Manajemen Risiko, Penyelenggara Ibadah Umrah, PPIU, Perubahan Itinerary.*

1. Pendahuluan

Saat ini ibadah umrah banyak di minati oleh masyarakat Indonesia, hal ini dapat dilihat dari data jama'ah umrah Indonesia berdasarkan data resmi Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH), hingga 13 April 2025, jumlah jemaah umrah yang berangkat ke Tanah Suci mencapai 648.485 orang. (Akhmad, 2025)

Dengan berkembangnya industri di bidang jasa penyelenggaraan haji dan umrah tentu banyak aspek yang perlu diperhatikan seperti persiapan keberangkatan, akomodasi dan transportasi, penyusunan jadwal dan *itinerarry*, *Muthowwif* dan *Tour Leader*, keamanan, dan penanganan darurat. Akan tetapi ada satu permasalahan krusial yang kerap dihadapi dalam penyelenggaraan ibadah umrah yaitu perubahan *itinerary* yang terjadi secara mendadak, misalnya berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan, jama'ah umrah seharusnya berangkat dari Bengkulu- Jakarta- Jeddah, akan tetapi karena satu dan lain hal *itinerary* berubah secara mendadak yang mengakibatkan jama'ah umrah harus merubah rute keberangkatan mereka dari yang sebelumnya menjadi Bengkulu- Palembang - Jeddah.

Permasalahan tersebut dapat mengganggu kelancaran ibadah dan berpotensi menurunkan reputasi perusahaan di mata masyarakat. Oleh karena itu penting bagi Biro Perjalanan Umrah untuk memanajemen risiko perubahan *itinerary* yang mungkin terjadi untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan jama'ah. Permasalahan ini lah yang membuat peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Manajemen Risiko Terhadap Perubahan *Itinerary* Perjalanan Umrah (Studi Pada PT Berkah Utama Taour And Travel Bengkulu).

Tujuan di lakukannya penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang menyebabkan perubahan *itinerary* dalam perjalanan ibadah umrah, kemudian menganalisis apa saja risiko yang mungkin timbul dari perubahan *itinerary* tersebut, serta menganalisis dampak nya baik bagi PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu sebagai penyelenggara, maupun bagi jamaah umrah.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen risiko pada sektor jasa penyelenggara ibadah Haji dan Umrah. Sedangkan secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pihak penyelenggara ibadah umrah dalam mengimplementasikan strategi manajemen risiko yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaaat bagi masyarakat maupun calon jamaah umrah melalui peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada mitigasi risiko, kenyamanan, dan keamanan dalam pelaksanaan ibadah.

2. Kajian Pustaka (bold 12 pt)

2.1. Fikih Ibadah Umrah

Secara bahasa umrah diambil dari kata *al-i'timar* yang berarti ziarah (berkunjung). Sedangkan menurut istilah yang dimaksud dengan umrah



adalah berkunjung ke ka'bah dengan melaksanakan thawaf, sa'i antara shafa dan marwah, dan mencukur atau memotong rambut.(Al-Faifi., 2013)

Perintah untuk melaksanakan ibadah umrah terdapat dalam QS. Al-Baqarah:196 yang termuat dibawah ini.

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya:

“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.....”

(NUONLINE, 2024).

Berdasar kan kesepakatan para ulama hukum ibadah umrah adalah ibadah yang sangat dianjurkan dan tentu saja memiliki banyak keutamaan bagi mereka yang menjalankannya.(Sabiq, 2015) Ibadah umrah dapat dikatakan sah apabila terpenuhi syarat dan rukunnya. Syarat adalah sesuatu yang harus dipenuhi sebelum menjalankan ibadah, adapun yang termasuk dalam syarat sah umrah adalah islam, berakal, *baligh*, merdeka, dan mampu.(Sarwat, 2019) Sementara itu, rukun adalah rangkaian perbuatan yang harus dikerjakan saat ibadah dan tidak dapat digantikan, apabila ditinggalkan, maka harus membayar *dam*/ denda. Adapun yang termasuk rukuh umrah adalah *ihram*, *thawaf*, *sa'i*, *tahallul*, dan tertib.(Noor, 2018).

Selain syarat dan rukun umrah,terdapat juga wajib umrah. Wajib umrah adalah amalan-amalan yang wajib untuk dikerjakan selama berumrah, yang jika ditinggalkan umrah-nya tetap sah namun harus membayar *dam* (denda). Yang termasuk dalam wajib umrah ialah *berihram* dari *miqat*, dan menjauhi segala hal yang dilarang selama *ihram*. (Amiruddin & Muzakkir, 2018).

2.2. Konsep Itinerary dalam Perjalanan Umrah

Itinerary perjalanan umrah adalah rencana perjalanan yang berisi jadwal, rute, atau urutan tempat-tempat yang dilalui oleh jamaah umrah dari keberangkatan hingga kepulangan, yang mencakup lokasi ibadah utama di kota suci Makkah dan Madinah. *Itinerary* ini biasanya dirancang oleh biro perjalanan umrah untuk mengatur kegiatan ibadah dan ziarah selama di Tanah Suci.(Asmara., 2019).

Di Indonesia, pola *itinerary* umrah yang populer digunakan oleh biro perjalanan umrah adalah perjalanan yang berkisar antara 9-12 hari, yang



berfokus pada ibadah di kota Mekkah dan Madinah, baru diiringi dengan wisata ke tempat-tempat bersejarah di sekitar kota Mekkah dan Madinah. (Makbulullah, 2024).

2.3. Manajemen Risiko

Manajemen adalah kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah lebih dulu ditentukan dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien. Manajemen risiko adalah suatu proses organisasi dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengendalikan berbagai ancaman dan tantangan terhadap pencapaian tujuan suatu organisasi.(Gemnafle & Batlolona, 2021).

Menurut Khozin Zaki (2020), manajemen syariah merupakan proses pengelolaan organisasi yang berlandaskan nilai-nilai syariah seperti amanah, maslahah, profesionalitas, dan keadilan. Dalam konteks perjalanan umrah, konsep ini relevan karena penyelenggara perjalanan memiliki amanah besar dalam menjaga keselamatan, kenyamanan, dan kepastian layanan bagi jamaah. Prinsip manajemen syariah tersebut sejalan dengan tujuan manajemen risiko, yaitu mengidentifikasi, menganalisis, dan memitigasi risiko yang dapat mengganggu pelaksanaan *itinerary*. (Zaki, 2020).

Nilai profesionalitas yang dijelaskan diatas dapat diterapkan dalam penyusunan SOP penanganan risiko, koordinasi antara petugas, serta penyampaian informasi kepada jamaah. Selain itu, konsep komunikasi efektif yang dibahas dalam kajian viral marketing dapat diterapkan sebagai strategi komunikasi risiko, yaitu penyampaian informasi perubahan jadwal secara cepat, jelas, dan konsisten kepada jamaah untuk mencegah kebingungan dan kecemasan.

Tujuan dari ditetapkannya manajemen risiko adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengurangi risiko yang terjadi pada suatu organisasi.(Rahma et al., 2021) Selain itu, manajemen risiko berfungsi untuk mengatur dengan terstruktur tindakan yang diperlukan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menaggapi risiko dalam sebuah proyek. Memanajemen risiko secara tepat, dapat membantu organisasi mencapai tujuan bisnis nya dengan lebih efektif dan efisien, karena manajemen risiko bermanfaat untuk mendorong manajemen untuk meminimalisasi risiko



kerugian, dan juga dapat mendorong kehati-hatian dalam mengatasi risiko untuk meningkatkan nilai perusahaan. (Kristiana et al., 2022).

Ada empat tahapan dalam manajemen risiko, adapun tahapan tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Identifikasi Risiko

Berdasarkan ISO 31000, identifikasi risiko adalah proses menemukan, mengenali, dan menjelaskan risiko yang mungkin mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi.(Aisyah & Dahlia, 2022)

b. Analisis Risiko

Menurut ISO 31000:2018, analisis risiko merupakan proses untuk memahami sifat risiko dan menentukan tingkat risiko (*level of risk*) dengan mempertimbangkan kemungkinan terjadinya (*probability*) dan besarnya dampak (*impact*) dari suatu kejadian.(Samuel, 2021).

c. Evaluasi Risiko

Menurut ISO 31000:2018, evaluasi risiko adalah proses untuk membandingkan hasil analisis risiko dengan kriteria risiko yang telah ditentukan guna menentukan signifikansi risiko dan prioritas tindak lanjut.(Utami & Hidayat, 2024).

d. Mitigasi Risiko

Mitigasi risiko adalah proses menetapkan dan melaksanakan langkah-langkah strategis untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko atau meminimalkan dampaknya apabila risiko tersebut benar-benar terjadi.(Wibowo, 2022).

2.4. Penelitian Terdahulu

Pertama. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Haida Yeni dan Habibatur Ridhah , tahun 2025 dengan judul “*Analisis Manajemen Risiko Terkait Regulasi Perjalanan Umrah di AET Travel*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menilai, dan memantau, serta mengendalikan risiko yang timbul dari operasional perusahaan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa penerapan manajemen risiko dalam operasional perusahaan AET travel adalah identifikasi risiko, analisis risiko, dan evauasi. Peneliti menemukan bahwa perusahaan mampu menerapkan manajemen risiko dalam operasional mereka dengan baik dan tepat walaupun masih terdapat

kesalahan dalam menganalisis risiko yang muncul seperti risiko perubahan regulasi, keamanan, dan risiko kesehatan jama'ah .(Halida Yeni & Ridhah, 2025).

Kedua. Penelitian yang dilaksanakan oleh Dwi Enjelina Rahmawati, dan Maziyah Mazza Basya, tahun 2024, dengan judul “*Analisis manajemen Risiko Biro Guna Meningkatkan Kulaitas Layanan Pada PT DIWEK JOMBANG.*” Yang bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen risiko dan mengevaluasi kulaitas pelayanan menggunakan metode IPA di PT Chatour Travel Diwek Jombang. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa penerapan manajemen risiko yang efektif, dan evaluasi kualitas pelayanan menggunakan metode IPA, serta transparansi dalam pengelolaan biaya dapat meningkatkan kepuasan jama'ah. (Rahmawati & Basya, 2024).

Ketiga. Penelitian Yang dilakukan oleh Azhia Nova dan Khadijah Nurani, tahun 2023 dengan judul “*Manajemen Risiko Pada Kantor Perwakilan PT. Arminareka Perdana Pariaman Dalam Menghadapi Pandemi Covid 19.*” Yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta mengevaluasi penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh PT Arminareka Perdana Pariaman dalam menghadapi berbagai macam permasalahan yang timbul pada masa pandemi Covid- 19. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa selama masa pandemi Covid-19, PT Arminareka Perdana Pariaman tetap beroperasi untuk menguraangi kecemasan dan kekhawatiran calon jama'ah dan masyarakat, dan selalu berupaya bersyiar semaksimal mungkin meskipun dalam kondisi pandemi Covid-19.(Nova & Nurani, 2023).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa manajemen risiko memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, baik pada aspek operasional, pelayanan, maupun keuangan. Putri Haida Yeni dan Habibatur Ridhah (2025) menegaskan bahwa penerapan proses manajemen risiko yang meliputi identifikasi, analisis, dan evaluasi risiko mampu membantu travel umrah dalam mengelola risiko operasional, meskipun masih ditemukan kelemahan dalam menganalisis risiko perubahan regulasi, keamanan, dan kesehatan jamaah. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Azhia Nova dan Khadijah Nurani (2023), yang menunjukkan bahwa manajemen risiko berperan penting dalam menjaga keberlangsungan operasional travel umrah pada kondisi krisis, seperti pandemi Covid-19.



Penelitian lain memperluas perspektif dengan mengaitkan manajemen risiko dengan kualitas pelayanan. Dwi Enjelina Rahmawati dan Maziyah Mazza Basya (2024) membuktikan bahwa penerapan manajemen risiko yang efektif, didukung oleh evaluasi kualitas layanan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan jamaah. Namun demikian, penelitian tersebut belum mengkaji tingkat risiko secara terukur berdasarkan probabilitas dan dampaknya terhadap operasional perusahaan.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun manajemen risiko telah banyak dikaji, masih terdapat keterbatasan dalam analisis risiko operasional yang mengintegrasikan faktor internal dan eksternal secara sistematis serta mengaitkannya dengan dampak terhadap perusahaan dan jamaah. Oleh karena itu, penelitian ini memposisikan manajemen risiko operasional sebagai variabel utama yang dianalisis melalui pengukuran tingkat risiko berdasarkan probabilitas dan dampaknya. Temuan-temuan penelitian terdahulu tersebut menjadi landasan logis dalam pengembangan hipotesis serta penyusunan kerangka konseptual penelitian yang menggambarkan hubungan antara sumber risiko, tingkat risiko, dan dampaknya terhadap penyelenggaraan ibadah umrah.

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian berjumlah 6 orang yang mana mereka adalah pimpinan PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu, beserta dua orang staff yang menangani langsung terkait penyelenggaraan haji dan umrah di Berkah Travel, kemudian tiga orang dari perwakilan jama'ah umrah. Yang mana Subjek penelitian dipilih dengan teknik *Purposive Sampling*. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan teknik yang digunakan untuk menganalisis data penelitian adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan *itinerary* dalam perjalanan umrah dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Kedua faktor ini saling berkontribusi dalam menentukan dinamika pelaksanaan perjalanan ibadah umrah, baik dari sisi perencanaan maupun pelaksanaan di lapangan. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam manajemen penyelenggara perjalanan umrah ataupun jamaah itu sendiri(Prihanto & Damayanti, 2022) . Faktor ini mencakup permasalahan administrasi, miskomunikasi antara petugas dilapangan, jamaah tersesat atau tertinggal rombongan, dan kurangnya pemahaman jamaah terhadap jadwal dan lokasi titik kumpul.(Muskandi, 2025). Temuan penelitian mengindikasikan bahwa keterbatasan dalam perencanaan awal, perubahan kebijakan internal perusahaan, serta kurang optimalnya



komunikasi antara pihak manajemen dan jamaah dapat memicu terjadinya perubahan *itinerary* yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selain faktor internal, faktor eksternal juga menjadi penyebab signifikan terjadinya perubahan *itinerary* perjalanan umrah. Faktor eksternal meliputi kondisi di luar kendali langsung perusahaan, seperti kebijakan pemerintah Arab Saudi, perubahan jadwal penerbangan maskapai, kondisi cuaca, kepadatan jamaah di Tanah Suci, serta situasi darurat yang bersifat tidak terduga.(Albetrik Meizontara, 2025). Faktor-faktor tersebut menuntut perusahaan penyelenggara untuk melakukan penyesuaian *itinerary* secara cepat demi menjaga kelancaran dan keamanan pelaksanaan ibadah umrah.

Perubahan *itinerary* yang terjadi menimbulkan berbagai dampak, baik bagi jamaah maupun perusahaan penyelenggara. Bagi jamaah, perubahan *itinerary* dapat menimbulkan gangguan kenyamanan ibadah, tertinggal agenda penting, potensi kehilangan rombongan dan risiko keselamatan, khususnya bagi jamaah yang tersesat atau jamaah yang sakit mendadak, kecemasan akibat perubahan jadwal secara mendadak., serta berkurangnya kepuasan terhadap layanan yang diterima. Namun demikian, sebagian jamaah dapat memahami perubahan tersebut apabila disertai dengan penjelasan yang jelas dan transparan dari pihak penyelenggara.

Sementara itu, bagi perusahaan penyelenggara umrah, perubahan *itinerary* berdampak pada meningkatnya beban operasional, kebutuhan penyesuaian anggaran, serta risiko penurunan tingkat kepercayaan jamaah. Selain itu, perusahaan juga dituntut untuk memiliki kemampuan manajemen risiko dan komunikasi yang baik agar dampak negatif dari perubahan *itinerary* dapat diminimalkan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya perencanaan yang matang serta strategi mitigasi risiko dalam penyelenggaraan perjalanan umrah. Adapun pembahasan secara detail akan dipaparkan di bawah ini.

a. Faktor Penyebab Perubahan *Itinerary*

Berdasarkan data hasil observasi dan wawancara, peneliti kemudian melakukan proses manajemen risiko, khususnya pada tahap identifikasi risiko. Pada tahap ini, ditemukan bahwa risiko perubahan *itinerary* dalam perjalanan umrah bersumber dari dua kategori utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan risiko yang berasal dari dalam organisasi penyelenggara umrah atau jamaah itu sendiri, seperti perencanaan *itinerary* yang kurang matang, permasalahan administrasi, miskomunikasi antara petugas dilapangan, jamaah tersesat atau tertinggal rombongan, kurangnya pemahaman jamaah terhadap jadwal dan lokasi titik kumpul, serta pengambilan keputusan manajerial yang bersifat situasional.(Hidayah, 2025).

Di sisi lain, faktor eksternal diidentifikasi sebagai risiko yang berasal dari luar kendali langsung perusahaan. Faktor ini mencakup perubahan kebijakan pemerintah Arab Saudi, penyesuaian jadwal penerbangan oleh maskapai, kondisi cuaca ekstrem, kepadatan jamaah di lokasi ibadah dan ziarah, serta situasi darurat yang bersifat tidak terduga.(Hasbullah, 2025). Hal ini

menunjukkan bahwa penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi terhadap dinamika eksternal, sehingga perusahaan dituntut untuk lebih fleksibel dan siap dalam menghadapi risiko-risiko tersebut. Dengan demikian, tahapan identifikasi risiko merupakan hal yang penting dalam memahami sumber dan karakteristik risiko perubahan *itinerary*.

b. Dampak Perubahan *Itinerary*

Selanjutnya, dampak dari risiko perubahan *itinerary* dianalisis melalui tahapan analisis risiko dalam proses manajemen risiko. Analisis risiko dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan menilai tingkat kemungkinan terjadinya risiko (*likelihood*) dan tingkat dampak yang ditimbulkan (*impact*). Penilaian ini didasarkan pada hasil wawancara, temuan observasi, serta pengalaman empiris para informan, sehingga memberikan gambaran yang representatif mengenai tingkat keparahan masing-masing risiko.

Hasil analisis kualitatif tersebut kemudian dipetakan ke dalam matriks risiko guna menentukan tingkat risiko secara sistematis, mulai dari risiko rendah, risiko sedang, hingga risiko tinggi. Skala yang digunakan untuk mengukur seberapa sering kemungkinan terjadi suatu risiko adalah dengan memberikan skor dari 1-5 dengan 1 sebagai frekuensi paling rendah dan 5 sebagai frekuensi yang paling tinggi. Kemudian untuk mengukur seberapa besar dampak yang ditimbulkan peneliti juga menggunakan metode pemberian skor dari 1-5 dengan 1 sebagai dampak yang paling kecil dan 5 sebagai dampak yang paling besar.

Hasil pemetaan risiko berdasarkan tingkat kemungkinan (*likelihood*) dan tingkat dampak (*impact*) disajikan dalam matriks risiko pada tabel berikut.

Tabel 4.1 . Penilaian Risiko Perubahan Itinerary

Jenis / Kode Risiko	Sumber Risiko	Probabilitas	Dampak	Tingkat risiko
Risiko Eksternal (A1)	Penutupan lokasi ziarah akibat kebijakan setempat	3	3	9(sedang)
(A2)	Cuaca ekstrem	2	3	6(Rendah)
(A3)	Keterlambatan penerbangan	4	3	12 (sedang)
(A4)	Jadwal ziarah berubah	3	3	9 (Sedang)
Risiko Administrasi (B1)	Keterlambatan pengurusan Visa dan Paspor	3	5	15 (Tinggi)



(B2)	Kesalahan Data pribadi Jamaah	3	5	15 (Tinggi)
(B3)	Jadwal Bus Tidak Pasti	2	4	8 (Sedang)
(B4)	Kesalahan manifest ticket hotel	1	4	4 (Rendah)
Risiko SDM Travel (C1)	Muthawwif tidak hadir tepat waktu	2	3	6 (Rendah)
(C2)	Muthawwif tidak menguasai rute	1	4	4 (Rendah)
(C3)	Muthawwif kurang memperhatikan jamaah	1	4	4 (Rendah)
(C4)	Mis-komunikasi antar petugas	2	5	10 (Sedang)
(C5)	Informasi perubahan tidak tersampaikan	1	5	5 (Rendah)
Risiko Operasional (D1)	Bus Terlambat datang	2	3	6 (Rendah)
(D2)	Bus Rusak	2	4	8 (Sedang)
(D3)	Kamarhotel tidak siap	1	4	4 (Rendah)
(D4)	Makanan tidak cukup atau telat datang	2	4	8 (Sedang)
Risiko perspektif jamaah (E1)	Jama'ah Tersesat / Tertinggal	4	5	20 (Tinggi)
(E2)	Jamaah sering terlambat kumpul	3	3	9 (Sedang)
(E3)	Jamaah tidak tahu informasi	3	5	15 (Tinggi)
(E4)	Jamaah lansia berkebutuhan khusus (kursi roda)	4	4	16 (Tinggi)



(E5)	Jamaah sakit mendadak	3	5	15 (Tinggi)
------	-----------------------	---	---	----------------

Tabel 4.2. Matriks Risiko Perubahan Itinerary

5					
4			A3	E4	E1,
3			A1,A4,E2		B1,B2,E3,E5
2			A2,C1,D1	B3,D2,D4	C4,E5
1				B4,C2,C3,D3	C5
	1	2	3	4	5

Dampak



Berdasarkan penilaian risiko diatas, tingkat risiko perubahan *itinerary* perjalanan umrah pada PT Berkah Utama *Tour and Travel* Bengkulu dapat diklasifikasikan kedalam tiga kategori yaitu kategoeri rendah, sedang, dan tinggi, sebagai berikut:

a. Risiko rendah

Risiko rendah adalah risiko dengan tingkat probabilitas dan dampak yang relatif kecil sehingga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perubahan *itinerary*.

Risiko yang termasuk dalam kategori sedang meliputi:

- a) (A1) Penutupan lokasi ziarah akibat kebijakan setempat
- b) (A3) Keterlambatan penerbangan
- c) (A4) Perubahan jadwal ziarah
- d) (B3) Jadwal bus tidak pasti
- e) (C4) Mis-komunikasi antar petugas
- f) (D2) Bus rusak
- g) (D4) Makanan tidak cukup atau terlambat datang
- h) (E2) Jamaah sering terlambat berkumpul.

Dampak yang ditimbulkan bagi jamaah antara lain ketidaknyamanan akibat keterlambatan jadwal kegiatan, penyesuaian teknis di lapangan, serta keluhan jamaah.(Siswanto, 2025). Sedangkan bagi perusahaan dampak yang mungkin dirasakan oleh perusahaan adalah penambahan aktivitas operasional, beban kerja tambahan bagi petugas di lapangan, dan penambahan biaya operasional. (Muskandi, 2025).

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa risiko ini mmasuk dalam kategori rendah karena memiliki probabilitas dan dampak yang relatif kecil terhadap

perubahan *itinerary*. Risiko ini umumnya bersifat operasional harian dan masih dapat ditangani melalui prosedur kerja standar tanpa memerlukan kebijakan khusus. Meskipun demikian, risiko ini tetap perlu dipantau agar tidak berkembang menjadi risiko dengan tingkat yang lebih tinggi.

Mitigasi yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan standar operasional prosedur yang konsisten pada tiap aktivitas operasional, meningkatkan koordinasi petugas dan jamaah, serta berikan arahan kepada petugas sebelum menjalankan kegiatan. (Firdausiyah & Putriyani, 2024).

b. Risiko sedang

Risiko sedang memiliki kemungkinan kejadian dan dampak yang cukup berarti terhadap operasional perjalanan umrah, khususnya dalam perubahan jadwal dan kenyamanan jamaah, sehingga memerlukan pengawasan dan pengendalian yang lebih intensif.

Risiko yang termasuk dalam kategori sedang meliputi:

- a) (A1) Penutupan lokasi ziarah akibat kebijakan setempat
- b) (A3) Keterlambatan penerbangan
- c) (A4) Perubahan jadwal ziarah
- d) (B3) Jadwal bus tidak pasti
- e) (C4) Mis-komunikasi antar petugas
- f) (D2) Bus rusak
- g) (D4) Makanan tidak cukup atau terlambat datang
- h) (E2) Jamaah sering terlambat berkumpul.

Dampak yang ditimbulkan bagi jamaah adalah ketidaknyamanan perjalanan, kurangnya waktu perjalanan ibadah dan ziarah, serta munculnya kebingungan dan kecemasan jamaah.(Iswahyuni, 2025). Sedangkan bagi perusahaan dampak yang mungkin dirasakan oleh perusahaan adalah peningkatan kegiatan operasional petugas, penyesuaian ulang layanan akomodasi, konsumsi, dan transportasi, serta peningkatan biaya operasional. (Hidayah, 2025).

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa risiko ini termasuk kategori sedang karena memiliki potensi cukup besar untuk memengaruhi kelancaran jadwal perjalanan dan kenyamanan jamaah. Risiko ini dapat menyebabkan perubahan *itinerary* jika tidak dikelola dengan baik, terutama yang berkaitan dengan transportasi, komunikasi antarpetugas, serta faktor eksternal seperti kebijakan setempat dan keterlambatan penerbangan.

Mitigasi yang dapat dilakukan adalah dengan menyusun rencana alternatif, memperkuat komunikasi antar petugas dan jamaah, menjaga hubungan baik dengan mitra penyedia layanan lokal, serta menyampaikan informasi dengan jelas dan transparan. (Firdausiyah & Putriyani, 2024).

c. Risiko tinggi



Risiko tinggi merupakan risiko dengan tingkat probabilitas dan dampak yang besar sehingga berpotensi mengganggu keselamatan jamaah, kelancaran ibadah, serta menimbulkan perubahan *itinerary* secara signifikan. Risiko ini memerlukan prioritas penanganan dan strategi mitigasi yang terencana.

Risiko yang termasuk dalam kategori tinggi antara lain:

- a) (B1) Keterlambatan pengurusan visa dan paspor
- b) (B2) Kesalahan data pribadi jamaah
- c) (E1) Jamaah tersesat atau tertinggal
- d) (E3) Jamaah tidak mengetahui informasi
- e) (E4) Jamaah lansia berkebutuhan khusus
- f) (E5) Jamaah sakit mendadak.

Dampak yang ditimbulkan bagi jamaah adalah gangguan serius keamanan, keselamatan, dan kenyamanan jamaah, penundaan atau pembatalan kegiatan ibadah dan ziarah, penurunan kepuasan jamaah.(Hasbullah, 2025). Sedangkan bagi perusahaan dampak yang mungkin diraskan perusahaan adalah peningkatan risiko operasional, peningkatan biaya operasional, dan penurunan reputasi.(Albetrik Meizontara, 2025).

Hasil evaluasi menunjukkan risiko ini masuk dalam kategori risiko tinggi yang mana risiko ini merupakan risiko prioritas, karena memiliki probabilitas dan dampak yang besar terhadap keselamatan jamaah, keberlangsungan ibadah, serta reputasi perusahaan. Risiko ini berpotensi menimbulkan perubahan *itinerary* secara signifikan dan dapat menurunkan tingkat kepuasan serta kepercayaan jamaah apabila tidak ditangani secara serius.

Mitigasi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan ketelitian dan verifikasi berlapis dalam pengurusan dokumen administrasi jamaah, memberikan edukasi dan sosialisasi kepada jamaah terkait jadwal, titik kumpul, dan prosedur perjalanan, memberikan pendampingan khusus bagi jamaah lansia dan jamaah berkebutuhan khusus, menyediakan dukungan kesehatan, seperti koordinasi dengan fasilitas kesehatan setempat dan kesiapsiagaan petugas dalam penanganan jamaah sakit mendadak, serta evaluasi pascakegiatan sebagai bahan perbaikan pada keberangkatan berikutnya.(Firdausiyah & Putriyani, 2024).

Itulah tadi hasil dari penilaian risiko di atas, yang mana penilaian tersebut menunjukkan bahwa perubahan *itinerary* memberikan dampak yang signifikan, tidak hanya bagi jamaah dalam bentuk ketidaknyamanan dan perubahan jadwal ibadah, tetapi juga bagi perusahaan dalam aspek operasional, pelayanan, dan reputasi.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan *itinerary* dalam penyelenggaraan ibadah umrah dipengaruhi oleh berbagai faktor risiko, baik

yang berasal dari aspek internal dan eksternal perusahaan maupun jamaah. Faktor internal meliputi kesiapan operasional, koordinasi sumber daya manusia, serta pengelolaan jadwal dan layanan, sedangkan faktor eksternal mencakup kebijakan otoritas setempat, kondisi cuaca, serta situasi di luar kendali perusahaan.

Hasil analisis risiko berdasarkan matriks risiko menunjukkan bahwa perubahan *itinerary* dapat menimbulkan dampak dengan tingkat risiko yang bervariasi, mulai dari rendah hingga tinggi. Dampak tersebut dapat dirasakan secara langsung baik oleh jamaah maupun perusahaan, adapun bagi jamaah, dampak yang dirasakan antara lain berupa perubahan jadwal ibadah, ketidaknyamanan perjalanan, dan penurunan kepuasan layanan. Sementara itu, bagi perusahaan, perubahan *itinerary* berdampak pada peningkatan beban operasional, potensi penurunan kualitas pelayanan, serta risiko terhadap reputasi perusahaan.

4.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perusahaan penyelenggara ibadah umrah disarankan untuk menerapkan manajemen risiko secara lebih terstruktur dan berkelanjutan, khususnya dalam perencanaan dan pengelolaan *itinerary*. Perusahaan perlu melakukan identifikasi, analisis, dan evaluasi risiko secara berkala guna mengantisipasi perubahan *itinerary* serta meminimalkan dampak yang ditimbulkan.

Selain itu, disarankan juga untuk melakukan peningkatan koordinasi antarunit kerja dan transparansi komunikasi kepada jamaah menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan jamaah. Penyediaan informasi yang jelas dan tepat waktu terkait potensi perubahan *itinerary* diharapkan dapat mengurangi ketidakpuasan jamaah.

Daftar Pustaka

- Aisyah, A. P., & Dahlia, L. (2022). Enterprise Risk Management Berdasarkan ISO 31000 Dalam Pengukuran Risiko Operasional pada Klinik Spesialis Esti. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 19(02), 78–90. <https://doi.org/10.36406/jam.v19i02.483>
- Akhmad, S. W. (2025). *Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu pada 2025*. Good Stats. https://goodstats.id/article/jumlah-jemaah-umrah-indonesia-tembus-648-ribu-per-april-2025-terus-meningkat-sejak-2022-myGHb#google_vignette
- Al-Faifi., S. A. Y. (2013). *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq Edisi Indonesia*. Pustaka Alkautsar.
- Albetrik Meizontara. (2025). *Wawancara Dengan Muthawwid PT Berkah Utama Tour and Travek Bengkulu*.
- Amiruddin, B. K., & Muzakkir, M. (2018). Tuntunan Manasik Haji & Umrah. In *Dirjen Penyelenggaraan Haji Dan Umrah* (Vol. 53, Issue 9).
- Asmara, R., Prasetyaningrum, I., & Rahmawati, S. Z. (2019). Penyusunan Itinerary Otomatis Tempat Wisata Jatim Menggunakan Google Maps Dan Multitransportasi. *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 4(2), 179. <https://doi.org/10.35314/isi.v4i2.1099>
- Firdausiyah, S. R., & Putriyani, E. N. (2024). Optimalisasi pelayanan administrasi



- dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah haji (Studi penyelenggara haji dan umroh kementrian agama kabupaten probolinggo). *Journal Of Social Science Research*, 4, 2.
- Gemnafle, M., & Batlolona, J. R. (2021). Manajemen Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Profesi Guru Indonesia (Jppgi)*, 1(1), 28–42. <https://doi.org/10.30598/jppgivol1issue1page28-42>
- Halida Yeni, P., & Ridhah, H. (2025). *Analisis Manajemen Risiko Terkait Regulasi Perjalanan Umrah di AET Travel*. 02(June). <https://doi.org/10.5281/zenodo.15564449>
- Hasbullah. (2025). *Wawancara Dengan Alumni Jamaah PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu*.
- Hidayah, F. R. N. (2025). *Wawancara Dengan Admin PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu*.
- Iswahyuni. (2025). *Wawancara Dengan Alumni Jamaah PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu*.
- Kristiana, R., Syafi'ur, A., Muhammad, R., Sediyanto, Y., Lawa, K., Sutikno, B., Tyas, A. H., Tatan, W., Aep, S., & Afriansyah, S. (2022). *Manajemen Risiko Cv. Mega Press Nusantara*. www.megapress.co.id
- Makbulullah, Z. (2024). Optimalisasi Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Ibadah Umroh Pada Pt. Radian Kharisma Wisata Kota Jakarta Selatan. *Repository.Uinjkt.Ac.Id, Marketing Mix*. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/82753/1/11180530000095_ZULFA MAKBULLAH-FDK_L.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/82753%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/82753/1/11180530000095_ZULFA MAKBULLAH-FDK_L.pdf)
- Muskandi. (2025). *Wawancara Dengan Pimpinan PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu*.
- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4(1), 38–42. <https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42>
- Nova, A., & Nurani, K. (2023). Manajemen Risiko Pada Kantor Perwakilan PT. Arminareka Perdana Pariaman Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Koloni*, 2(2), 161–170. <https://doi.org/10.31004/koloni.v2i2.473>
- NUONLINE. (2024). QS Al-Baqarah 196 Ayat, Terjemah dan Tafsir. <https://quran.com/id/sapi-betina/196-197>
- Prihanto, H., & Damayanti, P. (2022). Faktor-Faktor yang berpengaruh pada Keberlanjutan Usaha Biro Jasa Perjalanan Haji dan Umrah. *Journal of Management and Business Review*, 19(1), 29–48. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v19i1.314>
- Rahma, A. F., Ratnawati, A., & Asnawi, Y. H. (2021). *Analisis Manajemen Risiko Operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT Albis Nusa Wisata*. Repository IPB. Rahma, Amirania Fa'iza%0ARatnawati, Anny%0AAasnawi, Yudha Heryawan
- Rahmawati, D. E., & Basya, M. M. (2024). ANALISIS MANAJEMEN RISIKO GUNA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA PT CHATOUR TRAVEL DIWEK JOMBANG. 02(02).
- Sabiq, S. (2015). *FIKIH SUNNAH JILID 3*. Cakrawala Publishing.
- Samuel, N. (2021). *MANAJEMEN RISIKO KONSTRUKSI PADA PROYEK PEMBANGUNAN PERPIPAAN AIR LIMBAH BERDASAR KONSEP ISO 31000:2018 RISK MANAGEMENT-GUIDELINES (CONSTRUCTION RISK MANAGEMENT ON WASTEWATER PIPING CONSTRUCTION BASED ON ISO 31000:2018 RISK MANAGEMENT-GUIDELINES)* Disusun.



- Sarwat, A. (2019). *ENSIKLOPEDIA FIKIH INDONESIA 6: HAJI DAN UMRAH*. Gramedia Pustaka Utama.
- Siswanto, A. (2025). *Wawancara Dengan Alumni Jamaah PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu*.
- Utami, A. W., & Hidayat, W. (2024). URGensi EVALUSI RISIKO DALAM PEMBELAJARAN (PENELITIAN DI YANG ADA DI SEKOLAH HAGIA SOPHIA SUMEDANG). *Ngaji: Jurnal Pendidikan Islam*, 4, 3–10.
- Wibowo, A. (2022). *MANAJEMEN RESIKO*. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Zaki, K. (2020). *MANAJEMEN SYARIAH Viral Marketing Dalam Perspektif Pemasaran Syariah Studi Kasus Pada Perusahaan Start Up Sosial*. CV. Amerta Media.

