

Analisis Manajemen Risiko dalam pengelolaan penyelenggaraan Ibadah Umrah Pada Sultan Trip Holiday Bukittinggi

Ikhwan Hadi Insani¹, Andis Febrian²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
email : aanhadiinsani@gmail.com¹, andisfebrian968@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen risiko dalam pengelolaan penyelenggaraan ibadah Umrah pada Sultan Trip Holiday Bukittinggi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sultan Trip Holiday menghadapi berbagai risiko, termasuk keterlambatan penerbangan, kehilangan barang jamaah, serta fluktuasi jumlah jamaah akibat persaingan bisnis dan faktor eksternal lainnya. Untuk mengatasi risiko tersebut, perusahaan menerapkan strategi mitigasi melalui peningkatan layanan, pengelolaan hubungan dengan mitra, serta optimalisasi manajemen operasional. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa penerapan manajemen risiko yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memastikan keberlanjutan bisnis perjalanan ibadah Umrah.

Kata Kunci: *Manajemen Risiko, Umrah, Sultan Trip Holiday, Mitigasi Risiko, Operasional Perjalanan*

Abstract

This study aims to analyze risk management in the administration of Umrah travel services at Sultan Trip Holiday Bukittinggi. The research employs a qualitative approach using interview techniques, observations, and document analysis. The findings indicate that Sultan Trip Holiday faces various risks, including flight delays, loss of pilgrims' belongings, and fluctuations in the number of pilgrims due to business competition and other external factors. To address these risks, the company implements mitigation strategies through service improvements, relationship management with partners, and optimization of operational management. The study concludes that effective risk management implementation can enhance customer trust and ensure the sustainability of the Umrah travel business.

Keywords: *Risk Management, Umrah, Sultan Trip Holiday, Risk Mitigation, Travel Operations*

PENDAHULUAN

Umrah adalah sebuah kegiatan spiritual yang dilakukan oleh umat Muslim dengan berkunjung ke tempat suci di Mekkah. Selain itu, tempat lain yang patut diunjungi adalah makam Nabi Muhammad SAW yang berada di Masjid Nabawi di Madinah, serta berbagai situs bersejarah dari peradaban Islam lainnya. Dalam bahasa, umrah berarti sebuah kunjungan atau ziarah. Kata umrah juga dapat dipahami sebagai usaha yang dilakukan secara sadar dan mencakup secara teknis pelaksanaan ihram, tawaf, sa'i, dan tahallul.

Semakin meningkatnya peluang untuk berangkat umrah di Indonesia, semakin banyak pula penyedia layanan perjalanan atau agen umroh yang terdapat di berbagai tempat. Seperti yang kita ketahui, jumlah Penyelenggara Ibadah Umrah (PPIU) yang terdaftar di Kementerian Agama terus bertambah. Umrah Travel adalah sebuah agen yang khusus menawarkan layanan perjalanan umroh kepada kaum Muslim yang ingin menjalankan ibadah haji ke Tanah Suci, Mekkah dan Madinah di Arab Saudi. Semua kebutuhan perjalanan jamaah diatur agar mereka dapat beribadah dengan lebih fokus dan nyaman. Salah satu layanan utama yang ditawarkan Omra Travel adalah pemesanan tiket pesawat, baik untuk keberangkatan ke Arab Saudi maupun untuk kepulangan ke negara Anda. Selain itu, pihak wisata juga akan memastikan jamaah mendapatkan akomodasi

yang memadai dengan menyediakan hotel atau penginapan selama berada di Makkah dan Madinah.

Selain akomodasi, Omra Travel juga mengurus hal ini. transportasi, mulai dari penjemputan jemaah di bandara hingga transportasi ke tempat ibadah. Layanan ini mencakup transportasi dari hotel ke Masjidil Haram di Mekkah atau Masjid Nabawi di Madinah, serta kunjungan ke lokasi-lokasi penting lainnya selama pelaksanaan ibadah umrah. Agar para jemaah dapat memasuki Arab Saudi dan melaksanakan ibadah haji, mereka juga perlu mengurus visa umrah. Proses tersebut sering kali kompleks, sehingga bantuan dari agen perjalanan sangat mempermudah prosesnya untuk mendapatkan izin resmi. Selain itu, perjalanan umrah umumnya disertai oleh muthawwif, yaitu pemandu ibadah yang berpengalaman. Muthawwif bertanggung jawab untuk membantu jemaah dalam melaksanakan seluruh rangkaian ibadah umrah sesuai dengan prinsip-prinsip agama.

Dari segi logistik sehari-hari, perjalanan umrah juga memastikan bahwa kebutuhan konsumsi jemaah terpenuhi. Mereka bisa makan selama perjalanan, baik di pesawat, di hotel, atau saat jemaah beraktivitas di luar. akomodasi Sebagai bagian dari perlindungan jemaah, beberapa agen perjalanan umrah juga menawarkan asuransi perjalanan, yang memberikan perlindungan jika terjadi kejadian tak terduga selama perjalanan, seperti masalah kesehatan atau kecelakaan. Secara umum perjalanan umrah memegang peranan penting dalam menjamin ketenangan dan kenyamanan perjalanan haji umrah, sehingga jemaah dapat menunaikan ibadah haji dengan tenang tanpa harus mengkhawatirkan teknis persiapan. Pelaksanaan haji dan umrah di Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008. Aturan ini merupakan pembaruan dari undang-undang yang sebelumnya, yaitu Undang-undang No. 17 Tahun 1999. Ibadah umrah dapat dilaksanakan secara individu atau dalam kelompok melalui penyelenggara umrah. Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dikelola oleh pemerintah atau agen perjalanan yang ditetapkan oleh Menteri.

Manajemen risiko merupakan suatu disiplin yang mempelajari cara organisasi mengimplementasikan langkah-langkah untuk menganalisis berbagai masalah yang ada dengan mengadopsi berbagai metode manajemen secara menyeluruh dan terstruktur. Manajemen risiko meliputi serangkaian kebijakan dan prosedur yang lengkap yang dimiliki oleh suatu organisasi, untuk mengatur, memantau, dan mengontrol risiko yang dihadapi.

Dalam konteks bisnis e-commerce, manajemen risiko mencakup proses mengenali, menilai, serta menangani risiko yang berhubungan dengan operasi bisnis tersebut. Fokus utama dari manajemen risiko adalah untuk meminimalisir pengaruh negatif dari risiko dan memanfaatkan peluang positif di tengah lingkungan bisnis yang rumit dan selalu berubah menurut Herdiana. Ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andis Febrian tentang Analisis Strategi Pemasaran Paket Wisata dalam Menarik Minat Konsumen (Studi Kasus Biro Bonita Umroh Tour and Travel), dalam tulisannya menjelaskan tentang bagaimana cara mengeksplorasi strategi pemasaran biro perjalanan umrah. Penelitian ini tidak hanya membahas strategi pemasaran tetapi juga mengidentifikasi risiko kegagalan strategi tersebut dalam menarik konsumen, yang menjadi tantangan utama dalam industri perjalanan umrah.

Pengelolaan risiko berkaitan erat dengan banyak bagian di perusahaan lain (contohnya akuntansi, keuangan, pemasaran, produksi, sumber daya manusia, rekayasa, dan pemeliharaan), sehingga fungsi manajemen risiko menjadi sangat krusial. Tugas manajemen risiko adalah suatu proses yang terorganisir, yang dirancang untuk mendeteksi, menganalisis, menilai, dan mengendalikan hal-hal yang berpotensi berisiko bagi organisasi atau proyek. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andis Febrian tentang Enhancing Umrah Pilgrim Satisfaction through Effective Logistic Services and Inventory Management, yang membahas pentingnya pengelolaan logistik dan inventaris secara efektif untuk meningkatkan kepuasan jemaah umrah. Penelitian ini menyoroti bagaimana pengelolaan risiko operasional dapat meminimalkan potensi hambatan selama pelaksanaan ibadah umrah. Beberapa tugas utama dalam pengelolaan risiko meliputi:

Identifikasi Masalah Merupakan langkah awal untuk menemukan potensi risiko yang bisa berdampak pada pencapaian tujuan organisasi. Seperti yang dikatakan oleh George L. Head,

langkah pertama dalam manajemen risiko adalah menemukan risiko yang mungkin mempengaruhi organisasi.

Analisis Risiko Setelah risiko diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah menganalisis seberapa besar dampak yang bisa ditimbulkan dan seberapa sering risiko tersebut mungkin terjadi. Menurut Crockford, setelah risiko terdeteksi, perlu dilakukan analisis untuk menilai besarnya dampak dan kemungkinan terjadinya risiko tersebut. Proses ini bertujuan untuk memahami seberapa serius ancaman yang ada serta seberapa sering risiko tersebut dapat muncul, sehingga dapat diurutkan dalam kategori prioritas tertentu.

Evaluasi dan Penilaian Risiko Pada tahap ini, risiko yang sudah dianalisis dievaluasi lebih lanjut untuk mengetahui tingkat signifikansi atau risiko yang bisa diterima oleh organisasi. Douglas Hubbard menekankan pentingnya mengevaluasi risiko berdasarkan tingkat toleransi yang bisa diterima organisasi.

Pengendalian dan Mitigasi Risiko Fungsi ini mencakup strategi untuk mengelola risiko, seperti menghindari, mengurangi, mentransfer (misalnya melalui asuransi), atau menerima risiko. Robert Mehr dan Bob Hedges menyoroti bahwa setelah risiko dianalisis dan dievaluasi, perusahaan perlu merancang strategi penanganan risiko.

Pengawasan dan Ulasan Risiko yang telah ditangani perlu tetap diperhatikan untuk menjamin bahwa upaya mitigasi yang dilakukan berhasil. Berdasarkan standar ISO, peran pemantauan sangat krusial untuk memastikan bahwa solusi yang diterapkan terhadap risiko berjalan dengan baik.

Komunikasi dan Konsultasi Proses komunikasi mengenai risiko yang ada kepada semua pemangku kepentingan, seperti karyawan, mitra bisnis, atau investor, adalah penting. Wolke menekankan pentingnya komunikasi risiko di dalam organisasi. Proses ini tidak hanya melibatkan tim manajemen tetapi juga pemangku kepentingan lain, seperti investor atau pelanggan. Dengan komunikasi yang baik, semua pihak dapat memahami risiko yang ada dan langkah-langkah yang diambil untuk mengelolanya.

Manajemen risiko dalam konteks syariah adalah proses identifikasi, evaluasi, dan mitigasi risiko yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam menganalisis risiko tersebut perlu adanya manajemen risiko yang terstruktur seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Andis Febrian tentang Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Pelayanan terhadap Minat Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Mengajukan Pembiayaan di Bank Syariah, Penelitian ini menganalisis bagaimana faktor kepercayaan dan kualitas pelayanan memengaruhi minat UMKM untuk mengajukan pembiayaan di bank syariah. Dalam penelitian ini, elemen manajemen risiko juga dibahas, khususnya terkait mitigasi risiko kredit yang dihadapi oleh lembaga keuangan syariah dalam melayani UMKM.

Dalam perbankan syariah, manajemen risiko memiliki tujuan untuk menjaga stabilitas keuangan dan memastikan bahwa semua aktivitas keuangan mematuhi hukum syariah, contohnya adalah larangan mengenai riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maysir (perjudian). Tahapan dalam pengelolaan risiko syariah meliputi: Pengidentifikasian Risiko, Mengidentifikasi potensi risiko yang dapat mempengaruhi kegiatan bisnis, baik itu risiko kredit, likuiditas, atau operasional. Pengukuran Risiko, Menilai risiko yang telah diidentifikasi dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Pengelolaan Risiko, Mengambil langkah untuk mengurangi atau mentransfer risiko, termasuk melalui asuransi syariah (takaful). Pemantauan dan Evaluasi, Melakukan pengawasan terus-menerus untuk memastikan bahwa risiko dikelola sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Sultan Trip Holiday's Bukittinggi is a company involved in travel services, including both air and land travel. Sultan Trip Holiday's Bukittinggi serves the Indonesian community with the aim of fulfilling the trust of those wishing to perform umrah and hajj to the holy land. Sultan Trip Holiday's Bukittinggi was established prior to the outbreak of the coronavirus pandemic, founded by Fidal Aulia Rahmat, S.PAR. M.PAR. CGSP.

Sultan Trip Holiday's Bukittinggi awalnya merupakan suatu agen perjalanan yang bergerak di perjalanan ibadah umrah dan sebelum datangnya pandemi (corona) telah memberangkatkan 2 kali jamaah pergi melaksanakan ibadah umrah tetapi waktu itu belum mempunyai kantor tetap. Dahulu pimpinan dari Sultan Trip Holiday's bekerja sama dengan Vontuar dari tahun 2021 dan

memberangkatkan jamaah dan telah mendapatkan Izin Ppiu Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor U.180 tahun 2021 tentang izin operasional PT.Ventur Semesta Wisata sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah,Pada tahun 2022 kemudian pada tahun 2024 pimpinan memutuskan kerja sama bersama ventour sekarang berdiri sendiri dan telah mendapatkan surat izin berupa perizinan berusaha berbasis resiko nomor induk berusaha :0703240073385

Tabel 1.1. Data jumlah umrah di Sultan Trip Holisay's

No	Tahun	Jumlah jamaah	Selisih	Persen
1	2022	23	-	-
2	2023	76	53	0,53
3	2024	20	33	0,33

Sumber : Sultan Trip Holiday's

Berdasarkan data pada table 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah jamaah umrah pada thun 2022 berjumlah 23 orang dan pada tahun 2023 mengalami kenaikan dengan jumlah jamaah 76 Pada tahun 2024 berjumlah mengalami penurunan 20 orang karena Sultan Trip Holiday's sudah tidak bekerjasama dengan Ventour dan Sultan Trip akan Berusaha Untuk terus Meningkatkan Jumlah jamaah Dari Tahun Ke Tahun.

Table 1.2. Data peserta domestic dan internasional di PT. Sultan Trip Bukititnggi

No	Tanggal/Tahun	Keterangan	Jumlah Peserta
1	24 April 2024	Paskibra (Domestic)	88
2	5 Mei 2024	Visit Campus SMA 2 (Domestik)	38
3	4 Juni 2024	Singapura-Malaysia-Thailand	42
4	26-29 September2024	Malaysia	20
5	26-29 September2024	Singapura-Malaysia	15
6	27-30 September2024	Malaysia	14

Sumber : PT SultanTrip bukititnggi

Berdasarkan data pada table 1.2 dapat di lihat bahwa jumlah peserta domestic dan Internasional mempunyai minat yajng tinggi di mata masyarakat di tahun 2024 dan sultan trip holiday's sekarang berfokus pada perjalanan tour domestic dan internasional.

Sultan trip holiday's merupakan agen perjalanan ibadah umrah dan tour domestic dan internasional masalah yang sering terjadi pada saat keberangkatan yaitu megenai keterlambatan penerbangan dan kehilangan barang jamaah. Ini adalah salah satu elemen yang krusial dalam sektor pariwisata, yang mencakup bisnis seperti Sultan Trip Holiday's, sebuah organisasi perjalanan yang menawarkan beragam paket wisata, termasuk Umrah, Wisata Muslim, dan program kunjungan ke universitas. Dalam menjalankan operasionalnya, Sultan Trip Holiday's sangat bergantung pada berbagai strategis, mulai dari maskapai penerbangan, agen perjalanan lainnya, penyedia akomodasi seperti hotel, restoran, hingga operator tour lokal di negara tujuan.

Namun, ketergantungan tersebut membawa risiko yang signifikan dalam manajemen operasional perusahaan. Salah satu risiko terbesar adalah kegagalannya untuk memenuhi kewajiban yang telah disepakati. Misalnya, jika maskapai penerbangan membatalkan penerbangan tanpa pemberitahuan yang cukup, seluruh jadwal perjalanan pelanggan akan terganggu, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan keluhan para pelanggan,. Hal ini dapat menurunkan reputasi perusahaan dan bahkan memengaruhi kelangsungan operasional jangka panjang, terutama di industri yang sangat kompetitif seperti pariwisata.

Risiko Ketergantungan pada Maskapai Penerbangan Maskapai penerbangan merupakan salah satu mitra terpenting dalam industri travel, terutama untuk perjalanan jarak jauh seperti Umrah atau tur ke luar negeri. Sultan Trip Holiday's sering kali mengandalkan maskapai penerbangan untuk memastikan pelanggan tiba tepat waktu di tujuan mereka. Namun, ketergantungan pada maskapai membawa risiko operasional yang besar. Penerbangan dapat dibatalkan atau ditunda karena berbagai alasan, seperti kondisi cuaca yang buruk, masalah teknis,

atau kebijakan pemerintah yang mendadak. Ketika hal ini terjadi, Sultan Trip Holiday's harus mencari solusi cepat, seperti menjadwalkan ulang penerbangan, menyediakan akomodasi sementara, atau bahkan mengeluarkan biaya tambahan untuk menemukan alternatif penerbangan yang lebih cepat.

Selain itu, fluktuasi harga tiket pesawat juga dapat mempengaruhi perencanaan dan anggaran perusahaan. Jika terjadi peningkatan harga tiket yang signifikan, khususnya pada saat puncak musim liburan atau ibadah Umrah, maka Sultan Trip Holiday's harus menanggung biaya tambahan yang mungkin tidak bisa dibebankan sepenuhnya kepada pelanggan. Hal ini tentu dapat menggerus margin keuntungan dan menimbulkan masalah keuangan jangka panjang bagi perusahaan.

Mengacu pada latar belakang yang telah disebutkan, penulis merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul Analisis Manajemen Resiko Dalam Pengelolaan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Pada Travel Sultan Trip Bukittinggi. Dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi perbandingan dan juga literatur bagi penulis yaitu sebagai berikut :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Agung prayetno 2022 dengan judul "Analisis Manajemen Risiko Biro Jasa Ibadah Haji Dan Umrah Dimasa Pandemi Pada Pt Dms Tours And Travel Bandar Lampung," Berdasarkan hasil penelitian bahwasanya Pengelolaan risiko pada PT DMS Tours and Travel Bandar Lampung meliputi identifikasi risiko, analisis risiko, pengelolaan risiko, implementasi dan juga pengawasan risiko. Dalam pengelolaan risiko di PT DMS ketika ada risiko mereka malah menghadapi risiko-risiko tersebut yang dibenarkan dengan keterangan manajer perusahaan, Dalam penelitian terdahulu ini berfokus membahas tentang manajemen risiko biro jasa ibadah haji dan umrah dimasa pandemic, Manajemen risiko dalam pandangan islam yang dilakukan oleh perusahaan sudah sesuai dengan ajaran islam yang mana pihak pimpinan selalu memikirkan kondisi di hari kedepannya dengan baik dengan melakukan berbagai upaya perencanaan dan pemecahan solusi, sedangkan penelitian ini membahas tentang analisis manajemen risiko dan penyelenggaraan ibadah.

Kedua, penelitian Ayu aviyonikawulandar, 2023, judul penelitiannya "Analisis Manajemen Resiko Operasional Pada Pemasaran Haji Dan Umrah Pt Saudi Patria Wisata Metro Lampung," Berdasarkan hasil penelitian ini yaitu PT Saudi Patria Wisata Metro Lampung dalam manajemen risiko operasional pada pemasaran yaitu dengan menggunakan strategi pemasaran dari mulut-kemulut (word of mouth) melalui perwakilan agent, mitra dan mempunyai cabang-cabang yang ada di Indonesia, Dalam penelitian terdahulu ini berfokus membahas tentang manajemen risiko dan pemasaran haji dan umrah dan berfokus pada strategi pemasaran dan mengelola risiko.

Ketiga, penelitian Cut zadatah, 2022, judul penelitian "Analisis Risiko Pada Pembatalan Oleh Calon Jama'ah Umrah Dalam Perspektif Akad Ijārah 'Ala Al-Amal Pada Perusahaan Travel Umrah Berlokasi Di Banda Aceh," Berdasarkan hasil penelitian ini yaitu Kebijakan yang dilakukan manajemen travel umrah baik pada PT. Al-Mughtar Tour & Travel dan PT. Tafahna Cahaya Wisata dalam menghadapi risiko pembatalan yang dilakukan oleh calon jama'ah umrah dengan menganalisa terjadinya pembatalan yang dilakukan oleh calon jama'ah umrah baik yang dalam pembiayaan maupun calon jama'ah yang telah melakukan pembiayaan penuh. Dalam penelitian terdahulu ini berfokus membahas tentang risiko jika ada jama'ah yang membatalkan keberangkatan.

Keempat, penelitian Abdurrahman Mansyur, Nurul Hudaya, 2023, dengan judul "Manajemen Haji Dan Umrah Dalam Pemetaan Bibliometrik," Berdasarkan dari hasil penelitian ini membahas tentang pemahaman mendalam tentang tren riset memberikan pandangan yang jelas tentang perkembangan pengetahuan dalam Manajemen Haji dan Umrah. Ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan bagi peneliti, praktisi, dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan pelaksanaan ibadah haji dan umrah, Dalam penelitian terdahulu ini berfokus membahas tentang memberikan pemahaman pemetaan bibliometrik dalam manajemen haji dan umrah yang menjadi objek Multazam.

Kelima, penelitian Muhammad Bafadhal, Subhan MA Rahman, Bahrul Ma'ani, dengan judul "Evaluasi Pengelolaan Risiko dan Penempatan Investasi Dana Haji di Lembaga Pengelola

Kuangan Haji (BPKH) dari Sudut Pandang Ekonomi Islam, 2023,” Model pengelolaan investasi dana haji pada BPKH dilakukan di dua bidang yakni investasi surat berharga pada instrumen pasar modal syariah meliputi saham syariah, sukuk atau obligasi syariah, dan reksadana syariah, dan juga pada investasi langsung pada berbagai sektor perusahaan seperti sektor perhotelan, avtur, penerbangan, catering, Dalam penelitian terdahulu ini berfokus membahas tentang pengelolaan investasi dana haji pada BPKH dengan harga pasar yang menjadi objek LPPM STIS Hidayatullah.

Keenam, penelitian Muhammad Pemadi & M. Muqoffa, Analisis, dengan judul “Manajemen Risiko PT. Amanu Zamzam Sakinah Solo Menghadapi Kebijakan Pemerintah di Masa Pandemi Covid-19, 2020”, Manajemen risiko yang diterapkan oleh PT Amanu Zamzam Sakinah di Solo mencakup beberapa aspek. Pertama, mereka memasarkan oleh-oleh umrah yang tersedia untuk jamaah yang tertarik membelinya. Kedua, terdapat pembagian pengelolaan lahan dengan memanfaatkan area tersebut untuk menanam berbagai jenis tanaman. Ketiga, PT Amanu Zamzam Sakinah menyediakan dana cadangan sebagai subsidi agar perusahaan tetap bertahan selama pandemi COVID-19 ini. Keempat, mereka menawarkan paket wisata ke Turki. Berbagai inovasi yang diterapkan oleh PT Amanu Zamzam Sakinah menunjukkan kemampuan mereka dalam mengelola dan mengatur risiko, Dalam penelitian terdahulu ini berfokus membahas tentang manajemen risiko tentang memasarkan oleh-oleh ibadah umrah dan pembagian lahan untuk ditanam tumbuhan objeknya PT. Amanu Zamzam.

METODE

Penelitian ini adalah studi lapangan yang menggunakan pendekatan kualitatif, di mana hasil yang diperoleh berupa data deskriptif yang menggambarkan perilaku dan ucapan yang dapat diamati dari subjek tersebut. Pendekatan ini secara langsung menampilkan konteks dan individu-individu di dalamnya secara utuh, subjek penelitian dapat berupa individu maupun organisasi, tetapi dipahami sebagai bagian dari suatu keseluruhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan gambaran atau representasi yang realistis dari suatu peristiwa atau pengalaman individu tanpa adanya rekayasa.

Tempat penelitian adalah area atau lokasi yang akan digunakan untuk menjalankan penelitian guna mencari solusi atas suatu masalah. Penelitian ini akan dilaksanakan di perusahaan perjalanan haji dan umrah yang bernama Sultan Trip, yang berlokasi di Jalan By Pass Simpang Taluak, Kota Bukittinggi, Indonesia.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah kategori informasi yang didapat langsung dari sumber asli atau orang yang mengalami peristiwa tersebut. Informasi ini umumnya belum mengalami pengolahan atau modifikasi oleh pihak ketiga, sehingga menyajikan gambaran yang lebih tepat dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, data primer mencakup semua informasi, fakta, dan kenyataan yang berhubungan atau relevan dengan penelitian. Sedangkan data sekunder adalah tipe informasi yang didapatkan dari sumber yang telah diproses atau dimodifikasi oleh orang lain. Biasanya, data ini bersumber dari laporan, publikasi, atau penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Data sekunder diperoleh dari sumber yang bisa mendukung kebutuhan data primer. Dalam hal ini, yang termasuk data sekunder adalah jurnal, buku, dan dokumentasi dari pihak Sultan Trip Bukittinggi.

Subjek penelitian kualitatif dalam penelitian ini pimpinan dan karyawan yang dapat di jadikan untuk memperoleh informasi diantaranya adalah bapak Fidal Aulia Rahmat S.Par,MPar,CGSP beliau selaku pemimpin travel,karyawan,dan jamaah. Obejk penelitian adalah yang menjadi yang menjadi pokok perhatian dari suatu penelitian dan kunci utama yang berfungsi sebagai topic yang ingin diketahui dari diteleti oleh peneliti.objek penelitian ini adalah di PT pihak Sultan Trip Bukittinggi.

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan yaitu teknik pengamatan merupakan metode pengumpulan informasi yang memiliki karakteristik unik jika dibandingkan dengan metode lainnya, seperti wawancara dan angket. Sementara wawancara dan angket selalu melibatkan komunikasi dengan individu. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

Selanjutnya penulis melakukan teknik analisis data. Metode analisis data yang diterapkan oleh peneliti adalah metode kualitatif, yaitu sebuah pendekatan yang berasal dari informasi

deskriptif dalam bentuk kata-kata yang ditulis atau tidak ditulis oleh individu yang perilakunya sedang diteliti. Cooper dan Schindler menyatakan bahwa "analisis data merupakan proses penyederhanaan data dengan cara sistematis untuk mengidentifikasi pola dan menyajikan hasilnya." Langkah-langkah dalam analisis data yang dilaksanakan adalah Reduksi data yaitu data mentah yang biasanya berukuran besar dan rumit, diproses menjadi format yang lebih teratur dan ringkas, sehingga elemen-elemen penting dan relevan dapat dikenali dan dimanfaatkan untuk membantu dalam menarik kesimpulan. Kemudian penyajian data yaitu penyampaian informasi adalah tahap mengolah dan menampilkan informasi dalam format yang lebih gampang dipahami dan disampaikan. Tujuannya adalah untuk mempermudah audiens dalam mengerti arti dan penafsiran informasi dengan lebih efisien dan jelas. Terakhir yaitu penarikan kesimpulan yang merujuk pada hasil yang baru, sedangkan temuan sebelumnya dapat berupa deskripsi atau representasi dari suatu objek yang awalnya tidak jelas dan setelah dilakukan penelitian menjadi terang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Sultan Trip Holiday

Lokasi Sultan Trip Holiday's Bukittinggi berada di Jalan Teuku Umar No. 40, Belakang Balok, Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Sultan Trip Holiday's Bukittinggi merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara dan darat. Sultan Trip Holiday's Bukittinggi hadir di tengah-tengah masyarakat Indonesia dengan tujuan mengemban amanah masyarakat yang ingin menunaikan umrah dan haji ke tanah suci. Sultan Trip Holiday's Bukittinggi bermula pada sebelum datangnya pandemi virus corona, didirikan oleh Fidal Aulia Rahmat, S.P.A.R. M.P.A.R. CGSP.

Sultan Trip Holiday's Bukittinggi awalnya merupakan suatu agen perjalanan yang bergerak di perjalanan ibadah umrah dan sebelum datangnya pandemi (corona) telah memberangkatkan 2 kali jamaah pergi melaksanakan ibadah umrah tetapi waktu itu belum mempunyai kantor tetap Seiring pula dengan melejitnya angka jamaah umrah Indonesia setiap tahunnya Sultan Trip Holiday's Bukittinggi yang awalnya sebuah perusahaan yang membuat produk dalam perjalanan ibadah umrah saja kemudian membuat inovasi dengan menambahkan produk penjualan perjalanan tour 3 negara yaitu Malaysia, Singapura dan Thailand dan dengan berjalannya waktu jumlah jamaah dan peserta tour 3 negara meningkat tiap tahunnya. Walau tergolong baru, namun Sultan Trip Holiday's Bukittinggi berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa yang menjadi unggulan perusahaan.

Lambat laun dengan segala suka dan duka, umrah menjadi produk/jasa unggulan Sultan Trip Holiday's Bukittinggi. Dan lewat produk umrah pula jamaah diberangkatkan untuk melaksanakan ibadah umrah dan tour 3 negara banyak memniatinya dan sekarang membuat inovasi terbaru yaitu menambahkan perjalanan ke Negara Jepang dan umrah juga di tambahkan dengan plus Turki dan Mesir, hingga saat ini. Hal ini sekaligus mendongkrak nama Sultan Trip Holiday's Bukittinggi di mata masyarakat, khususnya di Sumatera sebagai perusahaan penyelenggara umrah terpercaya.

Visi Sultan Trip Holiday tahun 2035 Sultan Trip Holiday's Bukittinggi menjadi biro perjalanan umrah dan tour 3 negara (tour domestic dan tour internasional yang dipercayai dan terbukti memberikan pelayanan dengan kualitas prima dan mampu memberangkatkan 5.000 peserta setiap tahunnya. Sedangkan misinya adalah mempersiapkan dengan sepenuh hati setiap perjalanan umrah tour domestic dan internasional dengan mengkedepankan pelayanan yang prima. Memiliki SDM yang berkualitas yang siap melayani para calon jamaah dan peserta tour dari sebelum keberangkatan hingga kepulangan. Memiliki harga jual paket yang sangat terjangkau dan kompetitif. Memberikan fasilitas akomodasi dan transportasi dengan kualitas terbaik sehingga calon jamaah dan peserta tour dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan.



Gambar 1 : Struktur Organisasi Sultan Trip Holiday
Sumber : Struktur Organisasi Sultan Trip Holiday Bukittinggi

Sultan Trip Holiday's Bukittinggi memiliki struktur organisasi yang terorganisasi dengan baik untuk memastikan operasional perusahaan berjalan lancar dan layanan terbaik dapat diberikan kepada pelanggan. Setiap bagian dalam organisasi memiliki tugas dan fungsi pokok yang saling melengkapi.

Pimpinan Sultan Trip Holiday's Bukittinggi bertugas mengelola dan mengawasi operasional perusahaan secara keseluruhan. Pimpinan menetapkan visi, misi, dan arah strategis perusahaan serta mengambil keputusan penting terkait pengembangan bisnis, seperti menjalin kemitraan, memperluas layanan, dan menginisiasi inovasi produk. Sebagai pengambil keputusan utama, pimpinan juga bertanggung jawab menyelesaikan konflik internal maupun eksternal serta membangun hubungan baik dengan mitra dan stakeholder.

- Departemen Customer Service & Marketing berperan sebagai penghubung utama antara pelanggan dan perusahaan. Tanggung jawabnya meliputi menyampaikan informasi tentang paket wisata, menangani masalah dari pelanggan, dan memasarkan layanan perusahaan di beragam media. Departemen ini juga bertanggung jawab menyusun Strategi promosi yang efisien untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan memperluas area pasar.
- Departemen Desung (Design Support Group), mendukung kebutuhan kreatif perusahaan dengan menciptakan desain yang menarik untuk berbagai media pemasaran, seperti brosur, flyer, poster, dan konten digital. Departemen ini juga bertugas menjaga konsistensi identitas visual perusahaan sehingga branding Sultan Trip Holiday's terlihat profesional dan menarik perhatian pelanggan.
- Pembimbing atau Tour Leader, memegang peran penting dalam mendampingi peserta perjalanan. Mereka memberikan informasi terkait destinasi, memastikan kelancaran perjalanan, dan membantu menangani kebutuhan peserta selama tur. Pembimbing juga bertugas menciptakan rasa aman dan nyaman selama perjalanan berlangsung.
- Kuangan (Finance) bertugas mengelola seluruh transaksi keuangan perusahaan, termasuk pemasukan dari pelanggan dan pengeluaran untuk operasional. Departemen ini membuat laporan keuangan, mengawasi pembayaran kepada mitra, dan menangani sistem pengembalian uang jika terjadi pembatalan perjalanan. Keuangan berfungsi sebagai pengelola arus kas perusahaan untuk memastikan stabilitas keuangan.
- Minangkabau Tour, yang merupakan tim khusus untuk pariwisata lokal, bertanggung jawab menyusun dan mengelola paket wisata dengan fokus pada budaya dan sejarah Minangkabau. Tim ini bekerja sama dengan komunitas lokal untuk memberikan

pengalaman autentik kepada wisatawan. Selain itu, mereka juga bertindak sebagai duta pariwisata untuk mengenalkan keunikan budaya Minangkabau kepada

Pembahasan

Pengendalian manajemen resiko yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap biro perjalanan umrah. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan calon jamaah sangat penting karena perjalanan umrah melibatkan aspek keagamaan dan keamanan. Dengan adanya kepercayaan konsumen, bisnis memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan pelanggan yang puas dan mendapatkan referensi positif. Keberlanjutan usaha dapat dicapai melalui hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang didukung dengan memperkecil resiko yang sering terjadi saat perjalanan ibadah umrah dan keamanan jamaah.

Berkaitan dengan manajemen resiko ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asyari dengan judul penelitian "pengendalian manajemen risiko dalam biro perjalanan umrah: strategi meningkatkan kepercayaan konsumen" yang mana Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengendalian manajemen risiko yang diterapkan oleh biro perjalanan umrah dan dampaknya terhadap kepercayaan konsumen. Metode yang digunakan adalah studi kasus pada beberapa biro perjalanan di Bukittinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biro yang menerapkan manajemen risiko secara sistematis, termasuk identifikasi, evaluasi, dan mitigasi risiko, berhasil meningkatkan kepercayaan konsumen hingga 30% dalam kurun waktu satu tahun.

Kemudian juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Awaluddin dengan judul "manajemen risiko dan kepercayaan konsumen pada biro perjalanan umrah di masa pandemi" penelitian ini mengkaji bagaimana manajemen risiko yang efektif dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap biro perjalanan umrah selama pandemi COVID-19. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa transparansi dalam pengelolaan risiko dan komunikasi yang baik dengan konsumen sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan mereka.

1. Penurunan Jumlah Jamaah pada Sultan Trip Holiday Bukittinggi

Dalam upaya mengurangi penurunan jumlah jamaah dan bisa memperhankan usaha agar berkelanjutan, maka sultan trip holiday bukittinggi memiliki cara untuk mengatasi penurunan jumlah jamaah ini berupa memberikan paket perjalanan yang menarik dan harga yang terjangkau oleh calon jamaah dan mempertahankan jamaah yang telah pernah berangkat bersama sultan trip di tengah persaingan yang semakin kuat dan juga meningkatkan keamanan jamaah selama pelaksanaan ibadah umrah.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti mengenai penurunan jumlah jamaah umrah,

Wawancara bersama pimpinan sultan trip holiday, ia mengatakan bahwa ketika adanya hal seperti ini (penurunan jumlah jamaah) ia melakukan identifikasi masalah kenapa bisa terjadi hal seperti ini dan melakukan evaluasi dengan cara lebih sering mempromosikan paket perjalanan ibadah umrah ke media social dan sering berkomunikasi dengan jamaah yang pernah berangkat bersama sultan trip holiday dan meningkatkan keamanan jamaah dan pelayanan agar jamaah nyaman dengan perjalanan ibadah umrah.

Wawancara bersama citra karyawan sultan trip holiday, ia mengatakan memberikan informasi positif dalam setiap postingan di media sosial mengenai sultan trip holiday agar menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap biro perjalanan ibadah umrah dan menumbuhkan minat untuk bergabung bersama sultan trip holiday bukittinggi.

Dari wawancara yang penulis lakukan dengan pimpinan dan karyawan sultan trip holiday bukittinggi ini melakukan cara untuk melakukan cara untuk bisa tidak terjadi lagi penurunan jumlah jamaah dengan cara identifikasi masalah, melakukan evaluasi dan postingan positif.

2. Schedule dan prosedur keamanan yang sering terkendala

Schedule dan prosedur keamanan sangat penting dalam sebuah biro perjalanan namun sultan trip holiday hal seperti ini sering terkendala karena adanya beberapa masalah saat pelaksanaan perjalanan ibadah umrah.

Wawancara dengan ibu Neti, ia mengatakan terkait dengan schedule yang dibuat oleh sultan trip holiday ada yang tidak sesuai dengan yang di beritahukan, namun pihak sultan trip

holiday ini sangat siap dengan masalah ini mereka memberikan hal yang plus jika ada masalah terhadap schedule seperti delay penerbangan mereka memberikan pelayanan yang nyaman jika hal ini terjadi dan kami jamaah tidak merasa bosan saat menunggu jadwal penerbangan.

Wawancara dengan ibu Mila,ia mengatakan keamanan yang kurang siap dari pihak penyelenggara seperti hilangnya air zam-zam jamaah,namun pihak biro mengantisipasi dengan cepat dan memberitahukan kepada pihak bandara dan jika tidak ketemu mereka mengganti barang yang hilang.

Wawancara dengan pimpinan sultan trip holiday bukittinggi,ia mengatakan pada masalah seperti ini kami memberikan pelayanan dan kenyamanan jamaah jika ada masalah yang terjadi Karena kami tidak ingin jamaah kami merasa kecewa terhadap pelayanan yang kami berikan maka kami sudah siap dengan resiko yang terjadi sebab kami selalu siap dengan masalah yang terjadi di lapangan.

Pengendalian resiko sangat penting pada Kenyamanan dan keamana jamaah adalah fondasi penting dalam hubungan antara perusahaan dan pelanggan,ini mencakup keyakinan konsumen terhadap kualitas dan konsisten perusahaan dalam memenuhi janji-janji mereka.

3. Kurangnya tenaga kerja di Sultan trip Holiday's Bukittinggi.

Dalam suatu perjalanan memang harus memiliki team yang cukup untuk melaksanakan paket perjanjan yang dijual kepada konsumen.

Wawancara dengan karyawan sultan trip vira,ia mengatakan memang sultan trip kekurangan karyawan namun kami sebagai karyawan memebrikan pelayanan yang memuaskan untuk para jamaah dan kami memiliki kerja sama dengan mutawif yang professional dalam pelaksanaan ibadah umrah jadi jamaah akan merasa nyaman dan aman dalam melaksanakan ibadahnya.

Wawancara dengan ibu yanti,ia mengatakan memang sultan sedikit karyawan namun mereka memiliki karyawan yang professional dan bisa menyelesaikan tugas mereka di lapangan dan memberikan kami nyaman saat melakukan ibadah umrah.

Wawancara dengan ibu yel,ia mengatakan kami tidak ada merasa kecewa dengan sultan trip sebab mereka membrikan informasi kepada kami dengan baik dan akomodasi yang diberikan kepada kami itu tidak meleset dari apa yang mereka jual.

Berdasarkan hasil wawancara diatas yang peneliti lakukan kepada pimpinan dan karyawan sultan trip holiday bukittinggi diketahui bahwa pentingnya pengendalian resiko dan mengetahui gambaran masalah yang akan terjadi dilapangan maka kita harus siap dengan segala masalah yang akan terjadi dan mencari jalan keluarnya karena kenyamanan dan keamanan jamaah atau konsumen sangat penting dan memberikan informasi yang baik dan menerima masukan dari jamaah untuk perusahaan dalam mengembagankan perusahaan.

Pengelolaan manajemen resiko yang dilakukan oleh sultan trip holiday bukittinggi mulai dari identifikasi resiko,prioritas resiko,pencegahan resiko,mitigasi resiko dan komunikasi dalam pengelolaan resiko.berikut hasil dari penelitian yang peneliti lakukan di sultan trip holiday bukittinggi.

4. Identifikasi Risiko pada Sultan Trip Holiday's Bukittinggi

Sultan Trip Holiday's Bukittinggi adalah penyedia layanan perjalanan yang memiliki fokus pada program Umroh, tur Muslim ke luar negeri, serta program edukasi seperti Visit University dan study banding. Dengan cakupan layanan yang luas, perusahaan sultan trip ini menghadapi sejumlah risiko yang harus dikelola secara efektif mulai dari operasional,keuangan,reputasi sultan,pasar,kebutuhan dan keamanan konsumen.

- a) Risiko Operasional, Penundaan atau pembatalan perjalanan, Hal ini dapat terjadi karena cuaca buruk, keterlambatan penerbangan, atau perubahan jadwal dari pihak maskapai maupun operator tur di negara tujuan.
- b) Risiko Keuangan, nilai tukar mata uang, Perubahan mata uang dapat memengaruhi biaya perjalanan yang telah ditetapkan sebelumnya, terutama untuk tur luar negeri seperti Umroh atau tur tiga negara (Malaysia, Singapura, Thailand).
- c) Risiko Reputasi, Ketidakpuasan pelanggan Ketidakpuasan akibat layanan yang tidak sesuai ekspektasi, seperti keterlambatan jadwal, fasilitas yang kurang memadai, atau

pelayanan yang kurang ramah, dapat merusak reputasi perusahaan. dan Masalah dengan mitra Misalnya, kegagalan dari pihak penyedia jasa lokal (hotel, transportasi, pemandu wisata) dapat mencoreng nama baik perusahaan meskipun bukan sepenuhnya kesalahan dari Sultan Trip Holiday's.

- d) Risiko Pasar, Persaingan usaha yaitu Kemunculan kompetitor baru yang menawarkan harga atau layanan lebih menarik dapat mengurangi pangsa pasar Sultan Trip Holiday's. dan Perubahan tren wisata, Perubahan preferensi pelanggan, seperti beralihnya minat dari Umroh ke destinasi lain, dapat memengaruhi jumlah peminat layanan.
- e) Risiko Keamanan dan Keselamatan, Kejadian darurat di lokasi tujuan Seperti bencana alam, kerusakan, atau wabah penyakit yang dapat mengancam keselamatan peserta tur. dan Kecelakaan selama perjalanan Risiko ini bisa terjadi baik di transportasi udara, darat, maupun laut yang digunakan dalam paket perjalanan.

Jadi Berdasarkan penelitian mengenai identifikasi risiko yang dihadapi oleh **Sultan Trip Holiday's Bukittinggi**, peneliti menyimpulkan bahwa perusahaan ini menghadapi berbagai risiko yang berasal dari aspek operasional, keuangan, reputasi, pasar, serta keamanan dan keselamatan. Masing-masing risiko tersebut memerlukan perhatian serius dan manajemen yang hati-hati untuk menghindari dampak negatif yang dapat memengaruhi kinerja dan reputasi perusahaan. Ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Harfandi tentang "strategi pengendalian risiko dalam biro perjalanan haji dan umrah untuk meningkatkan kepercayaan konsumen" Penelitian ini membahas strategi pengendalian risiko yang diterapkan oleh biro perjalanan haji dan umrah untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. Melalui survei terhadap 100 responden, ditemukan bahwa penerapan teknologi informasi dalam manajemen risiko berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan kepercayaan konsumen.

5. Prioritas Risiko pada Sultan Trip Holiday's Bukittinggi

Sultan Trip Holiday's Bukittinggi menghadapi berbagai risiko yang harus dikelola secara prioritas agar tidak mengganggu operasional dan reputasi perusahaan. Penanganan prioritas risiko pada Sultan Trip Holiday ini yang paling berdampak yaitu persaingan bisnis antara perusahaan perjalanan ibadah umrah prioritas yang paling tinggi yang pernah dialami oleh Sultan Trip Holiday Bukittinggi yaitu kesalahan pada pengelolaan dokumentasi dan berkas konsumen dan reputasi risiko yang paling rendah yaitu tingkat kepuasan konsumen terhadap penyelenggaraan perjalanan mulai dari layanan yang diberikan dan transportasi yang tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti mengenai analisis prioritas risiko yang dihadapi oleh **Sultan Trip Holiday's Bukittinggi**, peneliti menyimpulkan bahwa perusahaan perlu memberikan perhatian lebih pada risiko yang dapat berdampak besar terhadap kelangsungan operasional dan reputasi. Risiko yang paling tinggi dan berdampak signifikan adalah **persaingan bisnis**, terutama terkait dengan perusahaan perjalanan ibadah umrah, yang mempengaruhi pangsa pasar dan daya tarik pelanggan. Selain itu, **kesalahan dalam pengelolaan dokumentasi dan berkas konsumen** merupakan risiko yang dapat menyebabkan masalah hukum atau administratif yang serius, sehingga memerlukan pengelolaan yang sangat hati-hati dan akurat.

6. Pencegahan risiko

Pada Sultan Trip Holiday Bukittinggi, Pencegahan risiko yang kuat sangat penting untuk memastikan bahwa Sultan Trip Holiday's dapat mengelola risiko secara efektif mulai dari risiko internal dan eksternal. Sultan Trip mempunyai pencegahan risiko internalnya yaitu

- a) Peningkatan SOP (Standard Operating Procedure)
- b) **Pengelolaan mitra terpercaya**
- c) Pengelolaan arus kas yang baik,
- d) Dana cadangan (reserve fund),
- e) **Peningkatan kualitas layanan pelanggan,**
- f) **Inovasi paket perjalanan,**

Pengelolaan risiko dari faktor eksternal adalah sebagai berikut: Risiko eksternal adalah tantangan yang muncul dari elemen-elemen yang tidak dapat diatur oleh perusahaan, namun

mampu berdampak pada jalannya operasi dan kelangsungan bisnis. Bentuk Masalah di sultan trip holiday yang kami alami yaitu dengan mitra seperti maskapai, hotel, atau penyedia transportasi lokal, seperti pembatalan layanan atau kualitas layanan yang buruk.cara kami menyelesaikan masalah yaitu dalam bentuk Menjalin kontrak yang jelas dengan mitra, termasuk penalti jika mereka tidak memenuhi kewajiban.dan Memiliki daftar cadangan mitra terpercaya untuk mengantisipasi jika mitra utama mengalami kendala.

Berdasarkan analisis peneliti terhadap pencegahan risiko di **Sultan Trip Holiday's Bukittinggi**, menyimpulkan bahwa perusahaan telah mengambil langkah-langkah strategis yang penting untuk mengelola dan mencegah risiko, baik dari faktor internal maupun eksternal. Pencegahan risiko yang kuat adalah kunci untuk menjaga kelancaran operasional dan keberlanjutan usaha perusahaan.

Pencegahan resiko ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Isma Saqila tentang pengaruh pengendalian manajemen risiko terhadap kepercayaan konsumen di biro perjalanan umrah, dalam penelitiannya didapatkan hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara pengendalian manajemen risiko dan kepercayaan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa biro perjalanan yang mampu mengelola risiko dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan konsumen. Kemudia juga penelitian yang dilakukan oleh Rizki Firmansyah tentang persepsi mahasiswa tentang manajemen risiko dalam biro perjalanan umrah dan dampaknya terhadap kepercayaan konsumen, dalam penelitian ini terdapat hasil temuan yang menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki pandangan positif terhadap pentingnya manajemen risiko dalam menjaga kepercayaan konsumen, serta merekomendasikan peningkatan pelatihan bagi staf biro perjalanan.

7. Mitigasi risiko

Suatu langkah penting yang dilakukan oleh Sultan Trip Holiday's untuk meminimalkan dampak negatif dari risiko terhadap operasional bisnis. Masalah yang terjadi pada sultan trip ini mengenai mitigasi yaitu dengan mitra (maskapai, hotel, transportasi lokal),cara sultan trip mengatasi yaitu Menyusun kontrak kerja sama yang jelas, termasuk pengaturan penalti jika mitra tidak memenuhi kewajiban, Menyediakan daftar mitra alternatif untuk mengantisipasi jika mitra utama mengalami kendala.,Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja mitra untuk memastikan layanan yang diberikan tetap sesuai standar.

Rencana kontingensi yaitu,menyiapkan strategi yang dirancang untuk mengatasi situasi darurat atau gangguan yang tidak terduga, dengan tujuan meminimalkan dampak terhadap operasional bisnis dan menjaga kepuasan pelanggan.hal yang dilakukan oleh sultan trip holiday ini dalam menghadapi kontigensi dalam perjalanan ibadah umrah masalahnya seperti Pelanggan merasa tidak puas dengan layanan, fasilitas, atau jadwal perjalanan.bentuk penyelesaian dari masalah ini yaitu Memberikan solusi cepat, seperti penggantian fasilitas, kompensasi, atau penyesuaian jadwal sesuai permintaan pelanggan.masalah lain yang di hadapi oleh sultan trip holiday Ulasan negatif di media sosial atau laporan buruk dari pelanggan yang menyebar luas.penanganan yang dilakukan yaitu, Membentuk tim manajemen krisis untuk menangani ulasan atau informasi negatif dengan cepat dan profesional.

Transfer risiko yaitu, strategi manajemen risiko di mana Sultan Trip Holiday's mengalihkan sebagian atau seluruh potensi kerugian kepada pihak ketiga, seperti asuransi atau mitra kerja, untuk meminimalkan dampak risiko terhadap bisnis dan sultan trip mengunakan transfer resiko ini Manfaat Transfer Risiko bagi Sultan Trip Holiday's,bertujuan untuk Mengurangi Beban Finansial: Risiko kerugian dapat diminimalkan karena sebagian besar tanggung jawab dialihkan kepada pihak ketiga,Memjamin Kepercayaan Pelanggan: Dengan adanya asuransi dan kebijakan yang jelas, pelanggan merasa lebih aman menggunakan layanan perusahaan,Memastikan Kelangsungan Operasional: Transfer risiko memungkinkan Sultan Trip Holiday's fokus pada peningkatan layanan tanpa terganggu oleh dampak besar dari risiko yang terjadi.

Berdasarkan upaya mitigasi risiko yang dilakukan oleh **Sultan Trip Holiday's Bukittinggi**, peneliti menyimpulkan bahwa perusahaan ini memiliki pendekatan yang komprehensif untuk mengelola dan mengurangi dampak risiko yang dihadapi dalam operasional bisnis. Langkah-langkah mitigasi yang diambil oleh Sultan Trip Holiday's

mencakup beberapa aspek kunci yang berfokus pada pemeliharaan kualitas layanan, pengelolaan hubungan dengan mitra, dan peningkatan kepuasan pelanggan.

8. Komunikasi dan kesadaran risiko

Komunikasi elemen penting dalam memastikan keberhasilan manajemen risiko di Sultan Trip Holiday's Bukittinggi. Dengan komunikasi yang efektif dan peningkatan kesadaran risiko, perusahaan dapat meminimalkan dampak potensi risiko, baik internal maupun eksternal, serta menjaga kepercayaan pelanggan dan mitra. bentuk komunikasi yang digunakan oleh sultan trip holiday bukittinggi yaitu,

- a) komunikasi terbuka, Memberikan informasi yang jelas, transparan, dan mudah dipahami pelanggan agar mereka merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.
- b) pelatihan dan edukasi yang dilakukan oleh sultan trip holiday bukittinggi seperti Pelatihan Layanan Pelanggan, Pelatihan Manajemen Risiko, Pelatihan Pemandu Wisata (Tour Leader/Guide) dan Pelatihan Operasional dan Administras

Berdasarkan analisis peneliti mengenai komunikasi dan kesadaran risiko di Sultan Trip Holiday's Bukittinggi, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dan peningkatan kesadaran akan risiko merupakan faktor penting dalam menjaga keberhasilan manajemen risiko perusahaan. Dengan adanya komunikasi terbuka, perusahaan memastikan pelanggan menerima informasi yang jelas, transparan, dan mudah dipahami terkait layanan yang diberikan, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Pembahasan Hasil Penelitian yang dilakukan peneliti Mengenai Manajemen Risiko pada Sultan Trip Holiday's Bukittinggi. Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen risiko dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan perjalanan wisata di Sultan Trip Holiday's Bukittinggi, peneliti berpendapat bahwa penerapan manajemen resiko dalam bentuk strategi mitigasi risiko sangat berperan dalam menjaga kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa risiko utama yang sering muncul dalam penyelenggaraan perjalanan, seperti risiko administrasi, transportasi, kesehatan, keamanan, serta kepuasan jemaah.

Dari hasil analisis, Sultan Trip Holiday's telah menerapkan berbagai langkah mitigasi yang cukup efektif, seperti sistem verifikasi dokumen ganda, kerja sama dengan mitra resmi, penyediaan layanan kesehatan selama perjalanan, serta komunikasi aktif dengan jemaah melalui berbagai platform digital.

Namun, terdapat beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan, seperti optimalisasi manajemen komunikasi untuk menghindari kesalahpahaman dalam perubahan jadwal, serta penguatan strategi mitigasi dalam mengantisipasi keterlambatan visa dan penerbangan. Selain itu, peningkatan layanan purna perjalanan, seperti evaluasi pengalaman jemaah secara sistematis, dapat menjadi strategi untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan membangun loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan, manajemen risiko di Sultan Trip Holiday's Bukittinggi telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat ruang untuk inovasi dan perbaikan guna memastikan perjalanan yang lebih aman, nyaman, dan sesuai dengan harapan jemaah serta pelanggan. Implementasi yang konsisten dari sistem mitigasi risiko ini akan semakin memperkuat reputasi Sultan Trip Holiday's sebagai penyelenggara perjalanan yang profesional dan terpercaya.

Sultan Trip Holiday's Bukittinggi menghadapi berbagai risiko yang berasal dari aspek operasional, keuangan, reputasi, pasar, serta keamanan dan keselamatan. Risiko-risiko ini memiliki potensi dampak yang signifikan terhadap kinerja dan keberlanjutan perusahaan, sehingga diperlukan pendekatan manajemen risiko yang cermat dan sistematis guna mencegah implikasi negatif terhadap operasional serta citra perusahaan.

Dalam konteks prioritas risiko, terdapat dua faktor utama yang menjadi perhatian utama, yaitu persaingan bisnis dan kesalahan pengelolaan dokumentasi serta berkas konsumen. Persaingan yang semakin ketat di industri travel dapat mempengaruhi pangsa pasar serta reputasi perusahaan, sementara kesalahan dalam administrasi dokumen dapat berpotensi menimbulkan konsekuensi hukum dan administratif. Oleh karena itu, mitigasi

terhadap kedua risiko ini menjadi prioritas utama guna memastikan kelangsungan operasional serta menjaga kredibilitas perusahaan di mata konsumen dan mitra bisnis.

Untuk mengantisipasi berbagai potensi risiko, Sultan Trip Holiday's Bukittinggi telah menerapkan strategi pencegahan risiko yang bersifat proaktif dan komprehensif. Langkah-langkah strategis yang diterapkan mencakup pengelolaan risiko dari faktor internal maupun eksternal guna memastikan kelancaran operasional serta keberlanjutan bisnis perusahaan. Dalam praktiknya, perusahaan menitikberatkan mitigasi risiko pada pemeliharaan kualitas layanan, pengelolaan hubungan dengan mitra strategis, serta peningkatan kepuasan pelanggan. Pendekatan ini bertujuan untuk meminimalkan dampak negatif dari berbagai risiko yang dapat mempengaruhi stabilitas bisnis.

Selain itu, komunikasi yang efektif serta kesadaran terhadap risiko di lingkungan internal perusahaan menjadi faktor yang krusial dalam keberhasilan manajemen risiko. Sultan Trip Holiday's Bukittinggi menekankan pentingnya komunikasi terbuka guna memastikan transparansi informasi kepada pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, implementasi manajemen risiko yang holistik dan adaptif menjadi kunci utama dalam menjaga daya saing serta keberlanjutan perusahaan dalam industri perjalanan dan wisata.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai pengelolaan Manajemen Risiko Pada Sultan Trip Holiday, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

Sultan Trip Holiday Bukittinggi mengeni menghadapi berbagai risiko dari aspek operasional, keuangan, reputasi, pasar, serta keamanan dan keselamatan, yang memerlukan perhatian dan manajemen yang cermat untuk mencegah dampak negatif terhadap kinerja dan reputasi perusahaan. Sultan Trip Holiday's Bukittinggi mengenai prioritas risiko perlu fokus pada dua risiko utama yaitu, persaingan bisnis yang dapat mempengaruhi pangsa pasar dan reputasi perusahaan, dan kesalahan pengelolaan dokumentasi dan berkas konsumen yang dapat menimbulkan masalah hukum atau administratif. Kedua risiko ini memerlukan perhatian khusus untuk memastikan kelangsungan operasional dan menjaga citra perusahaan.

Sultan Trip Holiday's Bukittinggi mengenai Pencegahan Risiko telah mengambil langkah-langkah strategis yang efektif untuk mencegah dan mengelola risiko, baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal, yang penting untuk menjaga kelancaran operasional dan keberlanjutan usaha perusahaan. Sultan Trip Holiday's Bukittinggi menerapkan mitigasi risiko dengan fokus pada pemeliharaan kualitas layanan, pengelolaan hubungan mitra, dan peningkatan kepuasan pelanggan untuk mengurangi dampak risiko dalam operasional bisnis. Komunikasi yang efektif dan kesadaran risiko yang tinggi di Sultan Trip Holiday's Bukittinggi sangat penting untuk keberhasilan manajemen risiko. Komunikasi terbuka memastikan informasi yang jelas dan transparan kepada pelanggan, yang meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad Ablah Al-Kahlawi, Buku *,Induk Haji dan Umrah Untu Wanita*, Jakarta: Zaman, 2009.
- , 'Manajemen Risiko Fungsi Dan Penanganan', *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 6.1 (2006), 105–12 <<https://www.neliti.com/id/publications/23356/manajemen-risiko-fungsi-dan-mekanismenya>>
- , 'Penyelenggaraan Umrah Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Pasca PMA No. 8 Tahun 2018', *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*, 10.2 (2020), 170–200 <<https://doi.org/10.15642/ad.2020.10.2.170-200>>
- . 2006. "Manajemen Risiko Fungsi Dan Penanganan." *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 6 (1): 105–12.
- Agung, Prayitno, 'Analisis Manajemen Risiko Biro Jasa Ibadah Haji Dan Umrah Dimasa Pandemi Pada Pt Dms Tours and Travel Bandar Lampung', 2022 <<http://repository.radenintan.ac.id/21519/>>
- Andis Febrian. "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Pelayanan terhadap Minat Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Mengajukan Pembiayaan di Bank Syariah." *Transformasi:*

Journal of Economics and Business Management 3(2), 2024, hal. 45-60.

- Andis Febrian. "Analisis Strategi Pemasaran Paket Wisata dalam Menarik Minat Konsumen (Studi Kasus Biro Bonita Umroh Tour and Travel)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2(12), 2024, hal. 25-38.
- Andis Febrian. "Enhancing Umrah Pilgrim Satisfaction through Effective Logistic Services and Inventory Management." *Journal of Islamic Economics Management and Business (JIEMB)* 5(2), 2023, hal. 15-30..
- Arif, Firman Muhammad, 'Penyelenggaraan Ibadah Umroh Berbasis Maslahat', *Al-Amwal : Journal of Islamic Economic Law*, 4.1 (2019), 22–39 <<https://doi.org/10.24256/alw.v4i1.1180>>
- Asyari. "Pengendalian Manajemen Risiko dalam Biro Perjalanan Umrah: Strategi Meningkatkan Kepercayaan Konsumen." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2023): 45-60
- Awaluddin. "Manajemen Risiko dan Kepercayaan Konsumen pada Biro Perjalanan Umrah di Masa Pandemi." *Jurnal Manajemen Syariah* 4, no. 1 (2022): 25-40.
- Firmansyah, Rizki. "Persepsi Mahasiswa tentang Manajemen Risiko dalam Biro Perjalanan Umrah dan Dampaknya terhadap Kepercayaan Konsumen." Skripsi, IAIN Bukittinggi, 2024.
- Gallagher, A. J. (2008). Risk Management: A Practical Guide. *Journal of Risk Management*, 45(3), 123-145.
- Hajar, Siti, and Wirman, 'Implementasi Manajemen Risiko Dalam Dunia Perbankan Syariah', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9.5 (2023), 500–513
- Harfandi. "Strategi Pengendalian Risiko dalam Biro Perjalanan Haji dan Umrah untuk Meningkatkan Kepercayaan Konsumen." *Jurnal Ekonomi Syariah* 6, no. 3 (2023): 75-90.
- Harimurti, Fadjar. 200AD. "Manajemen Risiko, Fungsi, Tujuan Dan Mekanismenya." *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 6 (1): 1–8.
- Hasanah, Hasyim, 'TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)', *At-Taqaddum*, 8.1 (2017), 21 <<https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>>
- Iskandar Yahya Arulampalam Kunaraj P.Chelvanathan, Ahmad A A Bakar, *Journal of Engineering Research*, 2023
- Kasidi, *Manajemen Risiko*, Ghalia Indonesia, 2010.
- Lam, J. (2003). *Enterprise Risk Management: From Incentives to Controls*. Wiley.
- Lisnawati, Tuti, Saddam Hussaen, and Siti Nuridah, 'Manajemen Risiko Dalam Bisnis E-Commerce: Mengidentifikasi', *Jurnal Pendidikan ...*, 7 (2023), 8252–59 <<https://repository.bsi.ac.id/repo/files/372665/download/11.-Publikasi-Jurnal.pdf>>
- Mansyur, Abdurrahman, and Nurul Hudaya, 'Manajemen Haji Dan Umrah Dalam Pemetaan Bibliometrik', *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3.2 (2023), 83 <<https://doi.org/10.32332/multazam.v3i2.8162>>
- Multhazam: *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, Vol. 1, No. 2 (2021).
- Pelham, I, 'Erd2', *Secretary Pathway*, 5 (2023), 135–135 <<https://doi.org/10.1093/oso/9780198599425.003.0085>>
- Pelham, I. 2023. "Erd2." *Secretary Pathway* 5:135–135.
- Permadi, Muhammad, and M Muqoffa. 2020. "Analisis Manajemen Risiko Pt. Amanu Zamzam Sakinah Solo Menghadapi Kebijakan Pemerintah Di Masa Pandemi Covid-19." *Academica : Journal of Multidisciplinary Studies* 4 (2): 279–94. <https://doi.org/10.22515/academica.v4i2.3174>
- Saqila, Isma. "Pengaruh Pengendalian Manajemen Risiko Terhadap Kepercayaan Konsumen di Biro Perjalanan Umrah." Skripsi, IAIN Bukittinggi, 2024..
- STRATEGI DAN MANAJEMEN TRAVEL HAJI DAN UMROH (Studi Analisis Persaingan Travel Haji Dan Umroh Kota Medan)
- Suparmin, Asyari, 'Manajemen Resiko Dalam Perspektif Islam', *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 2.02 (2019), 27–47 <<https://doi.org/10.34005/elarbah.v2i02.551>>
- Suwandono, Agus, and Susilowati S. Dajaan. 2020. "Penyelenggaraan Umrah Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Pasca PMA No. 8 Tahun 2018." *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam* 10 (2): 170–200. <https://doi.org/10.15642/ad.2020.10.2.170-200>.
- Syahputra, Febri, 'Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018

Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Studi Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara)', 4.1 (2019), 4 <[http://repository.uinsu.ac.id/6162/1/FEBRI SYAHPUTRA %28NIM. 23141015%29.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/6162/1/FEBRI%20SYAHPUTRA%20NIM.23141015%29.pdf)>

Zatadini, Cut, 'Analisis Risiko Pada Pembatalan Oleh Calon Jama'ah Umrah Dalam Perspektif Akad Ijarah 'Ala Al-Amal', 4.1 (2022), 1–23.

Fidal rahmat aulia (pemimpin sultan trip holiday), Wawancara, 14 agustus 2024

Citra Dewi Lara Sari Sigalinggang (pegawai sultan trip holiday), Wawancara, 20 agustus 2024.