



Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah
ISSN: 2527 - 6344 (Printed), ISSN: 2580 - 5800 (Online)
Accredited No. 204/E/KPT/2022
DOI: <https://doi.org/10.30651/jms.v11i1.30842>
Volume 11, No. 1, 2026 (631 - 644)

ANALISIS MANAJEMEN RESIKO CALON JAMAAH UMROH (STUDI DI DESA TALANG TINGGI KABUPATEN SELUMA)

Indra Heriyantoni Pratama¹ Supardi Mursalin² Khozin Zaki³

Program Studi Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu 38211, Indonesia

E-mail : indra.heriyantonipratama@mail.uinfasbengkulu.ac.id¹

Supardi@mail.uinfasbengkulu.ac.id² Khozin.zaki@mail.uinfasbengkulu.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen resiko yang dihadapi oleh calon jamaah umroh khususnya korban penipuan paket umroh di Desa Talang Tinggi Kabupaten Seluma. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari calon jamaah umroh, Korban penipuan, serta pihak travel umroh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa calon jamaah umroh menghadapi berbagai risiko meliputi : risiko administrasi, operasional, hukum, ekonomi, sosial dan psikologis. Risiko paling dominan adalah risiko ekonomi dan hukum yang menyebabkan kerugian finansial serta ketidakpastian keberangkatan. Penerapan manajemen resiko di lakukan melalui tahapan identifikasi, analisis, evaluasi, dan mitigasi resiko. Strategi yang di rekomendasikan antara lain peningkatan literasi jamaah terkait legalitas travel, transparansi pengelolaan dana, penguatan koordinasi internal travel, serta pendampingan emosional bagi korban. Penerapan manajemen resiko yang tepat di harapkan dapat meminimalkan potensi penipuan dan meningkatkan perlindungan bagi calon jamaah umroh.

Kata Kunci : *Manajemen Resiko, Penipuan umroh, Calon jamaah umroh, Travel umroh*

Abstract

This study aims to analyze the risk management faced by prospective Umrah pilgrims, particularly victims of Umrah Package fraud in Talang Tinggi Village, Seluma Regency, This study used a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of prospective Umrah pilgrims, fraud victims, and umrah travel agencies.

The result show that prospective Umrah pilgrims face various risk, including administrative, operational, legal, economic, social, and psychological risks. The most dominant risks are economic and legal risks, which cause financial losses and uncertainty about departure. The implementation of risk management is carried out through the stages of identification, analysis, evaluation, and risk mitigation. Recommended strategies include increasing pilgrim literacy regarding travel legality, transparency in fund management, strengthening internal coordination of travel agencies, and emotional support for victims. The implementation of appropriate risk management is expected to minimize the potential for fraud and increase protection for prospective Umrah pilgrims

Keyword: *Risk Management, Umrah Scam, Umrah Pilgrims, Umrah Travel*

1. Pendahuluan

Ibadah umroh merupakan kunjungan ke Baitullah dengan ritual tertentu seperti tawaf dan sa'i, tahalul, tertib (Santoso, 2019). Pada tahun 2025, minat Masyarakat Indonesia sangat tinggi, mencapai sekitar 6,5 juta jamaah umrah untuk berangkat ke tanah suci jumlah ini menempatkan Indonesia menjadi negara dengan jamaah terbanyak di dunia (Al-Rabiah, 2025). Namun tingginya minat ini dimanfaatkan oleh oknum untuk melakukan penipuan berkedok dengan cara menawarkan harga paket murah, iming-imingi fasilitas mewah, karena kurangnya edukasi dari legalitas penyelenggara umroh (Vitiara, 2024). Fenomena penipuan di Desa Talang Tinggi menunjukkan bahwa kurangnya literasi Masyarakat mengenai legalitas biro perjalanan oleh karena itu manajemen resiko sangat dibutuhkan untuk meminimalisir resiko penipuan. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui resiko apa saja yang dihadapi oleh calon jamaah dan penerapan manajemen resiko calon jamaah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi ilmiah terkait analisis manajemen resiko calon jamaah umroh di desa talang tinggi.

2. Kajian Pustaka

2.1 Definisi Umroh dan Produk Umroh

Umroh menurut bahasa berarti berziarah. Adapun menurut istilah umroh mengunjungi ka'bah dengan melakukan tawaf, sa'i antara shafa dan Marwah dan bercukur atau mengunting rambut demi mengharap ridho Allah Swt.

Umroh adalah ibadah sunnah yang mana biasa dilakukan oleh umat muslim yang dilaksanakan kegiatannya hampir sama dengan haji akan tetapi umroh bisa dilakukan kapan saja sedangkan haji hanya bisa dilakukan pada bulan zulhijah tanggal 8-12 dan perbedaan haji ada wukuf sedangkan umroh tidak ada. Adapun Syarat-Syarat Umroh sebagai berikut :Islam, Baligh, Berakal Sehat, Merdeka, Istita'ah (kementrian Agama Republik Indonesia, 2023).

Ibadah Umroh memiliki ketentuan rukun yang berbeda-beda menurut pandangan para ulama mazhab, yang menjadi penentu sah atau tidaknya ibadah tersebut. Mazhab syafi'i menetapkan lima rukun yang harus dipenuhi secara berurutan yaitu meliputi ihram, thawaf, sa'i, tahalul, tertib. Sementara itu mazhab maliki dan Hanbali memiliki pandangan yang lebih praktis mereka

menetapkan tiga rukun yaitu ihram dari miqat, thawaf, sa'i. Adapun menurut mazhab Hanafi rukun umroh hanya terdiri dari satu ibadah saja yaitu thawaf minimal 4 putaran sedangkan 3 putaran sisanya wajib (Usman, 2008).

Tabungan Umroh yaitu Tabungan anggota koperasi jasa keuangan dengan akad mudharabah al-muthlaqah, yang di peruntukan oleh calon jamaah haji/ umrah dengan tujuan mempersiapkan biaya ibadah ke tanah suci melalui penyisihan dana secara bertahap. Tabungan umroh dan haji ini membantu calon jamaah konsisten dalam menyisihkan dana untuk mewujudkan niat beribadah ke tanah suci (Mutiri, 2016).

Keinginan itu di alami oleh muslim di Indonesia, tidak begitu heran banyak sekali jamaah yang mengalokasikan uangnya demi bisa menjalani umroh ataupun haji. Biaya yang di perlukan sangat la besar sehingga tidak semua orang bisa berangkat haji ataupun umroh, calon jamaah umroh dengan dana yang terbatas banyak memiliki kebutuhan lain yang semestinya harus jatuh bangun mengumpulkan uang belum tentu bisa melaksanakan ibadah umroh (Subianto, 2016).

Paket perjalanan umroh adalah perencanaan perjalanan ibadah umroh yang tersusun rapi dengan harga tertentu, mencakup biaya transportasi, akomodasi, dan konsumsi (Madjid, 1997).

Dalam penyelenggara ibadah umroh di tawarkan berbagai paket umroh yang di rancang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari jamaah Adapun program yang paling umum adalah umroh reguler, sebuah paket standar yang biasanya di laksanakan selama 9 hari perjalanan dengan keberangkatan rutin setiap sabtu dan rabu menggunakan maskapai seperti garuda, Etihad, bagi jamaah yang ingin berziarah ke luar arab Saudi tersedia paket umroh plus yang mengunjungi situs Sejarah islam di negara seperti Istanbul, Aqsa, Cairo, Marocco. Selain itu terdapat program berdasarkan waktu yaitu paket umroh sya'ban untuk memaknai bulan sya'ban lebih mendalam , serta paket ramadan yang di laksanakan dibulan ramadan yaitu pada saat awal ramadan, umroh nuzul qur'an, umroh lailatul qadar, dan umroh idul fitri (Fahluroji, 2015).

2.2 Travel Agen Haji Dan Umroh

Travel umroh atau biro perjalanan adalah Lembaga Perusahaan yang menyediakan layanan perjalanan bagi Jamaah yang ingin melaksanakan haji maupun umroh. Penyelenggaraan ibadah umroh dengan memberikan bimbingan manasik, melayani, dan perlindungan pada jamaah (kotler & keler, 2009).

Tugas Travel Agen melayani calon jamaah haji maupun umroh dan travel agen bertugas memimpin jamaah untuk umroh atau haji dalam suatu perjalanan ibadah. Apabila jamaah kesulitan atau terjadi sesuatu pada jamaah maka travel agen bertanggung jawab jika ada sesuatu yang terjadi pada jamaah dan travel agen memastikan agar ibadah jamaah berjalan dengan lancar dan pulang dengan selamat (Erahajj, 2022).

Ciri-travel agen yang terpercaya yaitu memiliki izin resmi dari kementerian agama oleh karena itu apabila tidak memiliki izin sudah dapat dipastikan travel tersebut bodong /menipu, di Tengah kasus penipuan (Dwinstravel, 2025).

2.3 Manajemen Resiko

Manajemen resiko adalah suatu disiplin ilmu yang membahas cara organisasi menerapkan berbagai ukuran untuk memetakan masalah yang ada dengan mengintegrasikan pendekatan manajemen secara menyeluruh dan sistematis (Arta et al., 2021).

Adapun tujuan manajemen resiko meliputi yaitu mengidentifikasi potensi resiko, melindungi Perusahaan dari ancaman kebangkrutan, menjamin keamanan pihak terkait, serta menjaga kesetabilan pendapatan, yang dapat di capai melalui penerapan manajemen resiko yang tepat dan efektif (Nainggolan et al., 2023).

Manfaat manajemen resiko meliputi meminimalkan kerugian, meningkatkan kepercayaan pihak terkait, meningkatkan efesiensi operasional, serta mendukung peningkatan produktivitas organisasi (Atmodjo et al., 2025).

Proses manajemen resiko melibatkan penerapan kebijakan prosedur dan praktik yang terstruktur untuk menangani berbagai aspek risiko termasuk komunikasi dan konsultasi penetapan konteks penilaian, pengelolaan , pemantauan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan resiko (Tanuputri & Guritno, 2024).

Pertama mengidentifikasi resiko yaitu dengan cara pengelolaan resiko dengan mencari sumber masalah dan identifikasi sendiri memerlukan pengetahuan tentang organisasi, metode identifikasi ini di bentuk dengan pola dan pengembangan pola untuk mengidentifikasi sumber (Siahaan, 2007).

Analisis resiko merupakan proses yang mendalam untuk memahami karakteristik dan tingkat risiko yang telah diidentifikasi pada tahap identifikasi risiko (Sutisna, 2024).

Analisis Kualitatif dalam manajemen resiko mencakup perencanaan biaya dan jadwal, identifikasi resiko, faktor lingkungan, serta pengelolaan aset organisasi melalui data pertemuan, analisis kualitatif, dan pengambilan Keputusan yang tepat (Rusim, 2023). Manajemen resiko berfungsi menentukan *probabilitas* terjadinya risiko atau frekuensi kejadian atau jumlah kejadian yang akan terjadi dan menentukan seberapa besar *impact* atau dampak (*consequences*) atau tingkat keseriusan kerugian resiko, yang mana kedua hal ini merupakan input data dari proses pengukuran resiko(Kristina et al, 2022).

Adapun hasil pengukuran risiko didapat setelah di lakukan evaluasi pengukuran resiko dapat di prediksi berdasarkan seberapa besar atau kecil

dampak resiko terhadap jamaah ini akan mempermudah pengelolaan risiko tersebut (Mardiyati et al, 2019).

Dalam manajemen resiko, resiko dapat di klasifikasikan ke dalam tiga katagori utama berdasarkan tingkat *probabilitas* dan tingkat *Impactnya*

- *Low risk* merupakan risiko dengan kemungkinan terjadi yang sangat rendah serta dampak yang kecil.
- *Medium risk* merupakan risiko yang memiliki tingkat kemungkinan sedang dan dampak yang sedang.
- *High risk* merupakan katagori ini merupakan tingkat resiko yang paling tinggi yang di tandai dengan kemungkinan terjadinya yang besar dan dampak yang signifikan terjadi (Ardiansyah, 2025).

Evaluasi risiko tahap ketiga dalam proses manajemen resiko adalah risiko yang di susun dan diprioritaskan berdasarkan tingkat keparahanya, mulai dari yang paling tinggi hingga paling rendah.

Mitigasi risiko di lakukan untuk menangani risiko dengan cara mengurangi kemungkinan terjadinya risiko serta mengurangi dampak negatif yang muncul jika risiko tersebut terjadi (Nafi et al., 2022).

3. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali data langsung dari lapangan yang bersifat non-statistik. Fokus utamanya adalah memperoleh informasi melalui pengamatan, wawancara, dan aktivitas yang berkaitan dengan isu yang diteliti.

Jenis penelitian ini digunakan untuk menjelaskan secara mendalam berbagai fenomena yang terjadi di lingkungan tertentu berdasarkan pengalaman dan pandangan subjek yang diteliti (Moleong, 2017). Data dalam penelitian kualitatif mencakup hasil wawancara yang ditranskripsikan, catatan selama observasi lapangan, dokumentasi berupa foto pribadi, serta catatan lain yang relevan (Sugiyono, 2018).

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Bentuk Resiko Yang Di hadapi Oleh Calon Jamaah Umroh Di Desa Talang Tinggi

a. Resiko Administrasi

Risiko administrasi menjadi tantangan besar bagi jamaah karena administrasi berhubungan dengan verifikasi dokumen dan legalitas agen perjalanan, serta transparansi informasi yang di berikan kepada calon jamaah adapun resiko administrasi yang di hadapi oleh calon jamaah meliputi: Kurangnya verifikasi dokumen, kurangnya literasi terhadap syarat administrasi, ketidaklengkapan syarat paspor (Ardiansyah & Thayib, 2025).

Ketertarikan calon jamaah terhadap penawaran paket umroh tersebut berawal dari promosi yang dilakukan oleh pihak travel yang menawarkan paket umroh, penawaran yang di sampaikan oleh pihak travel memberikan keyakinan kepada calon jamaah terutama terkait dengan harga pesawat

yang relatif terjangkau, tiket pesawat, hotel yang dekat sehingga menimbulkan minat yang signifikan untuk menggunakan layanan tersebut (Ateng, 2025.).

Kurangnya literasi terhadap syarat administrasi menjadi akar masalah penyebab mengapa banyak calon jamaah di Desa Talang Tinggi, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pendaftaran umroh dengan berkas-berkas yang harus dilengkapi: paspor, KTP, KK, pasfoto, dokumen kesehatan (bukti vaksinasi).

Ketergantungan calon jamaah pada informasi lisan dari pihak sales yang meyakinkan, mengakibatkan dokumen yang di serahkan hanya diperlukan sebagai formalitas sehingga calon jamaah memiliki pemahaman yang terbatas terkait dokumen untuk pelaksanaan ibadah umroh (Erwanto, 2025).

Ketidaklengkapan syarat paspor terjadi pada kesalahan teknis dokumentasi, dikarenakan ketidaktelitian jamaah dalam menyiapkan kelengkapan paspor seperti halaman yang belum di fotokopi serta adanya data yang tidak di tanda tangani dengan benar sehingga menghambat proses keberangkatan umroh (Rukiman, 2025).

b. Resiko Operasional

Risiko operasional adalah jenis kerugian yang muncul akibat aktivitas operasional organisasi, yang dapat di pengaruhi oleh berbagai faktor, risiko ini berkaitan dengan sumber daya manusia. (Siregar & Lara, 2022)

Kejanggalan mulai di rasakan oleh calon jamaah setelah mereka melakukan pembayaran dan menunggu keberangkatan setiap jamah diwajibkan menyetorkan sejumlah yaitu Rp 35.500.000 untuk satu jamaah sehingga total untuk pembayaran dua jamaah mencapai Rp 71.000.000, beberapa bulan setelah pembayaran, menjelang tanggal keberangkatan, terjadi penundaan jadwal yang berulang dengan berbagai alasan yang tidak jelas, puncaknya ketika mendatangi kantor tersebut mendapati nama tidak tercatat dalam daftar keberangkatan (Koya, 2025)

Permasalahan koordinasi internal pihak travel semakin di rasakan munculnya hambatan komunikasi yang signifikan antara jamaah dan pihak penyelenggara pasca pelunasan biaya umroh adapun jamaah mengalami kesulitan mengenai kepastian keberangkatan, rincian tiket pesawat, serta jadwal perjalanan yang seharusnya ditetapkan (Ateng, 2025). Penundaan jadwal keberangkatan menjadi sumber kecemasan calon jamaah dikarenakan ketidakpastian mengenai visa dan paspor yang selalu mengalami penundaan sehingga menimbulkan resiko keterlambatan jadwal keberangkatan (Erwanto, 2025).

Adapun permasalahan yang dihadapi dalam kegiatan pemasaran adalah masi terbatasnya pelatihan yang di berikan kepada Tenaga Sales, sebagian Sales belum mendapatkan pembekalan yang terstruktur dan berkelanjutan

terkait produk umroh, teknik komunikasi pemasaran serta pemahaman regulasi penyelenggaraan ibadah umroh (Bailovan, 2025).

c. Resiko Hukum

Salah satu penyebab utama terjadinya risiko hukum dalam perjalanan ibadah umroh adalah ketidakpahaman jamaah terhadap hukum terkait dengan perjalanan, terutama dalam hal pengelolaan uang yang telah mereka bayar untuk paket umroh (Ardiansyah & Thayib, 2025).

Ketidakpahaman jamaah terhadap hukum yang menyangkut hak konsumen dan tanggung jawab penyelenggaraan umroh, calon jamaah melakukan upaya hukum dengan menyewa kuasa hukum untuk menuntut pengambilan dana dari pihak travel yang telah gagal memenuhi kewajibannya, dalam proses litigasi pihak travel hanya bersedia mengembalikan sebagian dana dari jumlah total yang di bayarkan oleh jamaah (Ateng, 2025).

d. Resiko Ekonomi

Resiko ekonomi merupakan resiko yang terkait dengan kerugian materi (keuangan) mencakup beberapa antara lain resiko operasional, resiko hukum (Sari et al, 2025)

Dana tabungan yang telah di kumpulkan oleh calon jamaah selama beberapa tahun untuk membiayai perjalanan ibadah umroh mengalami kerugian signifikan akibat tindakan penipuan sales travel akibat dari peristiwa tersebut hanya sekitar separuh dari total yang berhasil di kembalikan sehingga calon jamaah mengalami kerugian finansial (koya, 2025).

Kerugian finansial yang di alami akibat penipuan sales kerugian finansial yang di alami tidak hanya terbatas pada hilangnya setoran utama, kerugian tersebut juga mencakup kerugian tambahan seperti biaya administrasi, biaya transportasi, biaya menyewa pengacara dan biaya tambahan lainnya (Ateng, 2025).

Adapun pihak travel hanya mampu mengembalikan sebagian dana calon jamaah Yakni sebesar Rp 29.500.000 sementara sisa dana yang belum di kembalikan mencapai Rp 41.500.000 hal ini menunjukan kerugian finansial yang signifikan bagi calon jamaah (koya, 2025).

e. Resiko Sosial

Resiko sosial adalah risiko berasal dari interaksi dalam masyarakat yang dapat menyebabkan terjadinya penyimpangan, yang berakibat menyulitkan baik bagi individu itu sendiri (Anita et al, 2022).

Resiko sosial yang di rasakan akibat kegagalan keberangkatan, permasalahan tersebut tidak hanya pada aspek administrasi akan tetapi juga memengaruhi kondisi emosional serta hubungan sosial (koya, 2025).

Kegagalan berangkat memberikan dampak sosial yang cukup signifikan khususnya dalam komentar negatif dari lingkungan sekitar baik tetangga

maupun masyarakat dan muncul berbagai tanggapan yang cenderung menimbulkan rasa tidak nyaman (Ateng, 2025).

a. Resiko Psikologi

Resiko psikologi dapat di definisikan sebagai kekhawatiran konsumen terhadap kemungkinan bahwa suatu layanan atau produk tidak akan memenuhi ekspektasi atau keinginan mereka (Yusran et al, 2025)

Kegagalan berangkat menimbulkan rasa cemas terutama terkait kehilangan uang hal ini membuat calon jamaah menjadi stres dan banyak beban pikiran (Ateng, 2025).

4.2 Penerapan Manajemen Resiko Calon Jamaah Umroh Di Desa Talang Tinggi

a. Analisis Resiko

Setelah proses identifikasi terhadap berbagai resiko potensi yang muncul, menganalisis resiko ini yang bertujuan untuk mengetahui karakteristik, perilaku resiko, analisis resiko ini meliputi dari dua aspek tingkat kemungkinan (*probabilitas*) terjadinya resiko seberapa sering dampak yang di timbulkan (Misra & Hakim, 2020).

Tabel 4.3 Penilaian Resiko Calon Jamaah Umroh

Jenis dan Kode Resiko	Sumber Resiko	<i>Probabilitas</i>	<i>impact</i>	Tingkat resiko
Administrasi (A1)	Kurangnya verifikasi dokumen	3	4	12 (sedang tinggi)
Administrasi (A2)	Kurangnya literasi terhadap syarat administrasi	5	5	25 (Sangat tinggi)
Administrasi (A3)	Ketidaklengkapan syarat paspor	3	4	12 (Sedang tinggi)
Ekonomi (B1)	Hilangnya tabungan jamaah	5	5	25 (Sangat tinggi)
Ekonomi (B2)	Kerugian finansial akibat penipuan oleh sales	5	5	25 (Sangat tinggi)
Ekonomi (B3)	Pihak travel hanya mengembalikan sebagian uang jamaah	4	5	20 (Sangat tinggi)
Sosial (C1)	Rasa malu di lingkungan masyarakat akibat gagal berangkat	4	5	20 (Sangat tinggi)
Sosial (C2)	Komentar negatif ringan yang di lakukan oleh tetangga	2	2	4 (rendah)
Psikologi (D1)	Stres, kecewa, dan trauma akibat gagal berangkat	4	5	20 (Sangat Tinggi)

Hukum (E1)	Sulit menuntut pihak travel karena ketidakpahaman jamaah terhadap hukum	5	5	25 (Sangat Tinggi)
Operasional (F1)	Kegagalan berangkat jamaah	4	5	20 (Sangat Tinggi)
Operasional (F2)	Kurangnya pelatihan sales travel	3	3	9 (sedang)
Operasional (F3)	Kurangnya Koordinasi internal travel	3	4	12 (sedang)
Operasional (F4)	Penundaan jadwal	4	4	16 Sangat tinggi

Sumber: Data Primer Yang Di Olah

Kategori resiko

Rendah berwarna hijau : 1-7

Sedang berwarna kuning : 8-15

Tinggi berwarna merah : 15-25

Selanjutnya, dilakukan pemetaan risiko ke dalam *likelihood-impact Matrix* untuk mendeskripsikan korelasi antara kemungkinan terjadinya resiko dan besarnya dampak yang di timbulkan pemetaan ini jelaskan di dalam tabel matriks ini berikut tabelnya:

Tabel 4.2 Penilaian *Likelihood-Impact* Calon Jamaah Umroh

Kemungkinan ↑	5					A2,B1,B2,E1
	4				F4	B3,C1,D1,F1
	3			F2	A1,A3,F3	
	2		C2			
	1					
		1	2	3	4	5
		DAMPAK →				

Sumber: Data Primer Yang Di Olah

Keterangan

Hijau :Risiko Rendah (*Low Risk*)

Kuning:Risiko Sedang (*Medium Risk*)

Merah :Risiko tinggi (*High Risk*)

b. Evaluasi dan Mitigasi

Berdasarkan hasil penilaian resiko evaluasi yang dilakukan dengan memilih dan menentukan prioritas resiko yang terjadi untuk memastikan bahwa langkah mitigasi yang diterapkan benar-benar mampu menurunkan tingkat resiko sesuai hasil perhitungan pada penilaian resiko (Ibrahim et al, 2023).

Adapun dampak resiko dikategorikan ke dalam tiga tingkatan yaitu rendah, sedang, dan tinggi, yang masing-masing menggambarkan tingkat potensi konsekuensi yang dapat terjadi akibat risiko tertentu (kurniawan, 2023).

1) Resiko Rendah

Resiko rendah yang di temukan resiko sosial dalam konteks komentar negatif ringan dari tetangga berkaitan pada potensi gangguan sosial yang dampaknya relatif kecil dan tidak signifikan memengaruhi pengalaman calon jamaah umroh, dalam manajemen resiko meskipun resiko tersebut rendah tindakan pencegahan tetap di perlukan. Adapun resiko rendah yaitu (C2) Komentar Negatif Ringan Dari Tetangga Akibat Kegagalan Keberangkatan Jamaah

Hasil evaluasi menunjukan bahwa resiko sosial berupa komentar ringan dari tetangga tergolong dari resiko rendah, risiko ini berpeluang terjadi secara cukup sering dalam lingkungan sosial dan memberikan dampak emosional serta sosial yang nyata, meskipun tidak mengakibatkan kerugian materi.

Mitigasi yang dapat dilakukan oleh jamaah adalah Fokus pada komunikasi, sikap yang tenang dan dukungan sosial dari keluarga dan memperbanyak ibadah kepada allah serta perbanyak zikir (Sistaria, 2025)

2) Resiko Sedang

Kemudian resiko sedang di temukan resiko yang memiliki kemungkinan dan dampaknya terasa namun tidak terlalu parah adapun resiko sedang meliputi (A1) Kurangnya Verifikasi Dokumen, (A3) Ketidaklengkapan Syarat Paspor, (F2) Kurangnya pelatihan sales travel, (F3) Kurangnya Koordinasi Internal Travel.

Hasil evaluasi menunjukan adanya beberapa kelemahan dalam pelaksanaan operasional travel yaitu kurangnya verifikasi dokumen, ketidaklengkapan persyaratan paspor, kurangnya pelatihan bagi sales travel serta lemahnya koordinasi internal. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan hambatan dalam proses administrasi dan pelayanan kepada calon jamaah meskipun dampaknya belum fatal.

Adapun mitigasi yang dapat dilakukan yaitu pemeriksaan kelengkapan dokumen secara mandiri serta menggunakan checklist dokumen yang diberikan oleh pihak travel dengan komunikasi insentif, memvalidasi identitas kesiapan dokumen asli dan cadangan. Pengecekan mandiri terhadap seluruh dokumen yang di persyaratkan mengikuti arahan serta menggunakan checklist kelengkapan dokumen untuk mengetahui dokumen mana yang di butuhkan (Bailovan, 2025).

Melakukan pelatihan kepada sales travel dan memperketat sistem rekrutmen tidak sembarang memilih sales serta melakukan pengawasan

sales memiliki identitas resmi, terdaftar di kantor (Hayati, 2025). Penegasan pembagian tugas dan tanggung jawab setiap unit kerja agar tidak terjadi tumpang tindih dengan sales yang lain serta melakukan rapat yang rutin (Sistaria, 2025).

3) Resiko Tinggi

Resiko tinggi di temukan resiko yang memiliki tingkat kemungkinan tinggi dan dampak yang besar sehingga berpotensi mengganggu kelancaran calon jamaah ibadah calon jamaah adapun resiko meliputi (A2) Kurangnya literasi calon jamaah terhadap persyaratan administrasi (B1) Hilangnya tabungan jamaah, (B2) Kerugian finansial jamaah umroh, (B3) pengembalian uang yang tidak penuh, (C1) Rasa malu dilingkungan masyarakat, (D1) Stres, kecewa, trauma akibat gagal berangkat, (E1) Ketidakpahaman jamaah tentang masalah hukum, (F1) kegagalan berangkat jamaah, (F4) Penundaan jadwal.

Hasil evaluasi menunjukan resiko ini masuk dalam katagori resiko tinggi yang mana resiko di tandai dengan rendahnya literasi calon jamaah terhadap persyaratan administrasi yang berdampak pada ketidaklengkapan dokumen serta kegagalan, penundaan berangkat, adapun dari aspek ekonomi yaitu hilangnya tabungan serta pengembalian uang penuh, selain itu rasa malu dan stres kecewa beserta ketidakpahaman tentang hukum yang berdampak tinggi dan memerlukan penanganan segera.

Mitigasi yang di lakukan adalah dengan mempelajari serta memahami seluruh persyaratan dokumen yang perlu di persiapan baik dari buku panduan yang di siapkan oleh pihak travel atau materi digital serta informasi yang di sediakan oleh pihak travel. Mengelola keuangan secara terencana dengan menyisahkan dana khusus untuk keberangkatan serta melakukan pembayaran ke rekening perusahaan (Bailovan, 2025).

Memilih biro travel yang resmi, berizin dan terdaftar pada kementerian agama serta melakukan pembayaran ke rekening perusahaan yang sah (Sistaria, 2025). Melakukan pembayaran termasuk syarat pembatalan potongan biaya serta kondisi khusus yang dapat memengaruhi jumlah dana yang di kembalikan dan jamaah perlu membaca kontrak perjanjian layanan dengan lengkap, menyimpan semua dokumen transaksi dan berkomunikasi dengan pihak travel terkait pengembalian dana (Hayati, 2025).

Membangun pemahaman dan siap, jamaah perlu komunikasi secara terbuka kepada keluarga maupun tetangga untuk menghindari asumsi yang negatif. Membangun kesiapan emosional melalui berpikir secara rasional terkait penyebab gagal berangkat dengan menerima informasi secara jelas dan transparan dari pihak travel untuk mengurangi ketidakjelasan yang memicu stres (Sistaria, 2025).

Meningkatkan literasi hukum dasar terkait dengan layanan umroh, termasuk memahami isi kontrak, hak dan kewajiban jamaah serta ketentuan yang berlaku dalam regulasi kementerian agama, selain itu jamaah dapat berkonsultasi dengan pihak yang berwenang : layanan konsumen, pengacara (Hayati, 2025).

Melakukan persiapan administrasi dan keuangan secara matang, termasuk memastikan dokumen seperti paspor, visa dan bukti pembayaran lengkap sesuai ketentuan, jamaah harus melakukan pengecekan reputasi travel melalui testimoni, ulasan jamaah

Perencanaan keberangkatan yang matang serta menyusun waktu kegiatan yang jelas sehingga terlaksana, dengan menerapkan standar operasional terkait jadwal serta penyediaan waktu untuk mengantisipasi kendala yang menyebabkan keterlambatan sehingga meminimalkan resiko penundaan(Bailovan, 2025).

5. Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menemukan 6 Resiko yang di hadapi calon jamaah di Desa Talang Tinggi adalah resiko administrasi, resiko operasional, resiko hukum, resiko ekonomi, resiko sosial, resiko psikologi, resiko-resiko tersebut berdampak signifikan terhadap kenyamanan jamaah serta keberlangsungan jamaah untuk umroh.

Penerapan manajemen resiko yang di terapkan yaitu identifikasi resiko, analisis, evaluasi, dan mitigasi untuk meminimalkan potensi resiko penipuan paket umroh,serta minimnya pemahaman calon jamaah terhadap manajemen resiko menjadi faktor yang menyebabkan meningkatnya kerentanan terhadap praktik penipuan umroh.

Saran

Calon jamaah umroh diharapkan meningkatkan literasi dan waspada dengan cara mengecek serta memverifikasi legalitas travel melalui sistem resmi kementerian agama, calon jamaah di harapkan tidak mudah percaya dengan sales travel, dan dengan memahami prosedur administrasi umroh, serta memastikan transaksi keuangan di lakukan ke rekening resmi perusahaan di sertai kwitansi resmi agar calon jamaah tidak di rugikan lagi.

Travel agen di harapkan meningkatkan transparansi paket umroh dan memperketat sistem rekrutmen dan pengawasan terhadap sales travel dan pihak travel harus memberikan pelatihan kepada sales travel serta memberikan edukasi yang jelas kepada calon jamaah.

6. Daftar Pustaka

- Al-Rabiah, Tawfiq f. Jamaah Umroh Tembus 648 ribu tahun 2025. In *Himpuh*. <https://himpuh.or.id/blog/detail/2519/alami-peningkatan-jumlah-jamaah-umrah-capai-65-juta-di-kuartal-pertama-tahun-2025> (Di akses pada tanggal 16 April 2025)
- Anita, Siska Yuli Dkk. *Manajemen Resiko*. (Padang: PT Global Eklusif Teknologi,2022).
- Ardiansyah,Jefri T, Analisis Manajemen Resiko Untuk Jamaah Umrah Mandiri di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi (JIMEKI)*, 7.1,(2025), 1.
- Arta, I putu sugih dkk.*manajemen resiko tinjauan teori dan praktis*.(Bandung: Widina

- bhakti persada bandung,2021)
- Ateng, Wawancara, 2025.
- Atmodjo,Sunarno Sastro Dkk.*Manajemen Risiko* .(Jakarta Eureka Media Aksara, 2025).
- Bailovan,kevin Daru. Wawancara, 2025.
- Dwinstravel."*Peran penting agen travel tegal jawa tengah yang wajib di ketahui jamaah*". <https://www.dwinstravel.com/travel-umroh-tegal-jawa-tengah/>(Di akses pada tanggal 31 mei 2025)
- Erahajj, *Inilah tugas utama tour leader umroh yang perlu jamaah ketahui*. <https://blog.erahajj.co.id/read/46/3-tugas-utama-tour-leader-umroh-yang-perlu-jamaah-ketahui> (di akses pada tanggal 7 oktober 2022)
- Erwanto, Edi . wawancara, 2025.
- Fahluroji, Aceng Ahmad .‘Strategi Pemasaran Program Umroh Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jamaah Pada Esq Tour and Travel 165’ (Skripsi ,Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015
- Hayati, Irpini. "Wawancara " 2025.
- Ibrahim, Andi dkk. *manajemen proyek* .(Bandung : Cv Gita lentera,2023).
- kementrian Agama Republik Indonesia Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah 1444 h/2023 m ,*TUNTUNAN MANASIK HAJI DAN UMRAH* (di sempurnakan), 2023.
- Kristina, Retna Dkk. *Manajemen Resiko*. (Jawa Barat: Cv Mega Pers Nusantara, 2022).
- kotler,Philip & kevin lane keler. *Manajemen pemasaran*. (Jakarta: Pt indeks,2009).
- koya, Asmara, Wawancara, 2025.
- kurniawan,Didik. *Manajemen Risiko Organisasi* (Tangerang selatan :Politeknik keuangan negara stan, 2023)
- Lara, Anggi Dwi dan Muhammad Habibi siregar. "Analisis Penerapan manajemen risiko dalam meminimalisir fraud pada pt bank sumut syariah kantor cabang pembantu lubuk pakam". *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10.10,(2022), (1-6).
- Madjid, Nurcholis, *Perjalanan Religious Umroh dan Haji*. (Jakarta:Paramadina, 1997).
- Mardiyati, Sri dkk, *manajemen risiko agribisnis*. (Makasar: Cv Tohar Media,2019).
- Misra, Isra, Sofyan Hakim,dan Agus Pramana. *Manajemen Risiko Pendekatan bisnis ekonomi syariah (Yogyakarta : K-Media, 2020)*.
- Moleong, L. j. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (37th ed.). (Bandung:Remaja Rosdakarya, 2017).
- Mutiri.*Mekanisme Produk simpanan Haji dan Umroh di Kssps BMT Bus Cabang Welahan*.(Universitas Negeri Walisongo Semarang 2016).
- Nainggolan, Herman dkk."*Manajemen risiko*". (Sukoharo:Pradina pustaka, 2023).
- Rokhmati, Endah, andita agustin puspitasari dan niswah nafi. "*pedoman pengelolaan resiko*".(Surabaya: institut teknologi sepuluh november, 2022.)
- Rukiman.Wawancara, 2025.
- Rusim, Dewi Ana. "*manajemen resiko pada pelaksanaan infrastruktur jalan*". (Bandung :Cv Tohar Media,2023).
- Santoso, J. D. Buku Saku Ibadah Manasik Haji dan Umroh Berbasis Android. *Pseudocode*, 6(2), 156–163. [https://doi.org/10.33369/pseudocode.6.2.\(2019\)156-163](https://doi.org/10.33369/pseudocode.6.2.(2019)156-163)
- Sari, Selly Puspitas,Dkk, *financial management*. (Jakarta:Widina Media Utama, 2025).
- Siahaan, Hinsia , *Manajemen Risiko konsep, kasus, dan impelementasi*,(Jakarta:Pt

- Elex Media Komputindo, 2007).
- Sistaria. *wawancara*, 2025.
- Subianto, Achmad, *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia*, 1 st ed (Jakarta: Yakamus dan gibbon books, 2016).
- Sugiyono. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, R dan D*. (Bandung: Alfabeta, 2018).
- Sutisna, Nandang. *Manajemen risiko hukum dan regulasi pengadaan barang dan jasa*. Kencana(Jakarta: Kencana, 2024).
- Tanuputri, Megita Ryanjani dan Adi Djoko. M. R. T. *Prinsip-Prinsip Dasar dan Implementasi manajemen Resiko*.(Yogyakarta:Gadja Mada University Pers, 2024).
- Usman, Suparman, *Manasik Haji Dalam Pandangan Mazhab*, (Majelis Ulama Indonesia Provinsi Banten,2008).
- Vitiara,Mustarini Bella. Tangani Kasus Wanprestasi Haji dan Umroh kemenag akan melibatkan penyidik pns. In *Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh*. https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/tangani-kasus-wanprestasi-haji-dan-umrah-kemenag-akan-libatkan-penyidik-pns?utm_source=(di akses pada tanggal 18 oktober 2024)
- Yusran,Husna Leila dkk, *Manajemen Jasa membangun hubungan berkelanjutan dengan konsumen*. (Jakarta:Pt Sopedia Publishing Indonesia, 2025).