

**STRATEGI MITIGASI RISIKO KEGAGALAN
KEBERANGKATAN UMRAH : STUDI KASUS DI PT.
AL ANSHOR MADINAH BAROKAH *TOURS AND
TRAVEL* YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

Disusun Oleh :

**Ali Gufron Hamid Nasution
NIM 22102040022**

Dosen Pembimbing :

**Achmad Muhammad, M.Ag
NIP 197207192000031002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2026**

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-849/Un.02/DD/PP.00.9/06/2026

Tugas Akhir dengan judul : STRATEGI MITIGASI RISIKO KEGAGALAN KEBERANGKATAN UMRAH STUDI KASUS DI PT. AL ANSHOR MADINAH BAROKAH TOURS AND TRAVEL YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ALI GUFRON HAMID NASUTION
Nomor Induk Mahasiswa : 22102040022
Telah diujikan pada : Selasa, 19 Mei 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Achmad Muhammad, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 6a15603fdad55



Penguji I
Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 6a1523ae5bae2



Penguji II
Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6a14de8d27df



Yogyakarta, 19 Mei 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

Valid ID: 6a1e55942b2e1

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara :

Nama : Ali Gufron Hamid Nasution
NIM : 22102040022
Judul Skripsi : Strategi Mitigasi Risiko Kegagalan Keberangkatan Umrah Studi Kasus di PT. Al Anshor Madinah Barokah Tours And Travel Yogyakarta

skripsi tersebut sudah memenuhi syarat

- o Bebas dari unsur plagiarisme.
- o Hasil pemeriksaan similaritas melalui Turnitin menunjukkan tingkat kemiripan sebesar 15% dengan menggunakan setelan "small match exclusion" sepuluh kata.
- o Sistematika penulisan telah sesuai dengan Pedoman Penulisan Skripsi yang berlaku.

Dan sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana. Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 11 Mei 2026

Dosen Pembimbing



Achmad Muhammad, M.Ag
NIP 197207192000031002

Mengetahui
Ketua Program Studi



Munif Solihan, MPA
NIP 198512092019031002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ali Gufron Hamid Nasution
NIM : 22102040022
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

STRATEGI MITIGASI RISIKO KEGAGALAN KEBERANGKATAN UMRAH STUDI KASUS DI PT. AL ANSHOR MADINAH BAROKAH *TOURS AND TRAVEL* YOGYAKARTA, adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 10 Mei 2026

Yang menyatakan



Ali Gufron Hamid Nasution
22102040022

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Kuasa

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

"Ilmu tanpa keikhlasan adalah beban, dan amal tanpa ilmu adalah kesesatan."

(Ibn Qayyim al-Jawziyyah, *Miftah Dar as-Sa'adah*).¹

"Barangsiapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga."²

(HR. Imam Muslim, *Sahih Muslim*, no. 2699).



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Ibn Qayyim al-Jawziyyah, *Miftah Dar al-Sa'adah*, [Terjemah Miftah Daris Sa'adah](#) diakses pada tanggal 11 Mei 2026 pada pukul 06:10 WIB.

²Imam Muslim, *Sahih Muslim*, hadis no. 2699, diakses dari <https://sunnah.com/muslim/48/48> diakses pada tanggal 11 Mei 2026 pukul 06:15 WIB.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Mitigasi Risiko Kegagalan Keberangkatan Umrah : Studi Kasus di PT. Al Anshor Madinah Barokah *Tours And Travel* Yogyakarta” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana, dan merupakan hasil dari proses panjang yang melibatkan kesungguhan, doa, serta usaha yang berkelanjutan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari bahwa keberhasilan yang diraih tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan syukur, Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam kelancaran dan penyelesaian skripsi ini. Secara khusus, Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Munif Solihan, S.Sos., M.PA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Achmad Muhammad, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan,

bimbingan, serta masukan yang sangat berarti sejak awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.


5. Kedua orang tua tersayang, yang tak pernah lupa untuk selalu mendoakan agar peneliti diberi kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini dan juga atas dukungan yang tak pernah putus sehingga menjadi motivasi bagi saya untuk segera menyelesaikan Penelitian skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kalian dengan kesehatan, kebahagiaan, serta rezeki yang melimpah.
6. Abang, Kakak serta adik saya 7 bersaudara, yaitu Abang Ali Widi, Abang Roipan, Kakak Siti Anita, Kakak Siti Desi, Aswin, dan Majit yang selalu memberikan semangat dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak, Ibu dan seluruh staff di PT Al Anshor Madinah Barokah *Tours And Travel* Yogyakarta, yang telah memberikan izin peneliti melakukan penelitian di lembaga untuk dijadikan tempat penelitian, yang bersedia untuk diwawacarai dan membantu peneliti dalam proses penelitian.
8. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Terutama Bapak dan Ibu dosen Prodi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti selama perkuliahan.
9. Seluruh staff akademik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang senantiasa membantu dan melayani kebutuhan peneliti mengenai administrasi selama masa perkuliahan.

10. Alda Nurul yang senantiasa meluangkan waktu untuk menemani, memberikan bantuan, dan dukungan selama proses pengerjaan skripsi.
11. Seluruh teman-teman perkuliahan, terkhusus teman Prodi Manajemen Dakwah Angkatan 2022 juga terkhusus teman terdekat peneliti dari Prodi Manajemen Dakwah yaitu: Qodri, Syafi'i, Agil, Hanif, Asyri, Dimas, teman-teman KKN, teman-teman Asrama Putra Masjid Al Muhtadin Plumbon, teman-teman Ikayamin Yogyakarta serta teman-teman lainnya yang telah membantu peneliti dalam menyemangati dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh pihak lain yang tidak dapat Peneliti sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ini. Akhir kata, Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 08 Mei 2026



Ali Gufron Hamid Nasution
NIM.22102040022

ABSTRACT

This study aims to analyze risk management and determine mitigation strategies against potential umrah departure failures at PT Al Anshor Madinah Barokah Tours and Travel Yogyakarta. Given its excellent track record and large volume of pilgrims, the institution's mitigation strategies are highly worthy of investigation. The research focus is directed at the efforts made by the institution in maintaining departure certainty, service smoothness, and compliance with applicable regulations. This study utilizes a descriptive qualitative method. Data collection was conducted in-depth through direct observation of operational activities, intensive interviews with the company leader, administrative staff, and representatives of umrah pilgrims, alongside documentation study. The data analysis process includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results indicate that risk identification centers on two main aspects. First, external factors related to the dynamics of cross-border policies and regulations, such as sudden changes in health (vaccination) and immigration requirements between the Indonesian and Saudi Arabian governments. Second, internal factors in the form of operational and financial risks associated with the certainty of departure quotas. The implemented mitigation strategies include comprehensive planning from the beginning of the umrah season through an airline block seat system and hotel reservations for the upcoming year to avoid the risk of lost capital and guarantee the availability of core facilities. Furthermore, the institution mitigates external risks through proactive monitoring and rapid adaptation to the latest regulatory information. Through these preventive measures, PT Al Anshor Madinah Barokah is proven capable of minimizing both bureaucratic and operational obstacles in organizing umrah pilgrimages.

Keywords: *Mitigation Strategy, Risk Management, Umrah Departure Failure, PT Al Anshor Madinah Barokah.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen risiko dan menentukan strategi mitigasi terhadap potensi kegagalan keberangkatan umrah pada PT Al Anshor Madinah Barokah *Tours and Travel* Yogyakarta. Melihat rekam jejaknya yang bagus dan jumlah jemaah yang banyak, strategi mitigasi lembaga ini sangat layak diteliti. Fokus penelitian diarahkan pada upaya-upaya yang dilakukan lembaga dalam menjaga kepastian keberangkatan, kelancaran pelayanan, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan secara mendalam melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional, wawancara intensif kepada pimpinan perusahaan, staf administrasi, dan perwakilan jemaah umrah, serta studi dokumentasi. Proses analisis data meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa identifikasi risiko berpusat pada dua aspek utama. Pertama, faktor eksternal terkait dinamika kebijakan dan regulasi antar negara, seperti perubahan mendadak pada persyaratan kesehatan (vaksinasi) dan keimigrasian antara pemerintah Indonesia dan Arab Saudi. Kedua, faktor internal berupa risiko operasional dan finansial yang berkaitan dengan kepastian kuota keberangkatan. Strategi mitigasi yang diimplementasikan meliputi perencanaan komprehensif sejak awal musim umrah melalui sistem *block seat* maskapai penerbangan dan pemesanan hotel untuk satu tahun ke depan guna menghindari risiko modal hangus dan menjamin ketersediaan fasilitas inti. Selain itu, lembaga memitigasi risiko eksternal dengan pemantauan proaktif dan adaptasi cepat terhadap informasi regulasi terbaru. Melalui langkah preventif tersebut, PT Al Anshor Madinah Barokah terbukti mampu meminimalisir hambatan birokrasi maupun operasional dalam penyelenggaraan ibadah umrah.

Kata Kunci: Strategi Mitigasi, Manajemen Risiko, Kegagalan Keberangkatan Umrah, PT Al Anshor Madinah Barokah.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka	9
F. Kajian Teori.....	13
1. Manajemen Risiko	13
2. Strategi Mitigasi Risiko	17
3. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah	19
G. Metode Penelitian.....	22
1. Jenis Penelitian.....	22
2. Fokus Penelitian	22
3. Teknik Pengumpulan Data	23
4. Teknik Validasi Data	25
5. Teknis Analisis Data.....	29
H. Sistematika Pembahasan	32
BAB II GAMBARAN UMUM TENTANG AL ANSHOR TOURS AND TRAVEL YOGYAKARTA	34
A. Sejarah Berdiri Al Anshor <i>Tours and Travel</i> Yogyakarta.....	34
B. Alamat Al Anshor <i>Tours and Travel</i> Yogyakarta	35
C. Legalitas Al Anshor <i>Tours and Travel</i> Yogyakarta	35
D. Visi, Misi, dan Tujuan Al Anshor <i>Tours and Travel</i> Yogyakarta.....	36
E. Struktur Organisasi Al Anshor <i>Tours and Travel</i> Yogyakarta.....	38

F.	Ruang Lingkup Al Anshor Tours and Travel Yogyakarta	39
G.	Produk Al Anshor <i>Tours and Travel</i> Yogyakarta.....	40
H.	Biaya Paket Umrah Al Anshor Tours and Travel Yogyakarta	41
I.	Syarat dan Ketentuan Daftar	45
J.	Jasa Pembuatan Paspor	45
BAB III STRATEGI MITIGASI RISIKO KEGAGALAN		
KEBERANGKATAN UMRAH		46
A.	Manajemen Risiko	46
1.	Identifikasi Risiko	46
2.	Analisis Risiko	52
3.	Evaluasi Risiko	57
4.	Mitigasi Risiko	60
B.	Strategi Mitigasi	65
1.	<i>Risk Reduction</i>	65
2.	<i>Risk Transfer</i>	70
3.	<i>Risk Retention</i>	73
BAB IV PENUTUP		78
A.	KESIMPULAN	78
B.	SARAN	79
1.	Bagi PT Al Anshor Madinah Barokah	79
2.	Bagi Peneliti Selanjutnya	80
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN		
Lampiran 1.	Instrumen Observasi	40
Lampiran 2.	Pedoman Wawancara	43
Lampiran 3.	Pedoman Dokumentasi	65
Lampiran 4.	Surat Izin Penelitian.....	68
Lampiran 5.	Surat Izin Balasan Penelitian	69
Lampiran 6.	Hasil Cek Plagiarisme.....	70
Lampiran 7.	Daftar Riwayat Hidup.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Program Umrah Reguler Al Anshor Tours and Travels Yogyakarta... 42
Tabel 1 Pedoman Wawancara..... 40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tringulasi Sumber.....	27
Gambar 1. 2 Tringulasi Teknik	28
Gambar 1. 3. Analisis Data Interaktif.....	30
Gambar 2. 1. Peta Al Anshor Tours and Travels Yogyakarta	35
Gambar 1. Sesi wawancara dengan Pimpinan PT Al Anshor	65
Gambar 2. Sesi wawancara dengan Pimpinan PT Al Anshor	66
Gambar 3 Setelah wawancara dengan Pimpinan PT Al Anshor.....	66
Gambar 4. Sesi wawancara dengan Staf.....	66
Gambar 5. Setelah wawancara dengan Jemaah PT Al Anshor	67
Gambar 6. Setelah wawancara dengan Jemaah PT Al Anshor	67



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini berbagai media massa sering memuat informasi mengenai permasalahan yang terjadi pada agen perjalanan umrah, mulai dari hambatan teknis dalam proses pemberangkatan Jemaah hingga penyalahgunaan pengelolaan dana oleh pihak tertentu yang tidak profesional. Di Indonesia, perusahaan biro perjalanan umrah saling bersaing untuk mendapatkan sebanyak mungkin calon Jemaah. Untuk menarik minat masyarakat, mereka menawarkan beragam program promosi, seperti penawaran harga, peningkatan kualitas layanan, hingga kegiatan pembekalan sebelum keberangkatan. Namun demikian, terdapat pula biro perjalanan yang menawarkan paket dengan harga di bawah standar, sehingga berpotensi menimbulkan risiko dan ketidaknyamanan bagi Jemaah di kemudian hari.³

Kegagalan pemberangkatan jemaah umrah di kota Palembang pada 2 Maret 2023 melibatkan biro perjalanan umrah Lavina. Perusahaan yang sebelumnya berkantor di Jalan R. Sukanto, Kelurahan Pipa Reja, Kecamatan Kemuning, diketahui telah menutup operasional kantor dan berpindah ke lokasi lain. Sebanyak belasan jemaah menjadi korban dalam kasus ini. Mereka awalnya dijanjikan keberangkatan pada 30 Januari 2023 setelah melakukan pendaftaran pada Agustus

³ Arun Sahgal, "Strategi Seksi Penyelenggaraan Umrah Dalam Mengawasi Travel Yang Bermasalah Di Kementerian Agama Kota Palembang," 4, no. 1 (2024): 9–15.

2022. Namun, jadwal tersebut kembali ditunda menjadi 23 Februari 2023 dan tetap tidak terlaksana. Para calon Jemaah bahkan telah menerima perlengkapan seperti pakaian dan buku panduan, serta dijanjikan akan mendapatkan koper, tetapi keberangkatan tidak pernah direalisasikan.⁴

Selain itu, pada 3 Juni 2023 di Provinsi Sumatera Selatan juga terjadi kasus kegagalan pemberangkatan Jemaah yang melibatkan biro perjalanan haji dan umrah Firdaus. Dalam peristiwa tersebut, terdapat 18 orang yang menjadi korban, terdiri atas 10 calon Jemaah haji dan 8 calon Jemaah umrah. Total kerugian yang dialami mencapai sekitar Rp 455 juta, dengan rincian Rp 199 juta dari calon Jemaah haji dan Rp 256 juta dari calon Jemaah umrah. Para korban sebelumnya dijanjikan akan diberangkatkan ke Tanah Suci pada tahun yang sama, namun dana yang mereka setorkan tidak digunakan sesuai peruntukannya dan diduga dialihkan untuk menutupi kewajiban finansial pihak pengelola.⁵

Penyelenggaraan ibadah umrah merupakan salah satu bentuk pelayanan keagamaan yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi karena melibatkan berbagai aspek administratif, operasional, finansial, regulatif, dan pelayanan Jemaah. Dalam pelaksanaannya, proses penyelenggaraan umrah tidak hanya berkaitan dengan keberangkatan Jemaah menuju tanah suci, tetapi juga mencakup pengelolaan dokumen perjalanan, pengaturan transportasi, akomodasi, konsumsi, bimbingan ibadah, koordinasi dengan mitra kerja, hingga kepatuhan terhadap regulasi pemerintah Indonesia maupun pemerintah Arab Saudi. Kompleksitas tersebut

⁴ Arun Sahgal, "Strategi Seksi Penyelenggaraan Umrah Dalam Mengawasi Travel Yang Bermasalah Di Kementerian Agama Kota Palembang," 4, no. 1 (2024): 9–15.

⁵ Arun Sahgal, "Strategi Seksi Penyelenggaraan Umrah Dalam Mengawasi Travel Yang Bermasalah Di Kementerian Agama Kota Palembang," 4, no. 1 (2024): 9–15.

menjadikan penyelenggaraan ibadah umrah sebagai aktivitas pelayanan yang memiliki potensi risiko cukup tinggi apabila tidak dikelola secara profesional dan sistematis.

Seiring meningkatnya minat masyarakat Indonesia untuk melaksanakan ibadah umrah, jumlah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) juga mengalami perkembangan yang signifikan. Persaingan antarpenyelenggara perjalanan umrah mendorong setiap lembaga untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Jemaah. Namun, di tengah tingginya persaingan tersebut, masih ditemukan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan keberangkatan umrah, mulai dari keterlambatan keberangkatan, ketidaksesuaian fasilitas, hingga kegagalan keberangkatan Jemaah. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan ibadah umrah tidak terlepas dari berbagai risiko yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara.

Dalam praktiknya, risiko kegagalan keberangkatan umrah tidak hanya disebabkan oleh persoalan finansial semata, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan. Faktor internal dapat berupa lemahnya sistem manajemen operasional, kurang optimalnya pengelolaan administrasi Jemaah, ketidaksiapan dokumen perjalanan, kesalahan penjadwalan keberangkatan, lemahnya koordinasi antarbagian, keterbatasan sumber daya manusia, hingga kurang optimalnya penerapan standar operasional prosedur (SOP). Selain itu, permasalahan komunikasi antara pihak penyelenggara dengan Jemaah

maupun mitra kerja juga dapat menjadi penyebab munculnya hambatan dalam proses keberangkatan.

Adapun faktor eksternal yang dapat menyebabkan kegagalan keberangkatan umrah meliputi perubahan regulasi pemerintah Arab Saudi, keterlambatan penerbitan visa, kebijakan maskapai penerbangan, gangguan jadwal penerbangan, kondisi cuaca, situasi geopolitik internasional, hingga keadaan darurat tertentu yang berada di luar kendali pihak penyelenggara. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan ibadah umrah merupakan kegiatan pelayanan yang sangat rentan terhadap berbagai bentuk ketidakpastian sehingga membutuhkan sistem pengelolaan risiko yang efektif dan terstruktur.

Risiko kegagalan keberangkatan umrah tidak hanya berdampak pada kerugian material atau finansial, tetapi juga dapat memengaruhi aspek psikologis dan kepercayaan Jemaah terhadap lembaga penyelenggara. Bagi sebagian besar masyarakat, ibadah umrah merupakan perjalanan spiritual yang telah dipersiapkan dalam waktu lama, baik secara mental, finansial, maupun administratif. Oleh karena itu, ketika terjadi keterlambatan atau kegagalan keberangkatan, kondisi tersebut dapat menimbulkan rasa kecewa, hilangnya kepercayaan, bahkan menurunkan citra lembaga penyelenggara di tengah masyarakat. Dalam konteks pelayanan keagamaan, kepercayaan publik menjadi salah satu aspek yang sangat penting bagi keberlangsungan sebuah lembaga penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penerapan manajemen risiko dan strategi mitigasi risiko menjadi kebutuhan penting bagi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Mitigasi risiko tidak hanya berfungsi sebagai langkah pencegahan

terhadap kemungkinan terjadinya risiko, tetapi juga sebagai bentuk pengendalian untuk memastikan seluruh proses operasional berjalan secara aman, efektif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya strategi mitigasi risiko yang tepat, lembaga penyelenggara dapat mengidentifikasi potensi masalah sejak dini, meminimalisir dampak kerugian, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjaga stabilitas operasional lembaga.

Penerapan mitigasi risiko juga memiliki peran penting dalam menjaga profesionalisme dan akuntabilitas penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Dalam menghadapi berbagai tantangan penyelenggaraan umrah, setiap PPIU dituntut untuk mampu membangun sistem pengawasan, koordinasi, dan pengendalian yang baik agar setiap tahapan pelayanan dapat berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Selain itu, kemampuan lembaga dalam mengantisipasi dan menangani risiko juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola penyelenggaraan ibadah umrah.

Langkah-langkah mitigasi yang dapat diambil oleh penyelenggara antara lain penerapan SOP operasional yang jelas serta seleksi mitra kerja yang kredibel. Penyelenggara juga harus memastikan bahwa maskapai penerbangan, provider visa, dan penyedia akomodasi yang dipilih memiliki standar pelayanan tinggi serta rekam jejak yang dapat dipertanggungjawabkan.⁶

PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta merupakan salah satu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang telah berkembang dan

⁶ Sembiring Juhardi Syahputra Eko, Novianty Lily, "Analisis Manajemen Resiko Operasional Pada Pemasaran Haji Dan Umrah Pt Saudi Patria Wisata Metro Lampung," *Journal Of Engineering Research* 10, No. 1 (2023): 35–45.

tergolong mapan, dengan pengalaman operasional yang panjang serta sistem pelayanan yang terus mengalami penguatan. Sebagai lembaga penyelenggara dan pembimbing ibadah haji dan umrah, PT. Al Anshor Madinah Barokah memiliki kapasitas dan tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang komprehensif kepada Jemaah, mulai dari proses pendaftaran, pembinaan manasik, pengelolaan administrasi, hingga pemberangkatan dan pendampingan di Tanah Suci. Pengalaman tersebut menjadi modal penting dalam membangun kepercayaan Jemaah serta menjaga kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Penerapan langkah-langkah mitigasi tersebut menjadi sangat penting bagi setiap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dalam menjaga kelancaran proses keberangkatan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada Jemaah. Salah satu PPIU yang terus berupaya memperkuat sistem mitigasi risiko dan pelayanan operasionalnya adalah PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta.

Sebagai PPIU yang telah lama beroperasi, PT. Al Anshor Madinah Barokah tidak hanya menghadapi tantangan operasional, tetapi juga dituntut untuk mampu mengelola berbagai potensi risiko secara profesional dan sistematis. Risiko dalam penyelenggaraan umrah, seperti perubahan regulasi, dinamika kebijakan Arab Saudi, koordinasi dengan mitra layanan, hingga aspek teknis keberangkatan, dihadapi dengan strategi manajemen dan mitigasi risiko yang telah terstruktur berdasarkan pengalaman lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga telah memiliki mekanisme antisipatif dalam menjaga kelancaran dan kepastian keberangkatan Jemaah.

PT Al Anshor Madinah Barokah menonjol sebagai salah satu biro perjalanan umrah dan haji terpercaya yang telah membangun reputasi solid melalui pengalaman operasional yang konsisten sejak tahun 2007. Keberhasilan dalam memfasilitasi lebih dari 10.000 jemaah untuk beribadah ke tanah suci merupakan bukti nyata dari kualitas layanan serta manajemen profesional yang dimiliki oleh lembaga tersebut.⁷ Besarnya skala operasional dan tingginya tingkat kepercayaan publik ini menjadikan PT Al Anshor sebagai subjek penelitian yang sangat representatif untuk mendalami strategi mitigasi risiko, mengingat rekam jejak yang panjang tentu memberikan gambaran komprehensif mengenai cara lembaga dalam meminimalisir potensi kegagalan keberangkatan di tengah dinamika industri perjalanan ibadah yang kompleks.

Penelitian mengenai strategi mitigasi risiko kegagalan keberangkatan umrah pada lembaga yang telah mapan menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini difokuskan pada kajian terhadap strategi mitigasi risiko yang diterapkan oleh PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta dalam mencegah dan mengurangi kemungkinan terjadinya kegagalan keberangkatan umrah. Melihat rekam jejaknya yang bagus dan jumlah jemaahnya yang banyak, sehingga strategi mitigasinya sangat layak diteliti. Fokus penelitian diarahkan pada upaya-upaya yang dilakukan lembaga dalam menjaga kepastian keberangkatan, kelancaran pelayanan, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Atas dasar tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam melalui penelitian berjudul “Strategi Mitigasi

⁷ Dokumen *Website Al Anshor Tours and Travel* Yogyakarta, <https://alanshortours.com/> diakses 21 Januari 2026 pukul 10:05 WIB.

Risiko Kegagalan Keberangkatan Umrah: Studi Kasus di PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana strategi mitigasi risiko yang diterapkan PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta untuk mencegah atau meminimalisir kegagalan keberangkatan Jemaah umrah?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui strategi mitigasi risiko yang diterapkan PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta untuk mencegah atau meminimalisir kegagalan keberangkatan Jemaah umrah.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Manajemen Dakwah, khususnya dalam kajian manajemen risiko pada lembaga penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah, serta menambah khazanah literatur ilmiah mengenai strategi mitigasi risiko dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bentuk-bentuk risiko yang dihadapi oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), faktor-faktor penyebab munculnya risiko, serta strategi mitigasi yang diterapkan dalam menjaga kelancaran operasional dan kualitas pelayanan kepada Jemaah. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa, peneliti, maupun pihak lain yang ingin mengkaji lebih lanjut mengenai manajemen

risiko dalam bidang penyelenggaraan ibadah umrah, sekaligus memberikan manfaat praktis bagi lembaga penyelenggara umrah dalam meningkatkan sistem pengelolaan risiko, profesionalisme pelayanan, serta efektivitas manajemen operasional dalam proses keberangkatan Jemaah umrah.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan menambah wawasan mengenai tata kelola lembaga penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

b. Bagi Penyelenggara Perjalanan Umrah

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran mengenai risiko yang berpotensi menyebabkan kegagalan keberangkatan Jemaah serta menawarkan rekomendasi strategis untuk memperkuat SOP, meningkatkan koordinasi dengan mitra kerja, dan memperbaiki tata kelola layanan.

E. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan eksplorasi terhadap literatur penelitian terdahulu yang berkaitan erat dengan topik skripsi ini, ditemukan sejumlah kajian empiris yang mengkaji strategi mitigasi serta manajemen risiko dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan layanan perjalanan keagamaan. Peneliti selanjutnya melakukan analisis mendalam terhadap temuan-temuan penelitian tersebut sebagai fondasi untuk memperkuat kajian ini. Adapun beberapa penelitian yang relevan dapat diuraikan sebagai berikut.

Pertama, Skripsi “*Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Pemasaran Haji Dan Umrah Pt Saudi Patria Wisata Metro Lampung yang dilakukan oleh Ayu Aviyonika Wulandari*”.⁸ Hasil penelitian menunjukkan analisis manajemen resiko operasional pada pemasaran haji dan umrah PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung adalah berasal dari Jemaah yang berangkat haji dan umrah dengan berhubungan baik tersebut dapat bekerjasama untuk menjadi agent, dan bekerjasama dengan mitra dalam biaya menutupi resiko operasional yaitu secara kondisional. Penelitian dari studi ini terletak pada ruang lingkup kajian yang masih terbatas pada resiko operasional pemasaran, serta objek penelitian berupa biro perjalanan yang telah beroperasi secara komersial. Penelitian tersebut belum mengkaji secara khusus resiko kegagalan keberangkatan Jemaah serta strategi mitigasi risiko pada tahap perencanaan dan pelaksanaan keberangkatan umrah.

Kedua, Artikel jurnal terkait “*Analisis Risiko dan Penentuan Strategi Mitigasi Berdasarkan Metode FMEA dan AHP (Studi Kasus: CV. Kurir Kuriran Samarinda)*”.⁹ Yang ditulis oleh Muhammad Rahmat Subhan dkk. Hasil yang didapatkan dari penilaian dan pemeringkatan risiko dengan metode FMEA yang menjadi peringkat pertama adalah sulitnya pencarian kurir saat cuaca hujan (355,2), kendala pengantaran pada saat hujan atau banjir (219), dan Rider (kurir) pernah keliru dalam melaporkan hasil pendapatan (250). Penelitian tersebut dilakukan pada sektor jasa non-keagamaan dengan metode teknis kuantitatif, sehingga belum

⁸ Utari Nur Rahma et al., “*Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah KBIH Nasrul Ummah,*” *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 3, no. 1 (June 2, 2023): 15, <https://doi.org/10.32332/multazam.v3i1.6097>.

⁹ Muhammad Rahmat Subhan et al., “*Analisis Risiko Dan Penentuan Strategi Mitigasi Berdasarkan Metode FMEA Dan AHP (Studi Kasus: CV. Kurir Kuriran Samarinda),*” *Jurnal Teknik Industri* 11, no. 3 (2021): 216–25.

mampu menjelaskan secara mendalam proses dan strategi mitigasi risiko dalam konteks penyelenggaraan ibadah umrah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali praktik mitigasi risiko secara komprehensif di PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta.

Ketiga, Skripsi yang ditulis Anna Sry Muliana dengan judul “*Analisis Penanganan Risiko Finansial Pt. Mahabbul Karim Watampone*”¹⁰. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko yang dihadapi PT. Mahabbul Karim tour dan travel terbagi atas dua yaitu: risiko finansial dan risiko non finansial (fisik). Risiko finansial yang dihadapi yaitu fluktuasi nilai tukar (kurs) valuta asing, selisih booking hotel di Arab Saudi, dan hilangnya profit (keuntungan) karena target tidak tercapai. Penelitian ini belum mengulas risiko kegagalan keberangkatan Jemaah dari aspek administratif dan operasional secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengkaji mitigasi risiko kegagalan keberangkatan umrah secara lebih komprehensif pada PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta..

Keempat, Artikel jurnal “*Strategi Mitigasi Risiko Konflik Sosial dalam Pendidikan Islam di Pesantren*”¹¹. Yang ditulis oleh Dean Devara Alfari dan Wahyu Hidayat. Temuan-temuan tersebut meliputi perbedaan pemahaman agama, persaingan dan perbedaan pendapat, dan faktor struktural dan sosial. Pada perbedaan pemahaman agama, penelitian menunjukkan bahwa perbedaan pemahaman agama antara siswa dan staf pendidikan Islam dapat memicu konflik sosial di pesantren. Kesenjangan penelitian dari penelitian tersebut terletak pada perbedaan objek dan

¹⁰ Anna Sry Muliana, *Analisis Penanganan Risiko Finansial PT. Mahabbul Karim Watampone, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2020.

¹¹ Dean Devara Alfari dan Wahyu Hidayat, “*Strategi Mitigasi Risiko Konflik Sosial Dalam Pendidikan Islam Di Pesantren,*” *Studia Manageria* 5, no. 1 (2023): 43–52.

fokus kajian. Penelitian tersebut dilakukan pada lembaga pendidikan, bukan pada penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Penelitian ini menghadirkan konteks baru, yaitu mitigasi risiko kegagalan keberangkatan umrah yang memiliki kompleksitas administratif, regulatif, dan operasional yang berbeda.

Kelima, Artikel jurnal “*Analisis Strategi Mitigasi Risiko Pada Usaha Pembuatan Roti*”¹² yang ditulis oleh Annisa Fitri Koespratiwi dkk. Hasil penelitian ini adalah maka dapat diketahui bahwa terdapat 20 kejadian risiko dengan berasal dari 5 faktor risiko yaitu dengan 5 risiko berasal dari kegiatan penyediaan bahan baku, 6 risiko berasal dari kegiatan produksi, 3 risiko berasal dari kegiatan pengemasan, 3 risiko berasal dari kegiatan pengiriman, dan 3 risiko berasal dari kegiatan pengembalian atau *return*. Kesenjangan penelitian pada studi tersebut terletak pada perbedaan sektor dan karakteristik organisasi. Penelitian ini berfokus pada sektor pelayanan ibadah umrah yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada pelayanan keagamaan dan pembinaan Jemaah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam kajian mitigasi risiko pada lembaga keagamaan, khususnya PT. Al Anshor Yogyakarta.

Berdasarkan kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu, ditemukan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam pembahasan mengenai mitigasi risiko pada penyelenggaraan ibadah umrah. Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada biro travel atau perusahaan perjalanan yang bersifat komersial, dengan penekanan pada risiko operasional dan finansial. Sementara itu, penelitian ini menitikberatkan pada lembaga pembimbing ibadah, yaitu PT. Al

¹² Annisa Fitri Koespratiwi et al., “1483-73-7288-1-10-20210330” XXI, no. 2 (2021).

Anshor Yogyakarta, yang memiliki peran berbeda karena berorientasi pada pembinaan dan pelayanan Jemaah. Fokus ini memberikan perspektif baru dalam memahami penerapan strategi mitigasi risiko di lembaga keagamaan yang bersifat non-komersial.

Selain itu, penelitian terdahulu cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode teknis seperti FMEA dan AHP, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara mendalam strategi mitigasi yang diterapkan oleh PPIU. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan dalam aspek objek, fokus kajian, pendekatan, serta kontribusinya terhadap pengembangan ilmu Manajemen Dakwah, khususnya dalam penerapan manajemen risiko pada lembaga pembimbing ibadah umrah.

F. Kajian Teori

1. Manajemen Risiko

a. Pengertian Risiko

Risiko Menurut Kountur merupakan suatu kondisi penuh ketidakpastian yang dihadapi individu maupun organisasi, yang berpotensi menimbulkan konsekuensi negatif atau kerugian dalam pencapaian tujuan.¹³ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), risiko dapat dipahami sebagai kemungkinan munculnya dampak yang tidak diinginkan, merugikan, atau menimbulkan bahaya akibat dari suatu tindakan atau keputusan yang dilakukan.¹⁴ Risiko adalah

¹³ Kountur, Ronny. "*Manajemen risiko*." (Jakarta: Abdi Tandur, 2006).

¹⁴ Badan Pengembanagan Bahasa dan Perbukuan, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, KBBI V Daring (KBBI V 0.4.0 Beta (40)), diakses melalui kbbi.kemdikbud.go.id

kemungkinan munculnya akibat negatif atau kerugian yang tidak direncanakan maupun tidak diharapkan. Peluang terjadinya akibat tersebut menunjukkan adanya unsur ketidakpastian. Ketidakpastian inilah yang menjadi sumber munculnya risiko dalam suatu kegiatan atau keputusan.¹⁵

Pengertian risiko di atas menegaskan bahwa risiko merupakan kemungkinan munculnya akibat negatif, kerugian, atau bahaya yang tidak diharapkan akibat suatu tindakan atau keputusan, yang timbul karena adanya ketidakpastian dalam proses atau situasi yang dihadapi.

b. Pengertian Manajemen Risiko

Regan menjelaskan manajemen risiko dapat dipahami sebagai suatu pendekatan sistematis yang melibatkan penerapan berbagai kebijakan dan prosedur untuk mengurangi kemungkinan terjadinya peristiwa yang berpotensi menurunkan efektivitas serta kualitas kinerja organisasi.¹⁶ Manajemen risiko merupakan suatu pendekatan terpadu dalam mengelola berbagai potensi ancaman yang dihadapi organisasi, dengan tujuan menjaga dan meningkatkan nilai perusahaan.¹⁷ Manajemen risiko merupakan aspek krusial dalam operasional perusahaan. Seiring dengan pertumbuhan bisnis dan meningkatnya keragaman aktivitas yang dijalankan, potensi munculnya berbagai risiko pun semakin besar. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk menerapkan pengelolaan risiko secara sistematis agar dapat mengantisipasi dan mengendalikan setiap kemungkinan yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi.¹⁸

¹⁵ Herman Darmawi, *Manajemen Risiko*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2024),. 21

¹⁶ Regan, M. C., Jr. *Risky Business*. (Georgetown Law Journal, 2006),. 94.

¹⁷ Hanafi, M. M. *Manajemen risiko*. (Yogyakarta : UPP STIM YKPN., 2009),. 18.

¹⁸ Opan Arifudin et al., *Manajemen Risiko*, (Bandung :Widina Bhakti Persada, 2020), 20.

Penerapan manajemen risiko yang tepat dapat mengarahkan perusahaan untuk mengenali potensi ancaman sejak dini, mengukur tingkat dampaknya, serta merumuskan strategi yang efektif untuk meminimalkan kerugian. Upaya ini tidak hanya membantu perusahaan menjaga stabilitas operasional, tetapi juga meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan berdasarkan data dan analisis yang lebih terstruktur. Selain itu, pengelolaan risiko yang baik dapat memberikan nilai tambah dalam meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan, memperkuat daya saing, dan memastikan keberlanjutan perusahaan dalam jangka panjang.

Kerangka manajemen risiko terdiri atas beberapa komponen utama, yakni proses mengidentifikasi potensi risiko, menganalisis tingkat kemungkinan dan dampaknya, melakukan evaluasi terhadap risiko tersebut, serta menentukan tindakan mitigasi atau langkah pengendalian yang diperlukan.¹⁹

Pertama, identifikasi risiko merupakan langkah awal dalam manajemen risiko yang bertujuan mengenali potensi ancaman yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Informasi diperoleh melalui berbagai metode seperti wawancara, survei, maupun analisis data sebelumnya. Proses ini dapat dibantu dengan teknik seperti *brainstorming*, diagram sebab-akibat, dan analisis SWOT agar risiko terpetakan secara jelas dan terstruktur. Risiko yang teridentifikasi dapat meliputi aspek operasional, keuangan, strategis, hingga reputasi organisasi. Sejalan dengan pandangan Regan, tahapan identifikasi risiko merupakan bagian penting dalam penerapan kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk mencegah

¹⁹ Judijanto et al., *Manajemen Risiko*. (Jambi : Sonpedia Publishing Indonesia, 2025), 10.

terjadinya peristiwa yang dapat menurunkan kapasitas dan kualitas kinerja perusahaan.²⁰

Kedua, tahap analisis risiko merupakan proses kritis untuk memahami karakteristik, probabilitas, dan tingkat dampak setiap risiko terhadap organisasi. Seperti dikemukakan Regan, analisis yang dapat dilakukan secara kualitatif, kuantitatif, atau kombinasi keduanya ini berfungsi sebagai fondasi untuk mengarahkan kebijakan dan prosedur manajemen risiko secara efektif. Dengan demikian, tahap ini memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan dan mengantisipasi berbagai situasi yang dapat menggerogoti kinerja serta keberlangsungannya.²¹

Ketiga, evaluasi risiko adalah tahapan untuk membandingkan hasil analisis risiko dengan kriteria atau standar yang telah ditetapkan organisasi. Tujuan dari proses ini adalah menentukan apakah suatu risiko masih dapat diterima atau perlu segera ditindaklanjuti. Risiko yang berada pada kategori tidak dapat diterima harus ditangani melalui langkah mitigasi atau pengendalian yang tepat. Dalam proses ini, biasanya digunakan matriks risiko untuk menentukan prioritas penanganan berdasarkan tingkat kemungkinan terjadinya dan besarnya dampak risiko tersebut.²²

Keempat, mitigasi atau pengendalian risiko merupakan proses penerapan langkah-langkah yang bertujuan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko maupun menekan dampaknya apabila risiko tersebut terjadi. Strategi mitigasi dapat

²⁰ Regan, M. C., Jr. *Risky Business*. (Georgetown Law Journal, 2006).

²¹ Regan, M. C., Jr. *Risky Business*. (Georgetown Law Journal, 2006).

²² Judijanto et al., “*Manajemen Risiko*”. (Jambi : Sonpedia Publishing Indonesia, 2025), 10-11.

dilakukan melalui berbagai cara, seperti menghindari risiko, mengurangi risiko, mengalihkan atau mentransfer risiko kepada pihak lain (misalnya melalui asuransi), atau menerima risiko apabila masih berada pada tingkat yang dapat dikelola. Penting bagi organisasi untuk memilih strategi mitigasi yang paling sesuai dengan kapasitas dan sejalan dengan tujuan strategis organisasi.²³

2. Strategi Mitigasi Risiko

a. Mitigasi

Mitigasi adalah proses penanganan risiko yang mencakup strategi-strategi untuk mengubah karakteristik risiko agar lebih terkendali.²⁴ Menurut Hopkin mitigasi ialah upaya untuk menurunkan tingkat risiko melalui tindakan yang mengurangi kemungkinan terjadinya risiko atau mengurangi dampaknya.²⁵

Mitigasi, atau yang disebut juga sebagai langkah penanganan, merupakan serangkaian tindakan yang dirancang untuk meminimalkan bahkan menghilangkan risiko yang telah terdeteksi sebelumnya.²⁶ Dapat dipahami bahwa mitigasi risiko merupakan suatu proses terencana yang bertujuan untuk mengurangi kemungkinan dan dampak negatif dari risiko melalui penerapan langkah-langkah pengendalian yang efektif, peningkatan kualitas sistem dan prosedur, serta penetapan aturan yang jelas.

²³ Judijanto et al., “Manajemen Risiko”, .11.

²⁴ Purdy, G. *Setting a new standard for risk management. Risk Analysis*, (2010), 30 (6), 881–886. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2010.01442>.

²⁵ Hopkin, P. *Fundamentals of risk management: Understanding, evaluating and implementing effective risk management*, (New York : Kogan Page, 2018),. 175

²⁶ Mohamad Tulus, “Mitigasi Risiko Melalui Pendekatan Multikulturalisme Jalan Keluar Dalam Memperkuat Ketahanan Nasional,” *Jurnal Manajemen Risiko* 1, no. 1 (2023): 1–16.

b. Beberapa Strategi Mitigasi

Penerapan mitigasi tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pencegahan, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian untuk memastikan seluruh proses operasional berjalan sesuai standar, aman, dan akuntabel.²⁷ Oleh karena itu, di dalam bukunya Paul Hopkin terdapat tiga strategi mitigasi yang dapat diterapkan untuk memperkuat efektivitas pengelolaan risiko sebagai berikut. :

Pertama, *risk reduction* merupakan strategi mitigasi risiko yang berfokus pada upaya menurunkan kemungkinan terjadinya suatu risiko ataupun mengurangi dampaknya melalui penerapan prosedur, standar, dan kontrol operasional yang lebih kuat. Penguatan SOP dan kepatuhan operasional dimaksudkan untuk memastikan setiap proses berjalan secara konsisten, terstruktur, dan selaras dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga meminimalkan potensi kesalahan atau kegagalan proses.²⁸

Kedua, strategi *risk transfer* dan *risk sharing* menekankan pemindahan atau pembagian risiko kepada pihak lain yang memiliki kapasitas, kompetensi, atau sumber daya lebih besar untuk menanggung atau mengelola risiko tertentu.²⁹ Seleksi dan evaluasi mitra kerja merupakan bagian dari strategi ini, di mana organisasi memilih pihak eksternal yang terpercaya dan kompeten agar sebagian risiko operasional, finansial, atau teknis dapat dialihkan atau dibagi melalui kerja sama, kontrak, atau perjanjian formal.

²⁷ Hopkin, P. *Fundamentals of risk management: Understanding, evaluating and implementing effective risk management*, (New York : Kogan Page, 2018), 176.

²⁸ Hopkin, P., hlm 180

²⁹ Lam, J. *Enterprise risk management: From incentives to controls*, (New Jersey : Wiley, (2014).

Ketiga, *risk retention* adalah strategi mitigasi di mana organisasi menerima risiko tertentu yang dianggap masih berada dalam tingkat yang dapat diterima, biasanya karena biaya mitigasi lebih besar daripada potensi kerugiannya. Sementara itu, *contingency planning* merupakan rencana yang disiapkan untuk menghadapi kondisi tak terduga agar dampak risiko dapat diminimalkan apabila terjadi.³⁰

3. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

a. Pengertian Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) merupakan perusahaan biro perjalanan wisata yang telah memperoleh izin usaha untuk menyelenggarakan layanan keberangkatan ibadah umrah. Dari perspektif tujuan pemberian izin, PPIU termasuk dalam kategori usaha yang bersifat regulatif, yaitu setiap aktivitas operasionalnya wajib mengikuti ketentuan dan aturan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, seluruh proses penyelenggaraan umrah oleh PPIU harus dilaksanakan sesuai standar hukum yang telah ditetapkan pemerintah.³¹

Menurut informasi yang tercantum pada situs resmi Kementerian Agama Republik Indonesia, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) merupakan perusahaan atau biro perjalanan wisata yang memperoleh izin resmi dari Menteri Agama untuk melaksanakan layanan penyelenggaraan ibadah umrah. Berdasarkan

³⁰ Robert B. Hirth Jr and Dennis L. Chesley., *Enterprise risk management—Integrating with strategy and performance*. (New York : Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission,2017),. 5

³¹ Menurut Sutedi Dalam Dedi Pardiansyah dan Wawan Lulus Setiawan , “Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Accreditation Of Umrah Worship Travel Organizers (PPIU)” 4, No. 5 (2025): 521–40.

data yang dirilis oleh Kementerian Agama, saat ini terdapat sekitar 900 biro perjalanan yang telah terdaftar dan beroperasi dalam penyelenggaraan keberangkatan umrah di Indonesia.³²

b. Kegiatan Operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

Pemerintah melalui Kementerian Agama menetapkan kerangka regulasi yang komprehensif pengawasan terhadap operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) ini diatur melalui Peraturan UU Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perjalanan Ibadah Umrah, yang mencabut dan menyempurnakan regulasi sebelumnya. Regulasi ini berfungsi sebagai pedoman utama agar setiap PPIU menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan standar pelayanan, tata kelola yang transparan, serta prinsip perlindungan jemaah. Untuk memastikan penyelenggaraan ibadah umrah berjalan secara profesional, akuntabel, dan memberikan perlindungan maksimal kepada jemaah.³³ Bagi pelaku usaha yang telah memiliki perizinan berusaha untuk beroperasi sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), berlaku kewajiban untuk mengelola seluruh kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

PPIU wajib memberikan layanan sesuai ketentuan yang berlaku, mulai dari memastikan ketepatan waktu keberangkatan hingga menyediakan paket perjalanan yang sesuai dengan perjanjian. PPIU juga harus melaksanakan bimbingan manasik,

³² Erwin Rochmansyah, Depi Putri dan Purna Irawan, "Strategi Komunikasi Pemasaran Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (Ppiu) Zafa Tour (Studi Fenomenologi Marketer Pejuang Baitullah Dan Marketer Pejuang Ujroh)" *Jurnal Khabar: Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 7, No. 1 (2025): 209–22.

³³ Kementerian Agama. "Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perjalanan Ibadah Umrah". *Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1160*. Diambil dari <https://peraturan.go.id/files/bn1160-2025.pdf>

menyediakan transportasi yang layak, serta akomodasi dan konsumsi yang memenuhi standar minimal. Selain itu, pelayanan kesehatan bagi Jemaah perlu dijamin, dan proses administrasi pembatalan harus dilakukan secara jelas dan sesuai aturan.³⁴

c. Kegagalan Keberangkatan Umrah

Kegagalan keberangkatan umrah adalah kondisi di mana Jemaah tidak dapat diberangkatkan sesuai jadwal yang telah ditentukan akibat kendala administratif, finansial, teknis, maupun regulasi.

Beragam faktor dapat menjadi penyebab terjadinya kegagalan tersebut, seperti kendala dalam pengurusan administrasi visa, keterlambatan jadwal penerbangan, maupun ketidaksesuaian fasilitas dengan yang telah dijanjikan. Namun, faktor yang paling dominan dalam menyebabkan kegagalan ini umumnya berasal dari lemahnya sistem pengelolaan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara. Banyak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang kurang optimal dalam mempersiapkan aspek logistik maupun keuangan, sehingga berakibat pada ketidakmampuan mereka dalam memenuhi tanggung jawab dan kewajiban kepada Jemaah.³⁵

³⁴ Dian Rizki, "Efektivitas Implementasi Peraturan Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Menurut PMA Nomor 5 Tahun 2021 (Studi Kasus : Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang)". (2023).

³⁵ Muh. Tahir K. "Membangun Sistem Pengawasan PPIU Yang Efektif: Kebijakan Untuk Meningkatkan Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Umrah",. 538

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam konteks penelitian, peneliti akan menerapkan penelitian lapangan serta jenis penelitian kualitatif, yang dikenal sebagai field research. Ini merujuk pada metode seperti observasi partisipan yang dilakukan secara terbuka atau tersembunyi, observasi langsung yang menilai realitas dengan transparan, serta studi kasus yang menghasilkan pemahaman mendalam.³⁶

Berdasarkan karakteristiknya, penelitian ini diklasifikasikan sebagai penelitian deskriptif, yang merupakan jenis penelitian yang secara sistematis dan tepat menguraikan fakta-fakta serta ciri-ciri dari suatu bidang spesifik.³⁷ Dalam hal ini menyangkut pada strategi mitigasi risiko kegagalan keberangkatan umrah di PT. Al Anshor Yogyakarta.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah mengkaji dan menganalisis strategi mitigasi risiko yang diterapkan oleh PT. Al Anshor Yogyakarta dalam mencegah atau meminimalisir terjadinya kegagalan keberangkatan Jemaah umrah. Penelitian difokuskan pada bentuk-bentuk risiko yang muncul dalam proses penyelenggaraan umrah, langkah-langkah mitigasi yang dilakukan lembaga, serta efektivitas penerapan strategi tersebut dalam mendukung kelancaran dan keamanan keberangkatan Jemaah.

³⁶ Naufal, A. F. “Strategi Pemasaran Melalui Media Sosial Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Produk UMKM (Studi Kasus Pada Radja Singkong Keju Yogyakarta) (Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)” (2025), 32.

³⁷ Naufal, A. F., 32.

a. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek penelitian ini adalah pihak yang berperan sebagai sumber data, yakni lembaga PT. Al Anshor Yogyakarta. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan individu yang memahami situasi sosial terkait.³⁸ Maka, subjek penelitian ini adalah PT. Al Anshor Yogyakarta.

2. Objek

Objek penelitian ini yaitu strategi mitigasi risiko kegagalan keberangkatan umrah PT. Al Anshor Yogyakarta.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Sugiyono dalam Naufal menjelaskan bahwa wawancara merupakan pertemuan antara dua orang dimana informasi dan ide dipertukarkan melalui tanya jawab, sehingga makna dapat di bangun dalam topik tertentu.³⁹ Model wawancara yang diterapkan dalam penelitian ini mengadopsi pendekatan wawancara semi-struktur, yang menawarkan fleksibilitas lebih besar dalam pelaksanaannya dibandingkan dengan wawancara terstruktur, melalui penerapan serangkaian pertanyaan semi-struktur terkait strategi mitigasi risiko kegagalan keberangkatan umrah PT. Al Anshor Yogyakarta. Wawancara dilakukan dengan beberapa pihak yang terlibat langsung dalam proses penyelenggaraan ibadah umrah, antara lain

³⁸ Sugiyono, "Buku Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D" (Bandung: Alfabeta 2016), 299.

³⁹ Naufal, A. F. "Strategi Pemasaran Melalui Media Sosial Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Produk Umkm (Studi Kasus Pada Radja Singkong Keju Yogyakarta) (Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)", (2025), 34.

pimpinan PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta, staf operasional, petugas lapangan, pembimbing ibadah, serta Jemaah umrah. Melalui wawancara tersebut, peneliti memperoleh informasi mengenai bentuk-bentuk risiko yang dihadapi lembaga, strategi mitigasi yang diterapkan, kendala operasional yang terjadi di lapangan, serta pengalaman dan penilaian Jemaah terhadap pelayanan keberangkatan umrah yang diberikan oleh PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta.

b. Observasi

Observasi lapangan berfungsi sebagai alat pengumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk memahami konteks data secara menyeluruh dalam situasi sosial, sehingga menghasilkan pandangan holistik. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode observasi partisipan aktif, di mana peneliti turut serta dalam aktivitas yang dilakukan oleh narasumber, meskipun partisipasi tersebut belum sepenuhnya menyeluruh.⁴⁰ Selain itu, observasi dilakukan untuk memperoleh data yang lebih objektif mengenai kondisi lapangan, pola komunikasi, mekanisme pelayanan, serta bentuk penerapan strategi mitigasi risiko yang dilakukan oleh lembaga dalam mengantisipasi potensi kegagalan keberangkatan umrah. Dengan melakukan pengamatan secara langsung, peneliti dapat memahami situasi sosial dan operasional lembaga secara lebih mendalam dibandingkan hanya melalui wawancara. Observasi ini juga membantu peneliti dalam membandingkan antara informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan kondisi nyata yang

⁴⁰ Naufal, A. F., 34.

terjadi di lapangan, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan dan pembuktian data yang bersumber dari berbagai bentuk informasi, baik yang bersifat tertulis, lisan, visual, maupun berbentuk peninggalan fisik (artefaktual).⁴¹ Metode ini digunakan untuk menghimpun berbagai bukti dan data pendukung, baik berupa arsip, laporan kegiatan, foto, maupun dokumen administratif, yang dapat memperkuat hasil wawancara dan observasi dalam mengkaji strategi mitigasi risiko yang diterapkan oleh lembaga tersebut.

4. Teknik Validasi Data

Moleong menjelaskan bahwa keabsahan data (*trustworthiness*) adalah upaya peneliti memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar, dapat dipercaya, dan mewakili keadaan sebenarnya.⁴² Untuk menjamin kualitas data, peneliti perlu melakukan serangkaian prosedur atau teknik pemeriksaan yang mengacu pada kriteria tertentu. Umumnya, terdapat empat kriteria utama dalam pengujian keabsahan data, yaitu *credibility* (derajat kepercayaan), *transferability* (keteralihan), *dependability* (kebergantungan), dan *confirmability* (kepastian atau objektivitas). Melalui pengujian tersebut, data dalam penelitian kualitatif dapat

⁴¹ Cosmas Gatot Haryono. "Ragam Metodologi Penelitian Kualitatif Komunikasi, Analytical Biochemistry", vol. 11, 2020., 83.

⁴² Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.)

dipastikan memiliki kualitas yang memadai sehingga layak digunakan sebagai dasar dalam proses penelitian ilmiah.⁴³

a. Transferabilitas (*Transferability*)

Moleong mengadopsi konsep dari Lincoln & Guba dan menjelaskan bahwa *transferability* dicapai melalui penyajian data yang sangat rinci agar pembaca dapat menentukan apakah hasil dapat diterapkan di konteks lain.⁴⁴ Uraian yang disusun harus memberikan informasi yang cukup dan relevan, sehingga pembaca dapat memahami secara menyeluruh situasi penelitian serta menilai sejauh mana temuan tersebut dapat diterapkan atau dialihkan pada konteks lain yang serupa.⁴⁵

b. Depenabilitas (*Depenability*)

Dependabilitas dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan tingkat konsistensi data dan proses penelitian, serta dilakukan melalui *audit trail*, yaitu pemeriksaan terhadap catatan proses penelitian secara menyeluruh.⁴⁶

c. Confirmabilitas (*Compirmability*)

Confirmabilitas ialah pemeriksaan terhadap seluruh jejak data dan proses analisis untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar dapat dipertanggungjawabkan secara objektif.⁴⁷

⁴³ Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018).

⁴⁴ Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018).

⁴⁵ Menurut Hwa Dalam M. Husnullail, Risnita, M. Syahrani Jailani Dan Asbui Journal Genta Mulia, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah," *Genta Mulia* 15, No. 2 (2024): 75–76, <https://Ejournal.Stkipbbm.Ac.Id/Index.Php/Gm>.

⁴⁶ Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018).

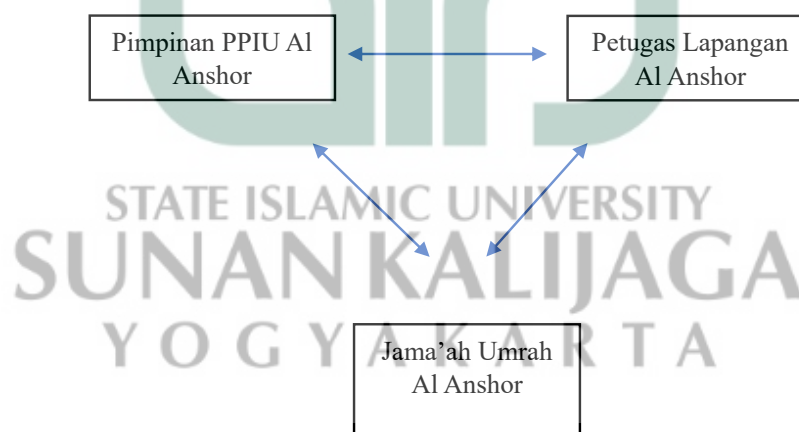
⁴⁷ Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018).

d. Uji kredibilitas (*credibility*)

Kredibilitas merupakan upaya untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif benar-benar dapat dipercaya.⁴⁸ Untuk mencapai tingkat kepercayaan tersebut, peneliti perlu melakukan serangkaian prosedur pemeriksaan, seperti memperpanjang kehadiran atau pengamatan di lapangan, guna memperoleh pemahaman yang mendalam tentang konteks penelitian.

Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik pengumpulan data, yaitu :⁴⁹ triangulasi sumber dalam pengujian kredibilitas data dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai narasumber untuk memastikan konsistensi dan keakuratan data.⁵⁰

Gambar 1. 1 Tringulasi Sumber



Sumber: ...

⁴⁸ Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018).

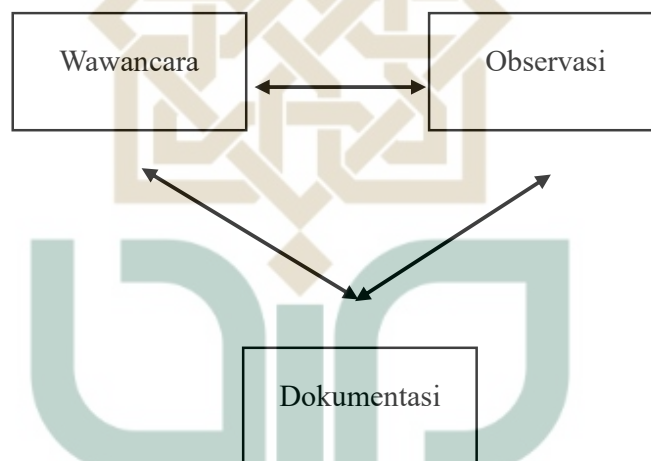
⁴⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017).

⁵⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017).

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan dan memverifikasi informasi yang diperoleh dari berbagai pihak terkait, seperti pimpinan PPIU, petugas lapangan, serta Jemaah umrah.

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan memeriksa informasi dari sumber yang sama dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data, seperti observasi, dokumentasi, dan wawancara.⁵¹

Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik



Sumber:

Dalam triangulasi teknik, peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur kepada pihak-pihak yang terlibat di PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta, seperti pimpinan, staf pelaksana, dan Jemaah umrah. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan dan manajemen keberangkatan Jemaah untuk

⁵¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017).

memahami konteks data dalam situasi sosial sebenarnya. Dokumentasi digunakan sebagai bentuk pembuktian tambahan melalui berbagai sumber tertulis, lisan, maupun visual, seperti arsip administrasi, laporan kegiatan, dan dokumen kebijakan lembaga. Pendekatan ini dilakukan untuk memperoleh data yang akurat mengenai profil lembaga serta strategi mitigasi risiko kegagalan keberangkatan umrah yang diterapkan di PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta.

5. Teknis Analisis Data

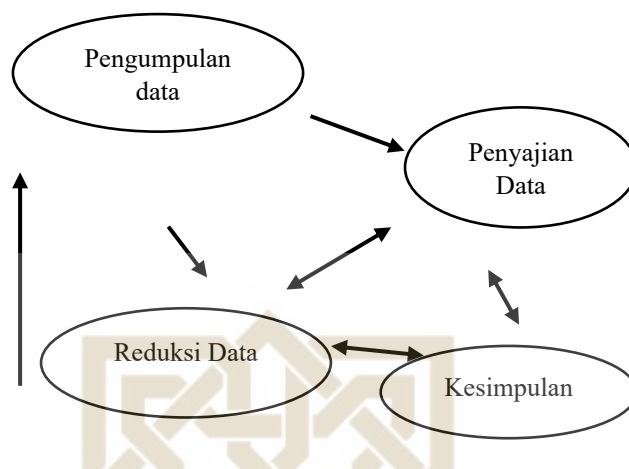
Analisis data merupakan proses atau metode untuk mengubah data menjadi informasi yang memungkinkan pemahaman terhadap karakteristiknya, sehingga berguna dalam menyelesaikan masalah, khususnya yang berkaitan dengan penelitian.⁵²

Penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti, sehingga diperoleh pemahaman yang akurat tentang strategi mitigasi risiko kegagalan keberangkatan umrah di PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.⁵³

⁵² Sapto Haryoko dkk. “*Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, dan Prosedur Analisis)*”, (Makassar: Badan Penerbit UNM, 2020),17-19.

⁵³ Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, “*An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis Second Edition*”, (California: Sage Publication, 1994), 13

Gambar 1. 3. Analisis Data Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif.*, ed. Tjetjep Rohedi Rosidi (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992),

Model ini menjelaskan bahwa proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga data yang diperoleh mencapai tingkat kejenuhan. Analisis data dalam model ini terdiri atas empat komponen utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Tahap pengumpulan data dilakukan melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah diperoleh mengalami proses reduksi data, yaitu pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data sesuai kebutuhan penelitian. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk uraian, tabel, maupun bagan agar memudahkan peneliti dalam memahami pola dan hubungan antar data. Tahap terakhir ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan secara terus-

menerus selama proses penelitian guna memperoleh hasil penelitian yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses memperoleh data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian dan memecahkan masalah melalui teknik sistematis.⁵⁴

Pengumpulan data dapat bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden atau objek penelitian, dan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada seperti buku, jurnal, atau laporan resmi.

b. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang muncul dari catatan lapangan atau dokumen penelitian.⁵⁵ Tahapan ini meliputi kegiatan merangkum, mengelompokkan, serta menyeleksi informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Tujuannya untuk memudahkan analisis dengan menampilkan inti dari data yang diperoleh tanpa menghilangkan makna utamanya.

c. Penyajian Data

Penyajian data ialah proses menyusun informasi dalam bentuk yang terorganisasi dan terstruktur agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan menentukan langkah analisis selanjutnya.⁵⁶ Penyajian data menjadi dasar penting

⁵⁴ Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*, (California :Thousand Oaks,2014), 31

⁵⁵ Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, 31

⁵⁶ Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, 32

bagi peneliti dalam menarik kesimpulan yang logis dan sesuai dengan tujuan penelitian.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses merumuskan makna, pola, dan temuan dari data yang sudah dikondensasi dan disajikan, kemudian diverifikasi agar valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.⁵⁷ Selain itu, kesimpulan harus disertai dengan bukti yang kuat dari data lapangan, sehingga penelitian memiliki validitas dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan disusun untuk memberikan kemudahan dalam proses Penelitian maupun pemahaman terhadap isi penelitian sehingga pembahasannya lebih sistematis dan terarah. Secara keseluruhan, penelitian ini terdiri atas empat bab yang saling berkaitan, dengan uraian sebagai berikut.

Bab I merupakan bagian pendahuluan yang menjadi landasan utama dalam penyusunan skripsi. Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, landasan teori yang digunakan, metode penelitian, serta sistematika pembahasan penelitian.

Bab II memuat hasil penelitian mengenai gambaran umum PT. Al Anshor Yogyakarta sebagai objek penelitian. Dalam bab ini dijelaskan tentang sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, serta berbagai kegiatan utama yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah umrah.

⁵⁷ Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, 33

Bab III merupakan inti dari penelitian yang berfokus pada analisis Strategi Mitigasi Risiko Kegagalan Keberangkatan Umrah di PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta. Pada bab ini dijelaskan berbagai bentuk risiko yang dihadapi lembaga, langkah-langkah mitigasi yang diterapkan, serta analisis efektivitas strategi tersebut berdasarkan teori manajemen risiko.

Bab IV merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang bersifat konstruktif bagi PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta, khususnya dalam upaya meningkatkan efektivitas strategi mitigasi risiko di masa mendatang.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta telah menerapkan strategi mitigasi risiko dalam upaya mencegah kegagalan keberangkatan Jemaah umrah melalui penguatan manajemen operasional, administrasi, pelayanan, serta koordinasi dengan berbagai pihak terkait. Bentuk mitigasi risiko yang diterapkan meliputi pengamanan fasilitas inti melalui sistem block seat tiket pesawat dan pemesanan hotel sejak awal, pengecekan kelengkapan dokumen Jemaah secara teliti, pelaksanaan manasik dan pembinaan keberangkatan, penyediaan dana taktis sebagai cadangan operasional, serta penerapan sistem pengalihan risiko kepada pihak asuransi, provider visa, dan maskapai penerbangan. Selain itu, PT. Al Anshor juga melakukan evaluasi berkala terhadap kesiapan keberangkatan guna meminimalisir potensi hambatan operasional yang dapat menyebabkan keterlambatan maupun kegagalan keberangkatan Jemaah umrah.

Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa penerapan strategi mitigasi risiko yang dilakukan oleh PT. Al Anshor Madinah Barokah Yogyakarta cukup efektif dalam menjaga stabilitas operasional dan kualitas pelayanan kepada Jemaah. Hal tersebut terlihat dari adanya sistem pengawasan administrasi, keterbukaan informasi kepada Jemaah ketika terjadi kendala operasional, serta

kesiapan lembaga dalam mengambil langkah antisipatif terhadap risiko yang muncul. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan mitigasi risiko tidak hanya ditentukan oleh kesiapan finansial perusahaan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas manajemen operasional, koordinasi antarbagian, kesiapan sumber daya manusia, dan kemampuan lembaga dalam membangun komunikasi yang baik dengan Jemaah maupun mitra kerja. Dengan demikian, strategi mitigasi risiko menjadi bagian penting dalam mendukung profesionalisme penyelenggaraan ibadah umrah serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

B. SARAN

1. Bagi PT Al Anshor Madinah Barokah

PT Al Anshor Madinah Barokah sebaiknya terus meningkatkan transparansi komunikasi kepada jemaah, khususnya terkait detail perlindungan asuransi dan prosedur penanganan darurat sejak tahap awal pendaftaran. Meskipun strategi mitigasi yang diterapkan saat ini sudah sangat baik, digitalisasi sistem verifikasi dokumen dan pemantauan jadwal secara *real time* dapat menjadi langkah inovatif untuk meminimalisir potensi kesalahan manusia atau. Selain itu, pemeliharaan dana taktis sebagai instrumen risk retention harus tetap dipertahankan dan dievaluasi secara berkala agar kapasitas finansial lembaga selalu siap menghadapi dinamika kebijakan penerbangan maupun regulasi internasional yang sering berubah mendadak.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan penelitian dengan mengkaji strategi mitigasi risiko pada fase operasional selama jemaah berada di tanah suci secara lebih mendetail, tidak hanya terbatas pada risiko pra-keberangkatan. Studi berikutnya dapat memfokuskan analisis pada efektivitas penggunaan teknologi informasi atau aplikasi seluler dalam memitigasi risiko koordinasi dan komunikasi jemaah di lapangan. Selain itu, penelitian komparatif antara beberapa biro perjalanan umrah dengan skala operasional yang berbeda juga sangat disarankan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai standar manajemen risiko dalam industri penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfari, Dean Devara, and Wahyu Hidayat. "Strategi Mitigasi Risiko Konflik Sosial Dalam Pendidikan Islam Di Pesantren." *Studia Manageria* 5, <https://doi.org/10.19109/studiamanageria.v5i1.18191>. No. 1 (2023).
- Dedi Pardiansyah, Wawan Lulus Setiawan. "Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Accreditation Of Umroh Worship Travel Organizers (PPIU) As a Form" 4, no. 5 (2025).
- Dian Rizki, "Efektivitas Implementasi Peraturan Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Menurut PMA Nomor 5 Tahun 2021 (Studi Kasus : Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang)". (2023).
- Erwin Rochmansyah, Depi Putri, Purna Irawan, Ibadah, Perjalanan, Umrah Ppiu, and Zafa Tour. "*Jurnal Khobar: Komunikasi Dan Penyiaran Islam*" 7, no. 1 (2025).
- Hanafi, M. M. *Manajemen risiko*. (2009).
- Haryono, Cosmas Gatot. Ragam Metodologi Penelitian Kalitatif Kounikasi. *Analytical Biochemistry*. Vol. 11, <http://link.springer.com/10.1007/9783319593791%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.000027%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmwmotorrad.cl/syn c/showroom/lam/es/>. (2020).
- Hopkin, P. *Fundamentals of risk management: Understanding, evaluating and implementing effective risk management*, (2018).
- Kementerian Agama. "Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2023 tentang Perjalanan Ibadah Umrah". Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1160. Diambil dari [https://peraturan.go.id/files/bn1160-\(2023\)](https://peraturan.go.id/files/bn1160-(2023)).
- Koespratiwi, Annisa Fitri, Deasy Kartika Rahayu, and H Dharma Widada. "Analisis Strategi Mitigasi Risiko Pada Usaha Pembuatan Roti" XXI, no. 2 (2021). <https://doi.org/10.350587/Matrik>.
- Kountur, Ronny. "*Manajemen risiko*." Jakarta: Abdi Tandur (2006).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*, . (2014).
- Mohamad Tulus. "Mitigasi Risiko Melalui Pendekatan Multikulturalisme Jalan Keluar Dalam Memperkuat Ketahanan Nasional." *Jurnal Manajemen Risiko* 1, no. 1 (2023): 1–16. <https://doi.org/10.33541/mr.v1i1.4482>.

- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. (2018).
- Muh. Tahir K. “Membangun Sistem Pengawasan PPIU Yang Efektif: Kebijakan Untuk Meningkatkan Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Umrah”, hlm. 538
- Mulia, Journal Genta. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah.” *Genta Mulia* 15, no. 2 (2024): 70–78. [https://ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/gm.\(2024\)](https://ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/gm.(2024)).
- Muliana, Anna Sry. Analisis Penanganan Risiko Finansial PT. Mahabbul Karim Watampone. *Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2020. [http://repositori.iain-bone.ac.id/318/.\(2020\)](http://repositori.iain-bone.ac.id/318/.(2020)).
- Naufal, A. F. “Strategi Pemasaran Melalui Media Sosial Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Produk Umkm (Studi Kasus Pada Radja Singkong Keju Yogyakarta) (Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)”, (2025).
- Opan Arifudin, Udin Wahrudin, dan Fenny Damayanti. *Manajemen Risiko Buku*. Edited by 978-623-93657-8-3. Juni 2020. Opan Arifudin, Udin Wahrudin, Fenny Damayanti Rusmana, 2020.
- Rahma, Utari Nur, Dian Yunita Sari, Siti Nur Afifah, and Falichatus Sholichah. “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh KBIH Nasrul Ummah.” *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 3, no. 1 (June 2, 2023): 15. [https://doi.org/10.32332/multazam.v3i1.6097.\(2023\)](https://doi.org/10.32332/multazam.v3i1.6097.(2023)).
- Regan, M. C., Jr. *Risky Business*. Georgetown Law Journal, (2006).
- Rizki, Dian. “Efektivitas Implementasi Peraturan Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Menurut PMA Nomor 5 Tahun 2021 (Studi Kasus : Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang)” 2021 (2023).
- Sapto Haryoko dkk. “Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, dan Prosedur Analisis)”, (Makassar: Badan Penerbit UNM, (2020).
- Sahgal, Arun. “Strategi Seksi Penyelenggaraan Umroh Dalam Mengawasi Travel Yang Bermasalah Di Kementerian Agama Kota Palembang” 4, no. 1 (2024).
- Smith, A. B. . *Management Risk*, (1990).
- Subhan, Muhammad Rahmat, Ninda Nur Sabila, Tasya Meidita, Andi Deny, Anggriani Profita, Deasy Kartika, and Rahayu Kuncoro. “Analisis Risiko Dan Penentuan Strategi Mitigasi Berdasarkan Metode FMEA Dan AHP (Studi Kasus: CV. Kurir Kuriran Samarinda).” *Jurnal Teknik Industri* 11, no. 3 216–25. [https://doi.org/10.25105/jti.v11i3.13064.\(2021\)](https://doi.org/10.25105/jti.v11i3.13064.(2021))

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. (2017).

Syahputra eko, novianty lily, sembiring juhardi. “Analisis Manajemen Resiko Operasional Pada Pemasaran Haji Dan Umrah Pt Saudi Patria Wisata Metro Lampung.” *Journal of Engineering Research* 10, no. 1 (2023).

