

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN UMRAH PADA PT SINAI TOUR AND TRAVEL UMRAH DAN HAJI PLUS BUKITTINGGI

Uswatul Hasana,¹ Yenti Astarie Dewi,²

¹Fakultas ekonomi dan bisnis islam, universitas islam negeri (UIN) sjech M. djamil djambek bukittinggi, email uswatulhasana54@gmail.com

²Fakultas ekonomi dan bisnis islam, universitas islam negeri (UIN) sjech M. djamil djambek bukittinggi, email yentyastariedewi@gmail.com

Abstrak

Studi ini didasarkan pada tingginya minat masyarakat terhadap ibadah haji dan umrah, yang mengakibatkan meningkatnya permintaan terhadap jasa perjalanan. Untuk menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, manajemen risiko sangat penting, terutama ketika kita menghadapi masalah seperti fluktuasi harga hotel, perubahan jadwal penerbangan, dan persaingan antar agen perjalanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana penerapan manajemen risiko dapat meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi tentang bagaimana perusahaan dapat mengelola risiko yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota masyarakat. Analisis data deskriptif dan informasi tentang manajemen risiko dan kualitas pelayanan yang digunakan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan teori dan praktik manajemen risiko di industri perjalanan haji dan umrah karena hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan praktik manajemen risiko yang baik.

Kata Kunci : Manajemen Risiko, Kualitas Pelayanan Umrah

Abstract

This study is based on the high public interest in the Hajj and Umrah pilgrimages, which has resulted in increased demand for travel services. To maintain service quality and customer satisfaction, risk management is very important, especially when we face problems such as hotel price fluctuations, changes in flight schedules, and competition between travel agents. The purpose of this research is to see how the application of risk management can improve the quality of service at PT. Sinai Tour & Travel Umrah and Hajj Plus Bukittinggi. In addition, this research aims to provide recommendations on how companies can manage risks that can affect the satisfaction of community members. Analysis of descriptive data and information about risk management and quality of services used. It is hoped that this research can help develop risk management theory and practice in the Hajj and Umrah travel industry because the results show that service quality can be improved with good risk management practices.

Keywords: Risk Management, Quality of Umrah Services

I. Pendahuluan

Indonesia memiliki populasi muslim terbesar. Kurang lebih 85% orang di sana. Rukun Islam adalah dasar-dasar yang harus dianut oleh semua orang yang menganut agama Islam. Ini terdiri dari lima tindakan yang harus dilakukan oleh setiap individu. Lima tindakannya adalah mengucapkan doa syahadat , mendirikan sholat, berpuasa di bulan Ramadhan, mengeluarkan zakat, dan, jika mampu, melakukan ibadah haji.(Refli Antasa 2020) Karena musim haji akan mengakibatkan kepadatan yang luar biasa, ibadah haji hanya dapat dilakukan di tanah suci dan hanya dapat dilakukan di area yang terbatas. Umrah, di sisi lain, dapat dilakukan kapan saja seseorang ingin dan memiliki kemampuan untuk melakukannya. (Ridwan Nurfalah 2019) Dengan tingginya minat terhadap ibadah haji dan umrah ini, biro perjalanan wisata atau travel yang menawarkan paket perjalanan haji dan umrah melihat banyak peluang bisnis.

Salah satu bentuk ibadah Islam yang disebut umrah hampir mirip dengan ibadah haji, tetapi tata cara pelaksanaannya lebih ringkas dibandingkan haji karena ada beberapa pelaksanaan haji yang tidak termasuk dalam umrah, seperti wukuf di Arafah, mabit di Mina, dan mabit di Mudzdalifah.(Amir Syarifudin 2010). Hanya mereka yang memiliki kemampuan finansial dan kesehatan jasmani dan rohani yang diperlukan untuk melakukan ibadah haji dan umrah, menurut rukun Islam yang kelima. Ibadah haji wajib bagi mereka yang mampu, tetapi tidak wajib bagi mereka yang tidak mampu. Hukum umrah, namun, masih termasuk . Menurut madzhab Syafi'i dan Hanbali, umrah pertama kali, yang berbeda dengan haji, hukumnya wajib sama halnya dengan ibadah haji, tetapi menurut madzhab Maliki dan Hanafi, hukumnya sunnah.(Gus Arifin 2014)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa melakukan ibadah haji dan umroh adalah perjalanan yang paling baik dan paling diridhoi Allah SWT. Karena jangka waktu tunggu yang terlalu lama, jamaah beramai-ramai mendaftar haji, yang dapat menyebabkan daftar tunggu yang lama. Akibatnya, masyarakat menemukan cara untuk menggantikan ibadah haji dengan berumrah.

Tabel 1.1
Data Jamaah PT. Sinai Tour &Travel Umrah dan Haji Plus

No	Tahun	Jumlah Jamaah Daftar	Selisih
1	2022	17 Jamaah	-
2	2023	59 Jamaah	42
3	2024	103 Jamaah	44
Jumlah		179 Jamaah	46

Sumber PT. Sinai Tour&Travel Umrah dan Haji Plus

Jumlah jamaah PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus meningkat dari tahun 2022 hingga 2024, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 1.1 di atas. Pada tahun 2023, ada peningkatan sebanyak 42 jamaah, dan pada tahun 2024, ada peningkatan sebanyak 44 jamaah. Kualitas pelayanan PT. Sinai Tour & Travel Umroh dan Haji Plus sangat memuaskan karena pihak travel memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah mulai dari pendaftaran, injeksi meningitis, manasik, keberangkatan, hingga kepulangan jamaah di jemput ke rumah dan diantar kembali ke rumah, dan pihak travel menanggung semua biaya keluar .

PT. Sinai Tour & Travel, yang menyediakan layanan umrah dan haji plus, tentu saja menghadapi berbagai tantangan yang dapat mengganggu layanan yang diberikan kepada pelanggannya. Salah satu risiko tersebut dapat berupa perubahan harga hotel di Arab Saudi. Harga ini dapat berubah saat jamaah tiba, karena ada pesaing dari travel lain yang menawarkan paket lebih murah, pergeseran tanggal maskapai, dan masalah keamanan dan kesehatan jamaah. Jika bahaya ini tidak dikelola dengan baik, kebahagiaan dan kesetiaan jamaah terhadap PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus dapat menurun. Hal ini juga dapat menyebabkan perusahaan kehilangan uang dan memperburuk reputasi perjalanan di masyarakat.

Mengingat pentingnya layanan bisnis seperti perjalanan haji dan umrah, risiko manajemen yang efektif diperlukan untuk menemukan, menganalisis, dan mencegah berbagai risiko. Tidak ada perusahaan tanpa risiko; risiko adalah bagian dari bisnis dan tidak dapat dipisahkan dari suatu bisnis. Menurut Ferdinan Silalahi, risiko adalah variasi dari kemungkinan yang akan terjadi di masa depan. Manajemen risiko dapat digunakan untuk mengatasi atau mengelola risiko baik saat perusahaan beroperasi maupun sebelum beroperasi.

Namun, manajemen risiko adalah kumpulan tindakan yang mencakup penghapusan, analisis, evaluasi, pengendalian, dan pemantauan risiko yang dihadapi oleh suatu perusahaan. PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus dapat meningkatkan kualitas layanan untuk mempertahankan loyalitas jamaah dan mempertahankan keunggulannya di atas pesaingnya dalam industri dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat. (Aris Triyono 2019) Dalam jurnalnya, Selly Hartawan menyatakan bahwa risiko manajemen adalah kumpulan aturan dan prosedur yang digunakan perusahaan untuk mengelola, melacak, dan mengendalikan risiko yang dihadapinya.

Penggunaan manajemen risiko bertujuan untuk mengurangi berbagai risiko. Berbagai ancaman dapat datang dari berbagai sumber, seperti lingkungan, teknologi, manusia, organisasi, dan politik. Di sisi lain, penerapan manajemen risiko yang melibatkan segala sesuatu yang tersedia bagi manusia, terutama bagi entitas yang bertanggung jawab untuk mengelola risiko. Bagi suatu lembaga atau organisasi layanan ibadah umrah, banyaknya pesaing agen perjalanan merupakan masalah utama terkait kualitas layanannya. Perencanaan umrah harus menjaga

kepercayaan jamaah, baik yang telah berangkat maupun yang masih ingin berangkat, untuk memenuhi keinginannya dan meningkatkan kepuasannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan kepada calon jamaah haji dan umrah. Kualitas mendorong konsumen untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan atau instansi pemerintah.

Faktor manusia, bangunan atau teknologi yang digunakan untuk memberikan layanan, prosedur kerja yang digunakan, dan bahkan pola pikir dari mereka yang menyediakan dan menerima layanan adalah beberapa hal yang terkait dengan layanan. Membandingkan bagaimana pelanggan mempersepsikan layanan yang mereka terima dengan apa yang sebenarnya mereka harapkan dan inginkan adalah salah satu metode untuk menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Jika layanan diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan; jika diterima atau melampaui harapan, maka layanan tersebut dianggap sangat baik dan berkualitas. (Desi Rahmita 2018)

Salah satu masalah yang sering terjadi di lapangan terkait manajemen risiko dan kualitas pelayanan adalah keamanan dan kesehatan jamaah di Arab Saudi, seperti kebersihan hotel dan ketersediaan fasilitas media jika jamaah sakit . Risiko kedua harus dikelola dengan baik agar kualitas pelayanan tidak terganggu. Kedua, berbisnis dengan Arab Saudi tidak sepenuhnya aman jika harga hotel berubah karena pihak Arab Saudi sering mengubah harga hotel yang sudah disepakati sebelumnya. Oleh karena itu, pihak perjalanan harus mempertimbangkan kenaikan biaya hotel tanpa membebankan biaya kepada jamaah. Ketiga, ada kemungkinan bahwa beberapa jamaah tidak akan menerima pergeseran tanggal keberangkatan ; Namun, jamaah masih dapat memanas karena pergeseran ini berdampak pada seluruh perjalanan.

Dari segi kualitas pelayanan, pihak travel memberikan pelayanan sepenuh hati kepada jamaah mulai dari penerimaan, injeksi meningitis, manasik, pengurusan pasport, keberangkatan, dan kepulangan. Jamaah selalu dijemput di rumah dan diantar kembali ke rumah masing-masing tanpa biaya. Berdasarkan informasi di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "analisis risiko manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan haji plus".

II. Kajian Pustaka

MANAJEMEN RESIKO

Bisnis menghadapi risiko yang semakin besar seiring dengan perkembangan dan kompleksitas dunia bisnis. Salah satu komponen penting dalam operasional perusahaan adalah manajemen risiko. Landasan manajemen risiko adalah melindungi bisnis dari potensi kerugian. Semua pihak yang terlibat investor,

pemasok, kreditor, pemegang saham, dan pihak berkepentingan lainnya sangat diuntungkan dari informasi yang diperoleh melalui manajemen risiko. Investor dapat menggunakan informasi ini untuk melakukan analisis risiko dan memastikan mereka bisa mendapatkan keuntungan yang mereka harapkan. (2020, Fenni Damayanti) Jurnalis Selly menyatakan dalam jurnalnya bahwa manajemen risiko adalah seperangkat pedoman dan praktik yang digunakan bisnis untuk memantau, mengatur, dan mengelola risiko yang mereka hadapi. Menurutnya, manajemen risiko adalah mekanisme yang menjaga aset dan pendapatan.

Secara sederhana, "manajemen risiko" mengacu pada pelaksanaan tugas manajemen untuk mengatasi bahaya, khususnya yang dihadapi keluarga, organisasi, bisnis, dan masyarakat. Merencanakan, mengatur, menulis, memimpin, mengoordinasikan, dan mengawasi semua kegiatan termasuk mengevaluasi inisiatif manajemen risiko sebagai konsekuensinya. Menerapkan berbagai teknik manajemen secara menyeluruh dan metodis untuk mendeteksi masalah terkini merupakan salah satu cara bisnis menggunakan manajemen risiko. (2019, Terisita Damayanti) Bagaimana perusahaan menerapkan manajemen risiko, pendekatan manajemen yang menyeluruh dan metodis? (Syarofi, Muhammad, 2022).

Proses perencanaan, koordinasi, mobilisasi, dan pengaturan atau pengawasan terhadap kegiatan, pengaturan, dan pemanfaatan sumber daya oleh anggota organisasi dikenal sebagai manajemen risiko. Perusahaan mencapai beberapa tujuan dengan hasil yang tidak terduga, yang dapat mengakibatkan kerugian jika tidak diantisipasi dan ditangani dengan tepat. (Rahayu Rina Puji 2023) Dalam beberapa tahun terakhir, industri haji dan umrah telah berkembang dan mendapatkan popularitas. Masa tunggu haji yang panjang, pengaruh ekonomi Indonesia yang semakin meningkat, dan kesadaran beragama masyarakat yang semakin meningkat adalah tiga pendorong utama perluasan PHU, menurut Muhajirin Yannis, Direktur Jenderal.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 tentang Pembatalan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2020 bagi Jemaah Haji (Kementerian Agama, 2020). Pembatalan ibadah haji dan umrah sebagai upaya pencegahan penyebaran virus corona berdampak signifikan terhadap sektor haji dan umrah di Indonesia. Atas kebijakan tersebut, seluruh penyelenggara ibadah haji dan umrah di Indonesia siap memberangkatkan jemaahnya pada tanggal yang telah ditentukan sebelumnya.

Manfaat Manajemen Risiko: Apabila manajemen risiko diterapkan pada suatu perusahaan, maka akan diperoleh beberapa manfaat, seperti: perusahaan akan memiliki ukuran yang kuat sebagai dasar dalam mengambil keputusan, sehingga para manajer menjadi lebih berhati-hati (prudent) dan selalu menggunakan ukuran-ukuran dalam mengambil keputusan yang berbeda. Hal ini juga akan membantu suatu perusahaan melihat dampak dari manajemen risiko, baik dalam jangka

panjang maupun jangka pendek. Tujuan Manajemen Risiko: Manajemen Risiko digunakan hanya untuk tujuan-tujuan tertentu. Melindungi perusahaan merupakan tujuannya. Manajemen risiko berhasil melindungi perusahaan dari risiko-risiko bisnis yang berbahaya karena perusahaan menghadapi banyak masalah beserta akibatnya. Karena jenis masalah telah diketahui sebelum masalah itu muncul. Untuk menerapkan manajemen risiko, ada beberapa tujuan

Melindungi perusahaan dari risiko-risiko besar yang dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Telah menemukan dan mengukur risiko-risiko yang ada di perusahaan, dan telah membuat rencana-rencana untuk mengurangi dampak dan peluang dari risiko-risiko tersebut. Menjadikan manajemen proaktif, yang berarti mendorong mereka untuk mengambil tindakan proaktif dalam mengurangi potensi risiko, dan menjadikan manajemen risiko sebagai sumber keunggulan kompetitif dan kinerja perusahaan, merupakan definisi dari rencana tindakan efektif yang bertujuan untuk mengurangi dampak dan potensi risiko. Membantu dalam menciptakan kerangka kerja yang konsisten untuk risiko-risiko yang ada dalam proses dan operasi bisnis.

Meningkatkan produktivitas dan efisiensi manajemen karena semua bahaya yang dapat mengganggu proses bisnis telah teridentifikasi dengan baik, termasuk cara mengatasi gangguan agar proses berjalan lancar dan perusahaan siap menanganinya dengan baik. Untuk mencapai tujuan bersama, setiap pekerja diminta untuk bersikap hati-hati saat menghadapi risiko yang berkaitan dengan perusahaan. Hal ini menjadi peringatan bagi Anda agar berhati-hati. Manajemen perusahaan dapat mengambil keputusan dengan informasi mengenai risiko yang ada, seperti strategi risiko dan aktivitas operasional atau proses bisnis di unit kerja. Mengajarkan orang lain dan manajemen mengenai manajemen risiko akan meningkatkan pemahaman mereka terhadap risiko dan pentingnya risiko.

Melalui penyebaran informasi tentang risiko yang dikandungnya, peta risiko meningkatkan kinerja perusahaan. Selain itu, peta risiko membantu dalam pembuatan rencana dan proses untuk pengembangan yang berkelanjutan. menawarkan jaminan yang lebih realistis untuk mencapai tujuan bisnis karena hubungan pemangku kepentingan yang lebih baik, manajemen yang lebih efektif dan efisien, dan kapasitas untuk mengelola risiko yang berkembang, termasuk penalti risiko dan kepatuhan. (Arta Puti Sugih 2021) Proses Manajemen Risiko: Pada dasarnya, manajemen risiko memerlukan penerapan kebijakan serta penggunaan berbagai strategi komunikasi dan konsultasi, menetapkan konteks, mengevaluasi risiko, membandingkan, meninjau, mendokumentasikan, dan melaporkan. Kedua inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman pemangku kepentingan tentang masalah sekaligus mendidik mereka tentang risiko.

Proses risiko manajemen harus diterapkan pada berbagai tingkat organisasi dan unit kerja, tergantung pada tujuan, prosedur kerja, dan lingkungan operasional. Ini

terutama berlaku pada tingkat strategi, operasional, program, proyek, dan kegiatan lainnya. Latar tempat organisasi menetapkan dan mencapai tujuannya dikenal sebagai konteks internal dan eksternal. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang kondisi lingkungan bisnis tempat organisasi bermaksud mencapai tujuannya dan untuk memperoleh informasi yang tepat tentang kondisi lingkungan bisnis yang menjadi penyebabnya, dijelaskan bagaimana organisasi dan pemilik risiko memetakan konteks internal dan eksternal. Proses penentuan bahaya yang dapat muncul selama suatu aktivitas dikenal sebagai identifikasi risiko. Tahap pertama dalam mengevaluasi dan mengidentifikasi risiko potensial adalah identifikasi risiko ini. Jenis tindakan yang dilakukan di langkah ini mempengaruhi langkah-langkah yang diikuti. Risiko diukur dengan menggunakan tipe untuk menentukan kemungkinan risiko tersebut terjadi. Oleh karena itu, lebih subjektif untuk menentukan seberapa mungkin suatu risiko akan terjadi.

Pengalaman dan akal sehat. Langkah ini sangat penting untuk membuat daftar prioritas terbaik saat melakukan identifikasi risiko. Proses penentuan risiko sangat penting bagi organisasi karena memastikan keberhasilan proyek atau kegiatan risiko manajemen secara strategis dan mencakup seluruh bidang organisasi untuk secara proaktif mengelola ancaman dan ancaman yang dapat mempengaruhi tujuan dan sasaran organisasi. Ada sejumlah alasan mengapa proses identifikasi risiko sangat penting bagi organisasi. Dengan mengidentifikasi bahaya, organisasi dapat membuat strategi manajemen risiko untuk mengurangi atau menghilangkan risiko yang mungkin terjadi sebelum masalah terjadi. Dengan mengidentifikasi bahaya, manajemen sumber daya organisasi dapat memprioritaskan alokasi sumber daya untuk risiko yang paling mungkin terjadi atau memiliki potensi bahaya.

Proses pengambilan keputusan yang lebih baik menemukan bahaya dapat membantu bisnis membuat keputusan yang lebih baik. Organisasi dapat memeriksa potensi dampak dari setiap tindakan dan mengambil keputusan yang lebih baik dengan mempertimbangkan potensi risiko selama proses pengambilan keputusan. Dengan mengidentifikasi dan mengelola risiko secara efektif, organisasi juga dapat meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan. Pelanggan, investor, dan karyawan adalah beberapa contoh pemangku kepentingan yang ingin mengetahui tentang hal ini.

Identifikasi risiko adalah bagian penting dari manajemen risiko karena membantu organisasi untuk secara aktif menangani potensi risiko dan ancaman. Dengan mendeteksi risiko, organisasi dapat menggunakan sumber daya dengan lebih bijak, membuat keputusan yang lebih bijaksana, dan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan. Analisis risiko adalah teknik analisis yang mencakup elemen penilaian risiko, karakterisasi, komunikasi, manajemen, dan kebijakan. Mitigasi Risiko: Langkah kedua dalam proses manajemen risiko adalah mitigasi risiko, yang terkadang dikenal sebagai pengurangan risiko. Manajemen

menggunakan pendekatan metodis ini untuk mengurangi dampak risiko. Memprioritaskan tindakan, kemungkinan, mengevaluasi rekomendasi pengendalian, aturan untuk menganalisis hasil dan biaya, memilih pengendalian, menetapkan tanggung jawab, membuat rencana perlindungan, dan menerapkan pengendalian adalah tujuh langkah dalam proses ini.

Langkah-langkah mitigasi risiko: Strategi dan tindakan untuk mengurangi kemungkinan atau efek dari bahaya dikenal sebagai metode mitigasi risiko. Berikut adalah beberapa tindakan yang dapat diambil untuk menerapkan strategi mitigasi risiko. (Lenni Sari Dewi 2020) Setelah menentukan kemungkinan risiko, temukan berbagai metode pengurangan risiko. Ini termasuk strategi untuk mengurangi kemungkinan risiko terjadi serta efeknya jika terjadi. Menilai efektivitas setiap ukuran, menilai mayoritas setiap tindakan mitigasi risiko yang mungkin, mempertimbangkan hal-hal seperti biaya yang akan berdampak pada perusahaan dan kepraktisan. Menentukan kepentingan relatif risiko, menentukan kepentingan relatif risiko adalah langkah-langkah mitigasi risiko yang didasarkan pada kemungkinan keberhasilan dan dampak organisasi. Membuat rencana tindakan, membuat rencana tindakan untuk menerapkan langkah-langkah mitigasi risiko prioritas secara tertib.

Melakukan evaluasi dan observasi risiko untuk memastikan strategi manajemen risiko diperbarui dan dievaluasi secara efektif. Tindakan ini dapat membantu mengurangi potensi risiko yang ditemukan selama prosedur pengukuran risiko. Evaluasi Risiko: Evaluasi risiko melibatkan penentuan tingkat risiko yang terkait dengan setiap potensi bahaya yang ditemukan selama proses penilaian dan penentuan risiko mana saja yang memerlukan perawatan khusus. Hasil evaluasi risiko akan digunakan sebagai masukan dalam proses penentuan perlakuan risiko. (Muhammad Aus Salim 2023)

Menetapkan kemungkinan menunjukkan risiko menunjukkan kecenderungan risiko yang mungkin terjadi. Hal ini harus didukung oleh sumber informasi sebelumnya, seperti informasi penilaian profesional. Menilai dampak fisika melakukan penilaian dampak potensial risiko pada suatu proyek atau organisasi, terutama jika potensi risiko tersebut memiliki dampak negatif pada bidang keuangan dan membahayakan reputasi seseorang atau karyawan lainnya. Nilai tingkat risiko setiap risiko harus diurutkan berdasarkan efeknya, dan jika mungkin, apakah menentukan matriks risiko atau sistem peringkat risiko dapat digunakan untuk tujuan ini.

Prioritaskan risiko berdasarkan penilaian siswa. Memperhatikan juga faktor lain, seperti toleransi organisasi terhadap risiko dan jumlah sumber daya untuk mengelola risiko yang tersedia untuk organisasi. Susun strategi manajemen risiko untuk mengelola setiap risiko. Pendekatan ini harus mencakup teknik pencegahan atau mitigasi risiko serta persiapan cadangan jika terjadi keadaan darurat. Dengan

menggunakan langkah-langkah ini, seseorang dapat membatasi penanganan risiko dengan mengevaluasi dan membandingkan risiko yang dapat muncul secara rutin, memastikan bahwa rencana manajemen risiko tetap terkini dan efektif: Manajemen risiko yang efektif akan mengurangi konsekuensi atau bahaya yang disebabkan oleh suatu infeksi. Sebagai bagian dari manajemen risiko, pemantauan dan observasi dilakukan untuk memastikan bahwa setiap langkah proses dan fungsi berfungsi dengan benar. Tujuan observasi dan pemantauan adalah untuk memastikan dan meningkatkan kualitas rencana, pelaksanaan, dan hasil yang diantisipasi dari proses manajemen risiko.

Perekaman dan Pelaporan: Perekaman dan pelaporan membantu organisasi mengkomunikasikan tindakan manajemen risiko dan hasil. Ini membantu pengambilan keputusan, meningkatkan proses, dan berinteraksi dengan pemangku kepentingan, termasuk pihak yang bertanggung jawab dan bertanggung jawab atas tindakan manajemen risiko. (Syahrin Sidik wahyuari 2022) Langkah-langkah yang diperlukan untuk menerapkan manajemen risiko adalah sebagai berikut: Mengidentifikasi ancaman: Menemukan ancaman yang mungkin terjadi dan mendapatkan hasil cepat dengan menggunakan berbagai teknik, biasanya: Metode survei yang digunakan untuk memastikan bahwa semua informasi yang dikumpulkan berkaitan dengan sistem operasi perusahaan. Laporan keuangan adalah cara untuk menganalisis keuangan suatu perusahaan, yang biasanya dilaporkan di aplikasi laporan keuangan. Peta aliran, metode lain yang digunakan untuk menjelaskan berbagai jenis operasi suatu perusahaan, seperti interaksi input dan output, juga dapat digunakan sebagai cara untuk berbicara secara pribadi dengan berbagai bagian perusahaan.

Melakukan pengukuran risiko: mengukur risiko sangat penting untuk mendapatkan solusi untuk menangani risiko yang mungkin terjadi. Salah satu cara untuk mengukur dampak suatu eksposur adalah dengan menggunakan teknik sensitivitas. Teknik ini banyak digunakan untuk likuiditas risiko psiko pasar dan jenis risiko lainnya. Metode politilitas menunjukkan hasil ekspektasi dengan perhitungan standar. Mengendalikan risiko: Pengendalian dilakukan untuk mencegah terjadinya risiko, sehingga risiko yang merugikan pun dapat dicegah. Beberapa pengetahuan tentang manajemen risiko harus diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan. (Hermin Nainggolan 2022)

Cara Mengelola Risiko: Jika organisasi tidak mengelola risiko dengan benar, maka dapat mengakibatkan kerugian besar. Memperkecil risiko adalah cara untuk mengelola risiko. Ini berarti tidak memperbesar keputusan yang mengandung risiko tinggi tetapi malah membatasinya agar risiko tersebut tidak meningkat di luar kendali manajemen perusahaan. Mengalihkan risiko berarti menyimpan risiko yang telah diterima ke tempat lain. Salah satu cara pengalihan risiko ini dilakukan adalah dengan membuat keputusan asuransi bisnis. Keputusan ini dilakukan untuk

menghindari risiko yang tidak pasti kapan muncul. Mengambil keputusan untuk mengendalikan risiko berarti mengambil tindakan untuk mencegah munculnya bahaya. Penempatan personel keamanan atau peralatan di lokasi yang rawan infeksi merupakan salah satu contoh tindakan tersebut. Petugas keamanan yang bertugas sepanjang waktu dan peralatan berpengalaman di mobil pemadam kebakaran di rumah merupakan dua contoh tindakan tersebut.

Pengambilan keputusan tentang pendanaan risiko memerlukan penyisihan sejumlah uang tertentu sebagai cadangan untuk menutupi biaya tak terduga. Misalnya, untuk memprediksi kenaikan atau perubahan nilai tukar dolar terhadap mata uang lokal, pembuat kebijakan perlu menyimpan cadangan dalam bentuk dolar. (2020, Riant Nugroho)

KUALITAS PELAYANAN

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan superior yang diharapkan untuk memuaskan keinginan atau harapan pelanggan dari semua atribut produk, atau sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi tuntutan pelanggan. Penilaian pelanggan terhadap keunggulan kinerja layanan dikenal sebagai kualitas layanan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan. (Maurana, Ade Syarif, 2019). Tingkat kualitas yang diharapkan dan kontrol atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan klien adalah definisi layanan. Tjiptono menyatakan bahwa jika pelanggan menerima layanan yang memenuhi atau melampaui harapan mereka, itu dianggap sangat baik dan memuaskan; jika mereka menerima layanan yang tidak memenuhi harapan mereka, itu dianggap buruk. Dengan demikian, frekuensi penyedia layanan memenuhi permintaan klien menentukan kualitas layanan.

Kemampuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dikenal dengan istilah kualitas pelayanan. Kualitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepuasan pelanggan yang menentukan kualitas pengembalian. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dianggap bermutu dan memuaskan apabila memenuhi atau melebihi harapannya. Akan tetapi, apabila pelanggan mendapatkan ulasan bahwa pelayanan tidak sesuai atau di bawah harapannya, maka pelayanan tersebut dianggap bermutu buruk dan mengecewakan. Akan tetapi, apabila pelanggan mendapatkan ulasan bahwa pelayanan tidak sesuai atau bahkan melebihi harapannya, maka pelayanan tersebut dianggap bermutu dan memuaskan. Tindakan yang dilakukan oleh satu pihak terhadap pihak lainnya menentukan kualitas pelayanan. Kualitas tersebut antara lain adalah kemudahan, kecepatan pelayanan, kemudahan lokasi, harga yang terjangkau, dan persaingan. Kualitas pelayanan juga merupakan perilaku produsen dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Secara umum, kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. (Candra Melania 2022)

Keandalan, atau kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, kepercayaan, atau kapasitas untuk memberikan layanan dengan segera, tepat, dan bebas kesalahan, dan daya tanggap, atau kapasitas atau kemauan staf untuk membantu dan memberikan layanan yang dijanjikan, adalah beberapa aspek kualitas layanan. Menunda klien, terutama tanpa penjelasan yang baik, memberikan kesan yang salah. Kesalahan ini dapat menjadi sesuatu yang menyenangkan dan berkesan jika segera diperbaiki. Kepastian adalah kapasitas, keahlian, keramahan, kesopanan, dan keandalan staf kontak untuk menghilangkan ketakutan klien dan memberi mereka rasa aman dan perlindungan dari bahaya. Empati adalah sikap orang yang bekerja sama dengan orang lain dan perusahaan untuk memahami kebutuhan dan masalah klien, berkomunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan kemudahan berkomunikasi. Komponen yang dapat dan harus ada dalam proses jasa termasuk bukti fisik (produk fisik), ketersediaan fasilitas fisik, sarana komunikasi, dan pelengkap.

Model kualitas pelayanan: Ada perbedaan antara bagaimana pengguna jasa melihat pelayanan dan bagaimana melihat manajemen harapan mereka. Orientasi penilaian pemasaran yang tidak tepat, pemanfaatan yang tidak memadai hasil penelitian, interaksi yang tidak cukup antara manajemen dan pelanggan, dan rendahnya kemampuan dan terlalu banyak tingkat pengelolaan komunikasi dari tingkat bawah ke atas menyebabkan perbedaan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Perbedaan antara pengiriman (service delivery) dan spesifikasi kualitas jasa

Ketidakesesuaian ini disebabkan oleh faktor-faktor berikut: Ambiguitas pesan, yaitu seberapa baik karyawan dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer sambil tetap memuaskan pelanggan; Konflik pesan, yaitu seberapa baik karyawan merasa bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak; Kesesuaian karyawan dengan tugas yang harus mereka selesaikan dan kesesuaian mereka dengan teknologi yang mereka gunakan; sistem kontrol bawahan, termasuk sistem penilaian dan kompensasi yang lemah. Kontrol yang dipersepsikan, juga disebut sebagai "kontrol yang dipersepsikan," adalah tingkat kebebasan dan kenyamanan yang dimiliki karyawan dalam menentukan bagaimana mereka akan memberikan layanan kepada pelanggan dan sejauh mana manajemen dan karyawan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pernyataan perusahaan mengenai komunikasi pemasaran berdampak pada kesenjangan antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal. Kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan dan tidak adanya komunikasi horizontal merupakan penyebab kesenjangan ini. Perusahaan akan memperoleh pengaruh dan reputasi positif jika keduanya terbukti sama. Namun, jika jumlah yang diterima tidak sesuai dengan harapan, perusahaan akan menghadapi

masalah karena adanya perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang sebenarnya diterima.

III. Metode Penelitian

Dengan menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, studi lapangan ini mengkaji bagaimana analisis manajemen risiko meningkatkan mutu layanan yang ditawarkan oleh Sinai Tour & Travel Haji & Umrah. Memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian—termasuk perilaku, sudut pandang, dan alasan mereka bertindak—merupakan tujuan dari metodologi penelitian ini. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah metode yang berupaya mengungkap fenomena secara terperinci dengan cara yang lebih menyeluruh daripada generalisasi. Konsep positivis menjadi dasar pendekatan ini, yang menggunakan instrumen penelitian sebagai kunci, teknik triangulasi (gabungan) untuk pengumpulan data, dan analisis kualitatif untuk analisis data. (Haryono Eko, 2020)

IV. Hasil Dan Pembahasan

Peneliti melakukan penelitian dan mengumpulkan data di PT. Sinai Tour & Travel Umroh dan Haji Plus Bukittinggi melalui wawancara dan dokumentasi. Peneliti mewawancarai tiga informan—Bapak Bobby Vauza, wakil pimpinan cabang, dan Bapak Rudi Setiyadi dan Ibu Triyani Ananda, karyawan PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi. Untuk mengidentifikasi risiko dalam operasional umrah, pihak perjalanan menggabungkan risiko dari segala sudut mulai dari pendaftaran, pengurusan berkas, pemberangkatan, pelaksanaan, dan kepulangan. Pihak perjalanan selalu berputar dari keberangkatan hingga kepulangan melalui bertanya langsung kepada jamaah tentang kepuasan mereka selama melaksan.

Karena tempat yang luas dan padatnya jamaah selama ibadah, baik di masjidil haram maupun masjid nabawi, mungkin masih ada jamaah yang hilang atau hilang. Jamaah yang lebih tua mungkin sering ketinggalan atau tidak tahu ke mana harus pulang. Ada jamaah yang memiliki riwayat penyakit tetapi tidak membawa obat pribadi. Pihak perjalanan akan membagi waktu dalam situasi seperti ini untuk mencegah hal ini terjadi. Meskipun pihak perjalanan sudah mengingatkan sebelumnya, hal ini masih sering terjadi.

Selama proses pelaksanaan, pihak perjalanan mengawasi risiko dengan mengambil pelajaran dari setiap keberangkatan jamaah, setelah jamaah berangkat. Misalnya, ada perjalanan yang memiliki jamaah berusia 70 tahun yang berangkat sendiri dan menghadapi kesulitan untuk melakukan ibadah. Pihak perjalanan akan membantu jamaah yang kesulitan, tetapi tidak mungkin petugas hanya membantu satu jamaah. Pihak perjalanan memberikan solusi untuk jamaah yang ingin berangkat dengan usia 70 tahun dan memiliki riwayat penyakit, dan mereka

disarankan untuk tidak berangkat sendiri tanpa pendamping. Dan setelah kepulangan, setiap anggota perjalanan akan melakukan evaluasi mengenai hambatan atau bahaya yang terjadi selama pelaksanaan ibadah.

“Manajemen risiko memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan di PT. Sinai. Dengan manajemen risiko yang baik, travel Sinai dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada jamaah selama proses pelaksanaan ibadah mulai dari keberangkatan hingga kepulangan jamaah. Dengan adanya manajemen risiko juga dapat membantu pihak travel Sinai untuk mengetahui risiko apa saja yang mungkin terjadi dan dapat menghindari risiko yang terjadi. Dengan adanya manajemen risiko, travel Sinai juga dapat membantu pihak travel Sinai untuk

"Dari pihak maskapai penerbangan biasanya, yaitu perpindahan keberangkatan , terkadang ada beberapa jamaah yang tidak menerima dengan pergeseran tanggal tersebut. Pihak travel harus memberikan tanggal penjelasan yang sebaik mungkin tentang alasan perpindahan tanggal tersebut, karena jika pihak travel tidak memberikan alasan yang masuk akal, jamaah akan merasa ditipu, yang pada pasangannya akan menyebabkan maskapai penerbangan menjadi buruk dan kehilangan kepercayaan jamaah .

Standar yang diberikan oleh pihak travel Sinai kepada jamaah adalah memastikan bahwa jamaah harus aman dan merasa nyaman saat berangkat dengan pelayanan travel kami karena pihak travel akan membantu jamaah dalam hal mengurus semua urusan terkait dengan pendaftaran dan pengurusan berkas . Selain itu, jamaah akan dijemput dan diantar langsung ke rumah mereka jika mereka pergi dan kembali. Dalam hal manasij, pihak perjalanan tidak menentukan berapa kali jamaah harus berangkat. Setiap manasik yang ada, jamaah dapat pergi kapan saja tanpa biaya. Intinya, perjalanan kita akan membantu semua urusan jamaah dan memudahkan mereka mulai dari pendaftaran hingga kepulangan.

Kami dapat memastikan kualitas layanan yang baik jika klien pulang dengan senyuman. Dan jamaah biasanya berbicara tentang betapa senangnya mereka selama umrah dan tidak mengeluh. Jika tidak ada keluhan, itu menunjukkan bahwa jamaah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh travel. Jika ada keluhan, itu menunjukkan bahwa ada kekurangan, dan travel akan melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang harus diberikan kepada jamaah. Kualitas layanan juga dapat dilihat dari seberapa banyak air yang diberikan kepada jamaah.

Pihak travel harus mempertimbangkan keluhan yang disampaikan oleh jamaah selama perjalanan dan selama proses pelaksanaan ibadah umroh, karena jika kita menerima semua keluhan dan mencari solusi terbaik untuk keluhan tersebut, maka jamaah akan merasa puas dengan pelayanan dan tindakan yang diberikan oleh pihak travel dan akan membuat jamaah merasa nyaman dan aman saat berangkat karena kepuasan dan kenyamanan jamaah. Tentu saja, Travel Sinai selalu mengadakan pembekalan seperti seminar untuk seluruh staf untuk meningkatkan kualitas

pelayanan yang ada di travel Sinai. Dalam evaluasi juga disampaikan kepada semua pihak travel tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan.

Layanan utama yang diberikan oleh travel Sinai kepada jamaah ialah membantu mereka menyelesaikan dokumen pendaftaran mereka, sehingga travel menjemput mereka ke rumah mereka saat mereka pergi dan menjemput mereka saat mereka kembali ke bandara dan diantar langsung ke rumah mereka. Paspor, vaksin, dan manasik dilakukan secara bersamaan; jamaah diundang ke rumah mereka untuk membantu mereka mengurus paspor dan vaksin. Jamaah di travel Sinai dapat mengikuti manasik yang diadakan oleh travel Sinai kapan saja tanpa biaya.

Dengan mengelola risiko, Sinai Travel dapat menjaga kualitas pelayanan, menangani keluhan jamaah, dan memastikan pelayanan tetap lancar dan jamaah merasa nyaman. Misalnya, dokumen perjalanan dicek lebih awal untuk menghindari keterlambatan, jadwal keberangkatan diatur dengan baik agar tidak ada perubahan mendadak, dan fasilitas kesehatan tersedia untuk memastikan jamaah tetap aman.

Karyawan di perjalanan Sinai adalah ujung tombak pelayanan, dan mereka terlibat langsung dalam memastikan bahwa semua risiko dapat dikendalikan dengan baik, seperti memastikan bahwa dokumen jamaah lengkap, dan komunikasi antar karyawan dan jamaah harus selalu terjaga agar jamaah merasa nyaman selama perjalanan. Karyawan Travel Sinai sangat penting untuk mengurangi risiko dan memberikan layanan terbaik jika ada masalah. Perjalanan karyawan Sinai adalah teman perjalanan bagi jamaah; mereka tidak hanya bertindak di belakang layar tetapi juga berkontribusi untuk memastikan jamaah merasa nyaman, mulai dari membantu mereka membawa barang hingga mendampingi mereka saat beribadah.

"Travel Sinai selalu siaga, mereka punya rencana cadangan untuk segala situasi. Misalnya, jika ada jamaah sakit, tim Sinai sudah menyiapkan obat-obatan atau akan membawa jamaah ke rumah sakit dan mendampinginya. Pihak travel Sinai akan terus mengusahakan pelayanan terbaik untuk semua jamaah, karena kepuasan jamaah adalah yang utama bagi perjalanan Sinai." Tantangan terbesar adalah menghadapi situasi yang tidak dapat diprediksi, seperti cuaca buruk atau jadwal penerbangan yang berubah secara tiba-tiba. Meskipun ada opsi alternatif, kita harus tetap waspada. Pihak travel harus berpikir keras untuk menyelesaikan masalah yang ada tanpa membuat jamaah takut dan khawatir. Pihak perjalanan harus dapat memastikan bahwa semuanya baik-baik saja.

Dalam hal kesehatan, misalnya seorang jamaah sakit tiba-tiba, tetapi setelah diberi obat dan tidak ada reaksi dari obat tersebut, pihak Sinai akan membawa jamaah tersebut ke rumah sakit untuk perawatan tambahan, dan travel Sinai akan terus mendampingi jamaah yang sakit. Dengan kejadian ini, jamaah akan merasa dijaga oleh tim Sinai, dan mereka akan merasa nyaman dan aman saat berangkat dengan travel Sinai. Travel Sinai menawarkan layanan yang cukup baik, tetapi belum optimal. Administrasinya cukup baik, namun waktu untuk menyelesaikan masalah

terasa agak lama, terutama ketika banyak peserta yang dibannyahkan. Selain itu, informasi sebelum keberangkatan tidak diberikan dengan detail yang cukup, sehingga kami sering bertanya ulang. Transportasi selama umrah bagus dan nyaman; pendamping ibadahnya baik dan ramah, namun terkadang-kadang kurang aktif memberikan bimbingan.

Harapan saya untuk perjalanan ke Sinai adalah peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan jamaah selama di tanah suci, seperti memastikan akomodasi yang nyaman, makanan yang tepat, dan pemandu yang selalu tersedia untuk membantu. Pelayanan yang baik di tanah suci adalah kunci untuk mendukung kelancaran abadi. Travel Sinai memastikan seluruh jamaah menerima informasi yang lengkap dan detail sebelum keberangkatan, seperti jadwal perjalanan, tata cara ibadah umrah, dan dokumen yang diperlukan. Selain itu, travel Sinai ini memberikan pelatihan kepada tim pendamping agar siap menghadapi situasi darurat, seperti menangani kehilangan dokumen atau gangguan kesehatan jamaah.

Menyediakan layanan medis di lokasi strategis selama perjalanan, serta memastikan adanya kontak dengan rumah sakit atau klinik di Arab Saudi untuk keadaan darurat. Ini akan meminimalkan risiko kesehatan yang bisa dihadapi oleh jamaah, terutama mereka yang memiliki riwayat penyakit. Menurut pengalaman ibu saya, Sinai cukup sigap. Jika ada perubahan, biasanya mereka memiliki cadangan jadwal. Misalnya, mereka langsung berkomunikasi dengan jamaah dan pihak yang relevan jika pesawat tertunda. Sejauh ini, saya pikir mereka cukup siap. Kami merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh travel Sinai, segala kebutuhan jamaah mulai dari persiapan administrasi hingga keberangkatan dan saat berada di tanah suci, ditangani dengan profesional dan penuh tanggung jawab. Pelayanan yang ramah membuat kami nyaman dan tenang selama perjalanan ibadah.

Alhamdulillah selama proses pendaftaran hingga kepulangan, saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh travel Sinai. Semua proses berjalan lancar, mulai dari pendaftaran yang mudah hingga pengurusan dokumen yang cepat. Selain itu, bimbingan selama perjalanan sangat membantu kami memahami setiap tahapan ibadah. Prinsip syariah dalam manajemen dan risiko layanan yang ditawarkan oleh PT . Sinai Tour & Travel Umroh dan Haji Plus Bukittinggi menunjukkan betapa pentingnya penerapan prinsip keadilan dan amanah. “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu untuk menyerahkan amanah kepada yang mampu”, dijelaskan dalam al-Qur’an QS. An-nisa : 58 “Setiap kalian adalah pemimpin dan akan dimintai tanggung jawab atas yang dipimpinnya.”

Oleh karena itu, salah satu tanggung jawab terhadap jamaah adalah mengelola risiko dengan baik dan memberikan layanan yang baik; hal ini sejalan dengan ajaran Islam untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan jamaah. Prinsip "La Dharara Wa La Dhirara" yang berarti "tidak boleh ada bahaya dan tidak boleh membahayakan

orang lain" (HR. Ibnu Majah, No. 2340) adalah salah satu prinsip syariah yang digunakan dalam manajemen risiko. Prinsip ini menunjukkan betapa pentingnya mencegah kerugian atau risiko yang dapat menimbulkan bahaya bagi anggota masyarakat.

V. Kesimpulan

Penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis tentang penggunaan analisis manajemen risiko untuk meningkatkan kualitas layanan umrah di PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi menyimpulkan bahwa: PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi telah melakukan identifikasi risiko dengan baik dengan melihat dari berbagai sudut pandang, mulai dari pendaftaran, pengurusan berkas, keberangkatan, pelaksanaan, dan kepulangan jamaah. Pihak travel selalu melakukan evaluasi dari keberangkatan hingga kepulangan dengan menanyakan langsung kepada jamaah dan meminta kritik dan saran dari jamaah. Selain itu, pihak travel juga memiliki beberapa rencana untuk mengurangi risiko dengan memanfaatkan umpan balik jamaah. PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi menawarkan layanan yang sangat baik kepada para jamaah, mulai dari administrasi hingga transportasi dan pendampingan ibadah. Penggunaan risiko manajemen yang efektif telah meningkatkan kualitas layanan umrah, seperti yang ditunjukkan oleh peningkatan kepuasan jamaah, kemudahan untuk menjalankan ibadah, dan jumlah keluhan yang rendah dari jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan," *Ekonomi* 7 (2019): 117. (2020)
- Amir Syarifuddin, *Pokok-Pokok Fikih Islam* (Jakarta, 2010).
- Candra Melania T Fadhilah, Muinah, Agus Dwi Cahya, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Lokasi dan Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen dengan Word of Mouth sebagai Variabel Moderasi," *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* 24 (2022): 608–609.
- Desy Rahmita Murdiansyah Herman, Normajatun, "Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah," *As Siyasah* 3 (2018): 1.
- Hermin Nainggolan dkk., Agung Yoga Asmoro, Anggi Angreini Kusumoningtyas, *Manajemen Risiko*, 1st ed. (Pradina Pustaka, 2022).
- I Putu Sugih Arta dkk., Dewa Gede Satriawan, I Kadek Bagiana, *Manajemen Risiko*, 1st ed. (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021).
- Eko Haryono, "Metodologi Penelitian Kualitatif di Perguruan Tinggi Agama Islam.," e-journal an-nuur: *The Journal of Islamic Studies* (2020).
- Fenny Damayanti Rusmana Opan Arifudin, Udin Wahrudin, *Manajemen Risiko*, 1st ed. (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020).

- Gus Arifin, *Fikih Haji dan Umrah* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014).
(Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019).
- Minat Calon Jemaah di PT Al Multazam Bandar Lampung,” UIN Raden Intan Lampung
- Muhammad Agus Salim Monoarfa Muuh. Sabir, *Manajemen Risiko*, edisi pertama. (Bandung: CV. Intelektual Manifestes Media, 2023).
- Muhammad Syarofi, “Penerapan Manajemen Risiko pada Lembaga Keuangan Non Bank Syariah,” *Jurnal Keuangan dan Perbankan Islam* 1 (2022): 5.
- Refli Antasa, “Strategi Pemasaran Tour and Travel Haji dan Umrah dalam Menarik Renny Sari Dewi Dini Idzni Izatri, Nofita Idaroka Rohmah, “Identifikasi Risiko di Perpustakaan Daerah Gresik dengan NIST SP 800-30,” *JURIKOM (Jurnal Penelitian Komputer* 7 (2020): 53.
- Riant Nugroho, *Model Analisis Manajemen Risiko Kebijakan Publik*, 1st ed. (Jakarta: Yayasan Rumah Reformasi Kebijakan Menara Sentraya, 2020).
- Ridwan Nurfalah, “Strategi Kepemimpinan KBIH Nurul Huda Dalam Penyelenggaraan Rekrutmen Jemaah Haji,” *Anida (Akuntansi Nuansa Ilmu Dakwah)* 2 (2019).
- Rina Puji Rahayu, “Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery pada E-Commerce Shopee,” *Jurnal Ekonomi, Hukum, dan Humaniora* 2 (2023): 38.
- Syahrial Sidik Wahyuari, “Manajemen Risiko Sistem Informasi Ujian Online pada Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti,” *Jurnal Pertumbuhan Hijau dan Manajemen Lingkungan* 12 (2022): 87–88.
- Trisita Novianti, *Manajemen Risiko*, edisi 1. (Malang: Media Nusa Creative, 2019).