Asian Journal of
Islamic Studies and Da'wah

e-ISSN : 3025-4493
p-ISSN : 3025-5252

Index : Harvard, Boston, Sydney University, Dimensions, Lens, Scilit, Semantic, Google, etc

https://doi.org/10.58578/AJISD.v4i3.10200

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA PENYELENGGARAAN IBADAH UMRAH DI ARABIA TOUR AND TRAVEL PADANG

Analysis of Risk Management in the Organization of Umrah Worship at Arabia Tour and Travel Padang

Mohammad Daffa & Andis Febrian
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
mohammaddaffa853@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Apr 5, 2026	May 3, 2026	May 15, 2026	May 20, 2026

Abstract

Although risk management in financial institutions and e-commerce businesses has been widely studied, research that specifically discusses the implementation of risk management among Umrah travel organizers in West Sumatra from the perspective of sharia management remains limited. This study aims to analyze the implementation of risk management, identify obstacles, and examine the impact of risk management on the operations of Arabia Tour and Travel Padang from the perspective of sharia management. This study used a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation involving ten informants consisting of the operational manager, employees, and pilgrims. Data were analyzed through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that Arabia Tour and Travel Padang implements risk management in a structured manner through three stages, namely risk identification, analysis, and management. The strategies implemented include price locking, sharia insurance (*takaful*), a regulatory monitoring team, transportation crisis management, and double document verification. This finding confirms that the implementation of risk management at Arabia Tour and Travel Padang has integrated sharia values, namely

AJISD Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

amanah, *siddiq*, *ta'awun*, *maslahah*, and *ihsan*, thereby having a positive impact on financial stability and pilgrims' trust. The conclusion of this study indicates that risk management in Umrah travel agencies has not only managerial-business dimensions but also spiritual and ethical dimensions that need to be integrated comprehensively. The implications of this study contribute to the development of sharia management studies and provide a practical basis for Umrah travel organizers in strengthening risk governance that is professional, ethical, and oriented toward the welfare of pilgrims.

Keywords: Risk Management; Umrah Worship; Umrah Travel; Sharia Management; Arabia Tour and Travel

Abstrak: Meskipun manajemen risiko pada lembaga keuangan dan bisnis *e-commerce* telah banyak dikaji, penelitian yang secara khusus membahas penerapan manajemen risiko pada penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Sumatera Barat dari perspektif manajemen syariah masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen risiko, mengidentifikasi kendala, serta mengkaji dampak manajemen risiko terhadap operasional Arabia Tour and Travel Padang dalam perspektif manajemen syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap sepuluh informan yang terdiri atas manajer operasional, karyawan, dan jamaah. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Arabia Tour and Travel Padang menerapkan manajemen risiko secara terstruktur melalui tiga tahap, yaitu identifikasi, analisis, dan pengelolaan risiko. Strategi yang diterapkan meliputi *price locking*, asuransi syariah (*takaful*), tim monitoring regulasi, manajemen krisis transportasi, dan verifikasi dokumen ganda. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan manajemen risiko di Arabia Tour and Travel Padang telah mengintegrasikan nilai-nilai syariah, yaitu *amanah*, *siddiq*, *ta'awun*, *maslahah*, dan *ihsan*, sehingga berdampak positif terhadap stabilitas finansial dan kepercayaan jamaah. Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen risiko pada biro perjalanan umrah tidak hanya berdimensi manajerial-bisnis, tetapi juga mengandung dimensi spiritual dan etis yang perlu diintegrasikan secara menyeluruh. Implikasi penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen syariah serta menjadi dasar praktis bagi penyelenggara perjalanan umrah dalam memperkuat tata kelola risiko yang profesional, etis, dan berorientasi pada kemaslahatan jamaah.

Kata Kunci: Manajemen Risiko; Ibadah Umrah; Travel Umrah; Manajemen Syariah; Arabia Tour and Travel

PENDAHULUAN

Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah penting dalam Islam yang dilaksanakan di wilayah Arab Saudi, khususnya di kota Makkah. Selain Makkah, para jamaah juga berkunjung ke Madinah karena tempat tersebut merupakan lokasi tinggal dan perjuangan Nabi Muhammad SAW. Pelaksanaan ibadah umrah memerlukan kehadiran fisik dan sejumlah biaya yang cukup signifikan, walaupun banyak umat Muslim yang masih memiliki harapan untuk melaksanakannya. Dalam bahasa Arab, umrah berasal dari kata *al-i'timar*

yang berarti mengunjungi atau ziarah. Secara teknis, umrah mencakup pelaksanaan *ihram*, *tawaf*, *sa'i*, dan *tahalul* (Alawiy, 2020).

Kewajiban melaksanakan umrah bersama haji terdapat dalam Al-Qur'an surat *Al-Baqarah* ayat 196 yang artinya: "Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Akan tetapi, jika kamu terkepung (oleh musuh), (sembelihlah) hadyu yang mudah didapat dan jangan mencukur (rambut) kepalamu sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya..."

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, serta Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018, terdapat ketentuan-ketentuan yang mengatur penyelenggaraan ibadah umrah. Seiring meningkatnya peluang berangkat umrah di Indonesia, semakin banyak pula penyedia layanan perjalanan atau agen umrah yang terdaftar di Kementerian Agama. *Umrah Travel* adalah sebuah agen yang khusus menawarkan layanan perjalanan umrah kepada kaum Muslim, mencakup pemesanan tiket pesawat, akomodasi, transportasi, pengurusan visa, hingga penyediaan *muthawwif* berpengalaman (Reffenza, 2019).

Manajemen risiko merupakan suatu disiplin yang mempelajari cara organisasi mengimplementasikan langkah-langkah untuk menganalisis berbagai masalah dengan mengadopsi berbagai metode manajemen secara menyeluruh dan terstruktur. Dalam konteks bisnis *e-commerce* maupun industri jasa perjalanan, manajemen risiko mencakup proses mengenali, menilai, serta menangani risiko yang berhubungan dengan operasi bisnis (Lisnawati et al., 2023). Pelaksanaan haji dan umrah di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang merupakan pembaruan dari Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999.

Arabia Tour and Travel Padang merupakan salah satu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang beroperasi di Kota Padang, Sumatera Barat. Sebagai perusahaan jasa keagamaan, perusahaan ini menghadapi berbagai risiko operasional yang berpotensi mengganggu kelancaran pelayanan kepada jamaah, mulai dari fluktuasi harga akomodasi di Arab Saudi, keterlambatan penerbangan, perubahan regulasi, hingga risiko kesehatan jamaah di Tanah Suci (Zulfila, 2022).

Penelitian terdahulu oleh Prayitno Agung (2022) tentang manajemen risiko biro jasa haji dan umrah pada masa pandemi menunjukkan pentingnya identifikasi dan pengelolaan risiko secara terstruktur (Agung, 2022). Penelitian Rika Widianita (2023) menekankan

bahwa respons cepat terhadap kendala operasional merupakan kunci utama dalam mempertahankan reputasi bisnis *travel* umrah (Hasana & Dewi, 2025). Namun, kajian mendalam mengenai penerapan manajemen risiko dari perspektif syariah pada perusahaan *travel* umrah di wilayah Sumatera Barat masih sangat terbatas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis penerapan manajemen risiko pada penyelenggaraan ibadah umrah di Arabia Tour and Travel Padang; (2) mengidentifikasi kendala dalam penerapan manajemen risiko; dan (3) menganalisis dampak manajemen risiko terhadap operasional perusahaan dalam perspektif manajemen syariah (Mufti et al., 2025).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti. Pendekatan ini dipilih karena relevan untuk mengkaji praktik manajemen risiko dalam konteks operasional nyata sebuah perusahaan *travel* umrah (Sugiyono, 2017).

Penelitian dilaksanakan di PT. Arabia Nusantama Raya yang berlokasi di Jl. Prof. Dr. Hamka No. 364, Parupuk Tabing, Kec. Koto Tangah, Kota Padang, Sumatera Barat 25586. Waktu penelitian dilaksanakan pada September 2025.

Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi lapangan terhadap manajemen operasional, karyawan, dan jamaah. Data sekunder bersumber dari jurnal ilmiah, buku-buku terkait manajemen risiko, dan dokumen internal perusahaan. Informan penelitian meliputi Bapak Derry Alyndra, S.Pd. selaku Manajer Operasional; karyawan meliputi Clara Yudia Niken, Reynanda Adilla, Intan, Putri Andam Dewi, Yulidia, dan Indah Sri Reski; serta jamaah Ibu Sumarni dan Bapak Nanda Surya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui: (1) observasi langsung terhadap aktivitas operasional perusahaan; (2) wawancara mendalam dengan informan kunci; dan (3) dokumentasi berupa catatan, laporan operasional, dan regulasi terkait. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Jailani, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Arabia Tour and Travel Padang

Arabia Tour and Travel Padang merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa perjalanan wisata (*Tour & Travel*). Berdiri pada tahun 2018, PT. Arabia Nusantama Raya berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang komprehensif kepada pelanggannya. Perusahaan ini telah mendapatkan izin PPIU dari Menteri Agama RI dengan Nomor U. 450 Tahun 2021 (Zulfila, 2022). Sejak berdiri, jumlah jamaah yang dilayani mengalami peningkatan signifikan dari tahun ke tahun sebelum mengalami penyesuaian akibat dinamika harga akomodasi di Arab Saudi.

Visi perusahaan adalah menjadi penyedia layanan wisata Islami terbaik dan terpercaya serta menjadi penyelenggara ibadah umrah yang mudah dan berkah. Misi perusahaan di antaranya berpegang teguh pada prinsip ajaran Islam dalam semua aspek operasional dan memberikan pelayanan terbaik dengan mekanisme kerja yang efektif dan efisien. Produk yang ditawarkan mencakup berbagai paket umrah, mulai dari Paket Reguler 12 Hari, Paket Ramadhan, hingga Paket Umrah Eksklusif 15 Hari (Kamaludin, Jabbar, & Rohul, 2025).

Penerapan Manajemen Risiko di Arabia Tour and Travel Padang

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), risiko adalah akibat yang kurang menyenangkan dari suatu perbuatan atau tindakan. Iban Sofyan menyatakan bahwa manajemen risiko diartikan sebagai kemampuan seorang manajer untuk menata kemungkinan variabilitas pendapatan dengan menekan sekecil mungkin tingkat kerugian yang diakibatkan oleh keputusan dalam menggarap situasi yang tidak pasti (Ibnu, 2005). Manajemen risiko juga merupakan salah satu elemen penting dalam menjalankan bisnis perusahaan karena meningkatnya kompleksitas aktivitas perusahaan mengakibatkan meningkatnya tingkat risiko yang dihadapi (Mufti et al., 2025).

Penerapan manajemen risiko di Arabia Tour and Travel Padang dilaksanakan melalui tiga tahap utama, yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, dan pengelolaan atau mitigasi risiko.

1. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko merupakan langkah awal untuk menemukan potensi risiko yang bisa berdampak pada pencapaian tujuan organisasi. Sebagaimana dikemukakan George L.

Head, langkah pertama dalam manajemen risiko adalah menemukan risiko yang mungkin mempengaruhi organisasi (Krisna, Hendrianto, & Wijaya, 2024). Berdasarkan hasil penelitian, Arabia Tour and Travel Padang mengidentifikasi beberapa risiko utama dalam penyelenggaraan umrah, yaitu: risiko transportasi (keterlambatan penerbangan/*delay*), risiko akomodasi (fluktuasi harga hotel di Makkah dan Madinah), risiko regulasi (perubahan kebijakan pemerintah Indonesia maupun Arab Saudi), serta risiko kesehatan dan keamanan jamaah (Yeni & Ridhah, 2025).

Terkait risiko fluktuasi harga hotel, Manajer Operasional Bapak Derry Alyndra, S.Pd. menyatakan bahwa perusahaan melakukan pemantauan harga secara konsisten dan berkelanjutan terhadap hotel-hotel di Makkah dan Madinah yang menjadi mitra mereka. Identifikasi ini dilakukan dengan membandingkan harga pada periode yang sama di tahun sebelumnya serta mengikuti tren pasar saat memasuki *peak season* seperti bulan Ramadan atau musim liburan (Hakim, 2025).

Sementara itu, untuk risiko transportasi, perusahaan juga mendeteksi potensi masalah melalui pemantauan kondisi eksternal yang dapat mengganggu alur perjalanan, seperti kondisi cuaca buruk, kendala teknis pada pesawat, atau perubahan kebijakan pemerintah yang mendadak (Iskandar & Novanto, 2025). Risiko regulasi dianggap sebagai risiko strategis karena ketidaksinkronan administratif dapat menyebabkan dana yang sudah dibayarkan kepada *vendor* (hotel/transportasi) hangus atau dikenakan denda pembatalan (Kamaludin, Jabbar, & Rohul, 2025).

2. Analisis Risiko

Setelah risiko diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah analisis risiko untuk menilai besarnya dampak dan kemungkinan terjadinya risiko tersebut (Tinambunan, 2024). Menurut Crockford, proses ini bertujuan untuk memahami seberapa serius ancaman yang ada serta seberapa sering risiko dapat muncul, sehingga dapat diurutkan dalam kategori prioritas tertentu (Utami et al., 2020). Berdasarkan analisis, terdapat empat jenis risiko berdasarkan tingkat probabilitas dan dampaknya:

Tabel 1. Tipe Risiko dan Penanganannya

No	Tipe Risiko dan Dampak	Penanganannya
1	Probabilitas tinggi, dampak tinggi	Risiko jenis ini umumnya dihindari atau ditransfer
2	Probabilitas rendah, dampak tinggi	Dihindari; jika terjadi, lakukan mitigasi dan kembangkan contingency plan

3	Probabilitas tinggi, dampak rendah	Mitigasi risiko dan kembangkan contingency plan
4	Probabilitas rendah, dampak rendah	Efek risiko dapat dikurangi; dalam beberapa kasus lebih baik menerima efek risiko tersebut

Berdasarkan analisis tersebut, Arabia Tour and Travel menetapkan bahwa kenaikan harga hotel tanpa informasi dini merupakan risiko finansial paling fatal. Bapak Derry Alyndra menegaskan bahwa dampaknya bukan hanya pada berkurangnya laba, tetapi juga pada risiko menurunnya jumlah jamaah di musim berikutnya jika perusahaan terpaksa menaikkan harga paket terlalu tinggi. Hal ini menjelaskan mengapa jumlah jamaah pernah mengalami penurunan dari 874 orang menjadi 779 orang. Keterlambatan penerbangan juga dinilai sebagai risiko dengan dampak sangat tinggi terhadap tingkat kepercayaan jamaah, karena jadwal keberangkatan adalah janji awal yang menjadi tolok ukur profesionalisme sebuah agen *travel* (Hasana & Dewi, 2025).

3. Pengelolaan dan Mitigasi Risiko

Pengelolaan risiko mencakup strategi untuk mengelola risiko, seperti menghindari, mengurangi, mentransfer melalui asuransi, atau menerima risiko. Robert Mehr dan Bob Hedges menyoroti bahwa setelah risiko dianalisis dan dievaluasi, perusahaan perlu merancang strategi penanganan risiko (Zulfa, Irsyad, & Setiawati, 2025). Arabia Tour and Travel Padang menerapkan beberapa strategi mitigasi konkret:

a. Price Locking (Penguncian Harga). Salah satu langkah utama yang dilakukan perusahaan adalah menerapkan sistem penguncian harga melalui pembayaran uang muka lebih awal kepada pihak penyedia akomodasi di Arab Saudi. Begitu jamaah mendaftarkan diri dan melakukan pembayaran, perusahaan segera menyetorkan dana tersebut kepada mitra hotel atau muassasah untuk mengamankan kuota kamar dengan harga saat itu, sehingga meskipun terjadi lonjakan harga hotel di pasar kemudian, harga paket yang telah dibayar jamaah tidak akan membengkak (Hakim, 2025).

b. Asuransi Syariah (Takaful). Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan secara aktif menggunakan instrumen transfer risiko berupa asuransi perjalanan syariah untuk memberikan perlindungan menyeluruh bagi jamaah maupun perusahaan. Karyawan Clara Yudia Niken menyampaikan bahwa perusahaan menyadari ada risiko-risiko tertentu yang dampaknya terlalu besar jika ditanggung sendiri, seperti risiko kesehatan, kecelakaan, hingga risiko kematian (Azizah et al., 2024). Oleh karena itu, Arabia Tour

and Travel mengalihkan risiko finansial tersebut kepada perusahaan asuransi, sehingga beban biaya rumah sakit atau biaya pemulangan jenazah akan ditanggung oleh pihak asuransi.

c. Tim Monitoring Regulasi. Perusahaan membentuk tim khusus yang setiap hari memantau pengumuman dari Kementerian Agama RI dan sistem di Arab Saudi (Siskopatuh/E-visa). Manajer Bapak Derry Alyndra menekankan bahwa kunci penanganan regulasi yang dinamis terletak pada kecepatan informasi: begitu ada isu regulasi visa atau aturan kesehatan baru, tim ini langsung bergerak agar administrasi jamaah tidak terhambat di tengah jalan (Satispi et al., 2025).

d. Manajemen Krisis Transportasi. Strategi utama yang dilakukan perusahaan saat terjadi penundaan jadwal maskapai secara mendadak adalah komunikasi responsif dan pendampingan langsung. Begitu informasi penundaan diterima, tim lapangan segera memberikan penjelasan yang jujur dan transparan kepada jamaah mengenai alasan penundaan, serta tetap mendampingi jamaah dengan memberikan fasilitas ekstra seperti konsumsi atau kenyamanan ruang tunggu (Ramadhani & Ayuningtyas, 2024).

e. Verifikasi Dokumen Ganda. Perusahaan menerapkan sistem verifikasi dokumen ganda untuk meminimalkan kesalahan input data visa. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan mencakup proses seleksi dan pendaftaran jamaah, pengurusan visa dan dokumen perjalanan, penyelenggaraan manasik haji/umrah, serta penanganan masalah dan keluhan jamaah (Syahida, 2025).

Manajemen Risiko dalam Perspektif Syariah

Perspektif Islam dalam pengelolaan risiko suatu organisasi dapat dikaji dari kisah Nabi Yusuf AS dalam mentakwilkan mimpi raja pada masa itu. Kisah ini termaktub dalam Al-Qur'an Surat Yusuf ayat 43 yang artinya: "Raja berkata (kepada para pemuka kaumnya), Sesungguhnya aku bermimpi melihat tujuh ekor sapi yang gemuk dimakan oleh tujuh ekor sapi yang kurus serta tujuh tangkai gandum yang hijau dan tujuh tangkai lainnya yang kering..." (Zulaiha, Yunus, & Firdaus, 2020).

Dari kisah tersebut, dapat dipahami bahwa Nabi Yusuf AS telah melakukan pengukuran dan pengendalian atas risiko yang akan terjadi dengan cara menyarankan kepada rakyat untuk menyimpan sebagian hasil panennya guna menghadapi *paceklik*. Ini

merupakan contoh manajemen risiko yang sempurna: melalui tahapan pemahaman risiko, evaluasi dan pengukuran, serta pengelolaan risiko (Nailan, 2024).

Selain itu, Allah SWT juga menegaskan dalam Al-Qur'an Surat Luqman ayat 34 bahwa manusia diperintahkan untuk melakukan usaha (*ikhtiar*) sebagai bekal dunia dan akhirat, serta diwajibkan berusaha agar kejadian yang tidak diharapkan tidak berdampak fatal (Fauzi, 2022). Berdasarkan perspektif syariah, Asyari Suparmin menjelaskan bahwa manajemen risiko dalam Islam bukan sekadar upaya meminimalkan kerugian finansial, melainkan bentuk *ikhtiar* manusia untuk menjaga amanah Allah. Islam tidak melarang menghadapi risiko, namun melarang berspekulasi secara buta (*Maysir*) atau membiarkan ketidakpastian yang berlebihan (*Gharar*) (Fitriani & Nisa, 2024).

Arabia Tour and Travel Padang tidak hanya mengelola risiko secara teknis-finansial, tetapi juga mengintegrasikannya dengan nilai-nilai tauhid dan etika Islam. Berikut analisis kesesuaian praktik manajemen risiko perusahaan dengan prinsip-prinsip syariah:

a. Integritas Harga (Amanah & Siddiq). Kebijakan penguncian harga (price locking) secara langsung menghilangkan unsur Gharar (ketidakpastian) dalam transaksi dan menunjukkan sifat jujur serta tanggung jawab perusahaan terhadap kesepakatan awal (Ramadhani, Rahmadi, & Meilani, 2025). Jamaah Bapak Nanda Surya menyatakan bahwa meskipun harga hotel di Arab Saudi sedang melonjak naik, pihak travel tidak meminta tambahan biaya sepeser pun, sehingga jamaah merasa sangat aman secara finansial.

b. Mitigasi Berbasis Tolong-Menolong (Ta'awun). Pengelolaan risiko perjalanan melalui Asuransi Syariah (Takaful) mengubah konsep "transfer risiko" konvensional menjadi sistem perlindungan bersama yang sesuai dengan kaidah saling menolong antar sesama Muslim. Penerapan asuransi syariah ini selaras dengan prinsip Ta'awun sebagaimana terdapat dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah ayat 2 (Siregar & Zainarti, 2025).

c. Transparansi dan Etika Komunikasi. Saat terjadi kendala operasional seperti keterlambatan pesawat, perusahaan mengedepankan kejujuran dan responsivitas. Jamaah Ibu Sumarni mengungkapkan bahwa pihak travel tidak lepas tangan dan langsung menjelaskan kondisi pesawat di bandara serta tetap membagikan makanan dan mendampingi jamaah hingga pesawat siap berangkat. Dalam manajemen syariah, hal ini merupakan upaya menjaga Maslahah (kemaslahatan) di atas kepentingan profit (Ibrahim, 2025).

d. Pelayanan sebagai Ibadah (Ihsan). Penyediaan fasilitas terbaik dan muthawwif berpengalaman bukan sekadar strategi bisnis, melainkan bentuk Ihsan (memberikan yang terbaik). Manajemen risiko dipandang sebagai sarana untuk memastikan kelancaran ibadah jamaah agar tetap sesuai koridor syariat (Pasha, 2024).

Kendala dalam Penerapan Manajemen Risiko

Meskipun sistem manajemen risiko telah disusun secara terencana, Arabia Tour and Travel Padang tidak lepas dari berbagai hambatan yang muncul di lapangan. Kendala utama yang dihadapi meliputi:

a. Risiko Regulasi yang Berubah Mendadak. Perubahan kebijakan yang terjadi secara tiba-tiba, baik dari pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama maupun dari Pemerintah Kerajaan Arab Saudi, sering kali membawa implikasi pembiayaan yang tidak terduga. Karyawan Yulidia menyampaikan bahwa ketidaksinkronan regulasi administratif terkadang menghambat proses keberangkatan jamaah, dan uang yang sudah dibayarkan kepada pihak ketiga sering kali hangus atau dikenakan denda pembatalan (Sanja, Wahyuni, & Zaki, 2026).

b. Ketergantungan pada Transportasi. Keterlambatan penerbangan (delay) merupakan risiko yang dampaknya sangat tinggi terhadap kepercayaan jamaah. Hasrun Afandi Umpusinga mencatat bahwa gangguan transportasi udara merupakan salah satu dampak paling signifikan yang dialami agen travel haji dan umrah (Anugrah & Nugraha, 2025). Perusahaan tidak memiliki kendali penuh atas keputusan maskapai, sehingga strategi perusahaan hanya dapat bersifat reaktif dalam hal komunikasi dan kompensasi.

c. Fluktuasi Harga Hotel. Kenaikan harga hotel di Makkah dan Madinah tidak hanya terjadi satu kali dalam setahun, melainkan bisa terjadi beberapa kali dalam satu musim umrah terutama saat peak season seperti bulan Ramadan (Hakim, 2025). Kenaikan yang terjadi secara mendadak tanpa pemberitahuan resmi dari pihak penyedia hotel menjadi kendala utama. Kondisi ini sesuai dengan temuan Azhia Nova dan Khadijah Nurani (2023) yang menyatakan bahwa manajemen risiko pada agen travel umrah sangat dipengaruhi oleh volatilitas harga akomodasi di Arab Saudi.

d. Risiko Kesehatan dan Keamanan Jamaah. Faktor kelelahan dan penyakit bawaan, terutama untuk jamaah lansia, menjadi risiko kesehatan yang signifikan (Alfha, Sitorus, &

Najmah, 2025). Perusahaan melakukan pengecekan riwayat kesehatan jamaah sejak di tanah air sehingga tim pendamping sudah mengetahui jamaah yang memerlukan perhatian ekstra.

Dampak Penerapan Manajemen Risiko

Penerapan manajemen risiko yang sistematis di Arabia Tour and Travel Padang memberikan dampak nyata terhadap performa perusahaan, yang dapat dilihat dari dua sisi utama: stabilitas finansial internal dan kepercayaan jamaah sebagai pengguna jasa (Meijaya et al., 2026).

Dari sisi stabilitas finansial, strategi *price locking* dan dana cadangan berhasil menjaga arus kas operasional dan melindungi perusahaan dari kerugian besar akibat fluktuasi harga di Arab Saudi. Meskipun margin keuntungan terkadang berkurang untuk menutupi selisih harga, perusahaan terhindar dari risiko gagal bayar kepada *vendor*. Abbas Salim menegaskan bahwa dampak dari transfer risiko adalah tercapainya ketenangan pikiran bagi pengelola usaha karena beban finansial atas risiko murni telah dialihkan. Irham Fahmi juga menjelaskan bahwa perusahaan yang sukses mengelola risiko operasional akan memiliki performa keuangan yang lebih stabil dan berkelanjutan (Utami et al., 2020).

Dari sisi kepercayaan jamaah, penanganan risiko yang transparan misalnya saat terjadi *delay* pesawat membuat jamaah merasa aman dan dihargai. Jamaah yang puas akan menjadi pemasaran berjalan bagi Arabia Tour and Travel, yang sangat penting untuk menjaga volume keberangkatan jamaah di musim-musim berikutnya. Temuan ini selaras dengan penelitian Rika Widianita, dkk. (2023) yang menjelaskan bahwa manajemen risiko yang baik berdampak langsung pada kemampuan perusahaan dalam memitigasi kerugian operasional dan meningkatkan daya saing di pasar *travel* umrah (Hasana & Dewi, 2025).

Melalui instrumen transfer risiko seperti asuransi perjalanan syariah, perusahaan tidak perlu menanggung beban biaya rumah sakit yang mahal di Arab Saudi jika ada jamaah yang sakit atau mengalami musibah. Hal ini memberikan perlindungan finansial ganda bagi jamaah maupun kas perusahaan. Selain itu, adanya SOP yang jelas membuat kerja staf lebih terukur dan risiko kesalahan administrasi dapat ditekan serendah mungkin (Syahida, 2025). Secara keseluruhan, manajemen risiko membentuk mentalitas organisasi yang siap menghadapi ketidakpastian, sehingga Arabia Tour and Travel menjadi lebih tangguh dalam menghadapi perubahan regulasi pemerintah yang mendadak.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap praktik manajemen risiko yang dijalankan oleh Arabia Tour and Travel Padang, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan ibadah umrah di perusahaan ini telah menerapkan tahapan manajemen risiko secara terstruktur meliputi identifikasi, analisis, dan pengelolaan risiko. Temuan ini didukung oleh George L. Head dan Crockford yang menekankan pentingnya identifikasi dan analisis risiko sebagai langkah awal manajemen risiko yang efektif (Krisna, Hendrianto, & Wijaya, 2024). Dari perspektif manajemen syariah, penerapan manajemen risiko di Arabia Tour and Travel Padang telah mengimplementasikan nilai-nilai fundamental Islam: (1) Praktik *price locking* mencerminkan sifat *Amanah* dan *Siddiq* untuk menghindari unsur *Gharar* atau ketidakpastian harga; (2) Penerapan asuransi syariah (*Takaful*) merupakan wujud prinsip *Ta'awun* (tolong-menolong); (3) Transparansi dalam menangani kendala operasional merupakan manifestasi etika bisnis Islam dan upaya menjaga *Maslahah*; dan (4) Fokus pada kualitas pelayanan dan kekhusyukan ibadah jamaah merupakan manifestasi prinsip *Ihsan* (Nailan, 2024).

Implikasi penelitian ini menegaskan bahwa manajemen risiko pada biro perjalanan umrah tidak hanya berdimensi manajerial-bisnis, tetapi juga mengandung dimensi spiritual dan etis yang harus diintegrasikan secara menyeluruh. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah untuk melakukan penelitian komparatif antara dua atau lebih biro perjalanan umrah, memperdalam analisis implementasi akad *takaful* dalam perspektif ekonomi Islam, serta mengkaji korelasi antara efektivitas manajemen risiko dengan tingkat kepuasan dan loyalitas jamaah (Pasha, 2024).

DAFTAR PUSTAKA

Agung, P. (2022). *Analisis Manajemen Risiko Biro Jasa Ibadah Haji dan Umrah di Masa Pandemi pada PT DMS Tours and Travel Bandar Lampung* [Diploma thesis, UIN Raden Intan Lampung]. https://repository.radenintan.ac.id/21519/

Alawiy, A. (2020). *Panduan Ibadah Umrah Praktis Lahir Batin*. Genta Group Production.

Alfha, L. M., Sitorus, R. J., & Najmah, N. (2025). Faktor Risiko Kesakitan dan Kematian Jamaah Haji: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal, 15*(4), 813–824. https://doi.org/10.32583/pskm.v15i4.3833

Anugrah, D., & Nugraha, E. Y. (2025). Prinsip Hifz Al-Mal dalam Tanggung Jawab atas Keterlambatan Penerbangan: The Principle of Hifz Al-Mal in Responsibility for Flight Delays. *Perspektif Hukum, 25*(2), 258–280. https://doi.org/10.30649/ph.v25i2.372

Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam, 1*(2), 1–9. https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57

Azizah, R., Baehaqi, H., Nisa, M., & Al-Hidayah, N. (2024). Mekanisme Pelaksanaan Akad Tabarru pada Asuransi Takaful di PT Takaful Keluarga Sakinah Cirebon. *JEBISKU: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 2*(3), 329–342. https://jim.uinsuku.ac.id/index.php/JEBISKU/article/view/3128

Fauzi, M. G. A. (2022). *Tafsir Larangan Menimbun Barang dalam Al-Qur'an QS. At-Taubah: 34: Studi Penafsiran Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Mishbah* [Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Walisongo]. https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/18230/

Fitriani, D., & Nisa, F. L. (2024). Analisis Praktek Larangan Maysir, Gharar, dan Riba dalam Asuransi Syariah di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik, 1*(3), 181–190.

Hakim, M. I. (2025). Analisis Kendala Operasional Travel Umrah Terkait Visa, Transportasi, Akomodasi: Studi Kasus PT. Arasy Bungo Mandiri. *Krigan: Journal of Management and Sharia Business, 3*(1), 1–12. https://doi.org/10.30983/krigan.v3i1.9457

Hasana, U., & Dewi, Y. A. (2025). Analisis Manajemen Risiko dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah pada PT Sinai Tour and Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi. *BORJUIS: Journal of Economy, 2*(4), 1–17. https://sociohum.net/index.php/BORJUIS/article/view/173

Ibrahim, E. K., & Mawardi. (2025). Analisis Konsep Maslahah sebagai Prinsip dan Tujuan Ekonomi Islam. *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan dan Manajemen Syariah, 7*(2), 1–19. https://doi.org/10.51311/istikhlaf.v7i2.871

Ibnu, S. (2005). *Manajemen Risiko*. Graha Ilmu.

Iskandar, Y. A., & Novanto, R. Z. (2025). Analisis Manajemen Risiko Operasional Distribusi Pelumas Kendaraan: Studi Kasus DSP Plumpang, PT Patra Logistik. *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 20*(1), 125–134. https://doi.org/10.46975/yzdjw444

Kamaludin, A., Jabbar, B. H. R., & Sobana, D. H. (2025). Analisis Manajemen Risiko Keuangan dan Implementasi Strategi pada Perusahaan Travel Internasional: Studi Kasus Mytravelink Bandung. *Economic Reviews Journal, 4*(4), 2153–2168. https://doi.org/10.56709/mrj.v4i4.949

Krisna, N., Hendrianto, H., & Wijaya, H. (2024). *Analisis Penerapan Manajemen Risiko pada Produk Gadai Emas di PT Bank Syariah Indonesia KCP Curup* [Undergraduate thesis, Institut Agama Islam Negeri Curup]. https://e-theses.iaincurup.ac.id/7856/

Lisnawati, T., Hussaen, S., Nuridah, S., Pramanik, N. D., Warella, S. Y., & Bahtiar, M. Y. (2023). Manajemen Risiko dalam Bisnis E-Commerce: Mengidentifikasi, Mengukur, dan Mengelola Risiko-Risiko yang Terkait. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 7*(2), 8252–8529. https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.7534

Meijaya, P. S., Nugraha, N. R., Rizal, A., Mubarrok, M. L., & Alfiana, A. (2026). Analisa Manajemen Risiko pada Travel Umroh Menggunakan Matriks Manajemen Risiko: Studi Kasus "Travel Umroh Rawda Cahya Multazam" di Kota Bandung. *Ekupedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 2*(1), 295–305. https://doi.org/10.63822/n2gkra05

Mufti, R., Fatwa, N., Sobari, N., & Rini, N. (2025). Manajemen Risiko Perusahaan Pembiayaan Syariah di Indonesia. *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia, 5*(1), 111–126. https://doi.org/10.53866/jimi.v5i1.660

Nailan, A. S. (2024). Analisis Manajemen Risiko Lembaga Pendidikan menuju Generasi Emas dalam Perspektif Al-Qur'an. *Leadership: Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam, 5*(1), 50–66. https://doi.org/10.32478/leadership.v5i1.1920

Pasha, K. M. (2024). *Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan Umrah di BPRS Harta Insan Karimah* [Undergraduate thesis, Universitas Islam Indonesia]. https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/51441

Ramadhani, A., & Ayuningtyas, F. (2024). Pendekatan Empati dalam Manajemen Krisis Maskapai: Studi pada Batik Air. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences, 5*(4), 2171–2186. https://doi.org/10.33367/ijhass.v5i4.6310

Ramadhani, A., Rahmadi, A., & Meilani, M. (2025). Gharar dalam Praktik Kartel Non Harga: Perspektif Hukum Ekonomi Islam. *Fawaid: Sharia Economic Law Review, 7*(1), 1–18. https://doi.org/10.31332/flr.v7i1.11467

Reffenza, R. (2019). *Analisis Implementasi Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* [Thesis, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu]. https://repository.iainbengkulu.ac.id/6830/

Sanja, D. M., Wahyuni, E. S., & Zaki, K. (2026). Analisis Manajemen Risiko terhadap Perubahan Itinerary Perjalanan Umrah: Studi pada PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 11*(1). https://doi.org/10.30651/jms.v11i1.30781

Satispi, E., Aisyara, F. G., Sunaryoto, Z. F. P., Bisry, S., & Yusma, I. T. (2025). Analisis Kebijakan Publik terhadap Rencana Pembentukan Kementerian Haji di Indonesia. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora, 5*(3), 4939–4946. https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i3.2069

Siregar, J., & Zainarti, Z. (2025). Penerapan Prinsip Ta'awun dalam Praktik Asuransi Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen, 3*(1), 300–305. https://doi.org/10.61722/jiem.v3i1.3526

Sugiyono, F. X. (2017). *Neraca Pembayaran: Konsep, Metodologi, dan Penerapan*. Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan, Bank Indonesia.

Syahida, A. L. (2025). *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Ponorogo* [Undergraduate thesis, IAIN Ponorogo]. https://etheses.iainponorogo.ac.id/35048/

Tinambunan, Y. (2024). Manajemen Risiko dalam Proyek Konstruksi: Evaluasi dan Pengembangan Model. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen Indonesia (JEAMI), 3*(1), 10–19. https://doi.org/10.58471/jeami.v3i01.599

Utami, A. R., Sunaryo, Hasanah, H., Aziz, M. A., Alhidayatullah, Jusuf, H. K., Rofiq, R. M., Naf'an, W., Ratnasari, K., Ladesi, V. K., & Nizar, L. F. (2025). *Manajemen Risiko dalam Bisnis: Strategi Adaptif di Era Disrupsi*. PT Kimshafi Alung Cipta.

Yeni, P. H., & Ridhah, H. (2025). Analisis Manajemen Risiko Terkait Regulasi Perjalanan Umrah di AET Travel. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, 2*(11). https://doi.org/10.5281/zenodo.15567987

Zulaiha, E., & Yunus, B. M. (2024). Reinterpretasi Kisah Nabi Yusuf dalam Al-Qur'an untuk Strategi Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat. *Mashadiruna: Jurnal Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir, 2*(3), 279–286. https://doi.org/10.15575/mjiat.v2i3.25243

Zulfa, N., Irsyad, I., & Setiawati, M. (2025). Manajemen Risiko: Konsep, Peran, Tujuan, dan Proses dalam Pengelolaan Organisasi untuk Meningkatkan Stabilitas dan Kinerja. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan, 2*(3), 838–842. https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jimp/article/view/1231

Zulfila, Z. (2022). Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Plus dan Umrah pada PT. Tanim Wisata Religi Duri Riau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi, 1*(2), 62–71. https://doi.org/10.58290/jmbo.v1i2.18