

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini ibadah umrah banyak diminati oleh masyarakat Indonesia, hal ini dapat dilihat dari data jama'ah umrah Indonesia yang dikutip dari laman resmi Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUH), jumlah jama'ah yang tercatat berangkat melalui Perusahaan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) pada tahun 2022 ada sekitar 1 juta jama'ah yang telah diberangkatkan, kemudian pada tahun 2023 ada sekitar 1,227 juta jamaah, dan pada tahun 2024 ada sekitar 1,4 juta jamaah yang telah diberangkatkan melalui PPIU dari Indonesia.¹

Kemudian berdasarkan data resmi Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH), hingga 13 April 2025, jumlah jemaah umrah yang berangkat ke Tanah Suci mencapai 648.485 orang. Angka ini tergolong tinggi, mengingat saat ini masih awal tahun dan belum memasuki musim puncak umrah yang banyak terjadi pada akhir tahun.²

¹ Sofarul Wildan Akhmad, '*Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu Pada 2025*', Good Stats, 2025 <https://goodstats.id/article/jumlah-jemaah-umrah-indonesia-tembus-648-ribu-per-april-2025-terus-meningkat-sejak-2022-myGHb#google_vignette> (diakses pada 7 Mei 2025).

² Akhmad, '*Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu Pada 2025*'. (diakses pada 7 Mei 2025).

Dengan meningkatnya jumlah jamaah umrah di Indonesia tiap tahunnya, membuat banyak perusahaan penyedia jasa perjalanan umrah yang muncul terkhusus di Kota Bengkulu. Untuk memberikan pelayanan jasa di bidang Haji ataupun Umrah ada banyak hal yang harus di persiapkan seperti finansial dan operasional perusahaan.

Dalam menyelenggarakan ibadah umrah terdapat berbagai aspek operasional yang harus dikelola oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) untuk memastikan kelancaran ibadah serta kenyamanan jama'ah. Adapun berbagai aspek dalam operasional penyelenggaraan ibadah umrah diantaranya adalah persiapan keberangkatan, akomodasi dan transportasi, penyusunan jadwal dan *itinerary*, *Muthowwif* dan *Tour Leader*, keamanan, dan penanganan darurat.³

Salah satu aspek penting yang harus diperhatikan dari berbagai aspek operasional yang telah disebutkan di atas adalah penyusunan *itinerary*, yang mana didalam *itinerary* terdapat rincian jadwal dan urutan kegiatan selama ibadah umrah berlangsung, termasuk juga didalamnya terdapat rute perjalanan ibadah umrah. Dalam konteks umrah, rute perjalanan mencakup tempat keberangkatan awal, kota-kota yang akan didatangi, serta jalur

³ Ekualindo, 'Ruang Lingkup PPIU Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah', EAS CERTIFICATION, 2025. <https://ekualindo.com/ruang-lingkup-ppiu-dalam-penyelenggaraan-perjalanan-ibadah-umrah/?utm_source=chatgpt.com> (diakses pada 23 Mei 2025).

transportasi baik itu darat, ataupun udara. Hal ini merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kelancaran ibadah dan kenyamanan jamaah.⁴

Risiko dalam penyelenggaraan ibadah umrah dapat muncul dari berbagai aspek, mulai dari risiko internal (seperti kesalahan dokumen perjalanan, visa, dan perizinan), risiko eksternal (keterlambatan penerbangan, perubahan jadwal, perubahan rute perjalanan, kerusakan transportasi, hingga perubahan regulasi pemerintah Arab Saudi, kondisi cuaca ekstrem, serta isu kesehatan global seperti pandemi).⁵

Salah satu permasalahan yang kerap dihadapi dalam penyelenggaraan ibadah umrah adalah perubahan *itinerary* yang terjadi secara mendadak, misalnya berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan, jamaah umrah seharusnya berangkat dari Bengkulu- Jakarta- Jeddah, akan tetapi karena satu dan lain hal *itinerary* berubah secara mendadak yang mengakibatkan jamaah umrah harus merubah rute keberangkatan mereka dari yang sebelumnya menjadi Bengkulu-Palembang - Jeddah.

Berdasarkan contoh permasalahan di atas, ada beberapa risiko baik secara internal maupun eksternal yang mungkin muncul akibat perubahan *itinerary* secara

⁴ Mabruk Tour, *Panduan Menyusun Itinerary Umroh Yang Efektif*, Mabruk Tour.Com, 2024 (diakses pada 23 Mei 2025).

⁵ Jefri Ardiansyah and Thayib Thayib, *Analisis Manajemen Risiko Untuk Jamaah Umrah Mandiri Di Era Digital*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam. 2025, h 18–40.

mendadak. Risiko yang mungkin muncul dari segi internal misalnya seperti keamanan perjalanan jama'ah, risiko terkait transportasi dan akomodasi, risiko terkait keuangan baik dari sisi jama'ah maupun perusahaan seperti penambahan biaya tak terduga, dan risiko lain seperti kepuasan jama'ah, dan lain sebagainya. Sedangkan risiko dari segi eksternal yang mungkin muncul misalnya seperti cuaca ekstrem, regulasi internasional, dan lain sebagainya.⁶

Kegagalan dalam mengelola risiko tersebut tidak hanya dapat mengganggu kelancaran ibadah jamaah, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap biro perjalanan. Oleh karena itu penting bagi Biro Perjalanan Umrah untuk manajemen risiko yang mungkin terjadi untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan jama'ah supaya mendapatkan timbal balik yang bagus dari jama'ah.⁷

Berkah Travel Bengkulu merupakan salah satu perusahaan penyelenggara jasa perjalanan umrah yang belum lama ini merambah ke dalam bisnis perjalanan ibadah umrah. Berkah travel juga telah melayani masyarakat Bengkulu yang hendak melakukan perjalanan

⁶ Torik Mabruri, Budiyanto, dan Meity Suryandari, '*Analisis Peran Administrasi Dan Manajemen Dalam Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Terhadap Calon Jamaah Haji*', Relinesia:Jurnal Kajian Agama Dan Multikulturalisme Indonesia. 2023, h 11-23

⁷ Amirania Fa'iza Rahma, Anny Ratnawati, dan Yudha Heryawan Asnawi, '*Analisis Manajemen Risiko Operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT Albis Nusa Wisata*', Skripsi. Repository IPB, 2021, h 40-43.

umrah dengan berbagai pilihan produk yang kompetitif, akan tetapi belum banyak diketahui sampai sejauh mana sistem manajemen risiko telah diterapkan secara formal dan sistematis dalam operasional Berkah Travel.⁸

Mengingat pentingnya manajemen risiko dalam industri jasa keagamaan, terutama dalam konteks ibadah yang melibatkan perjalanan internasional dan tanggung jawab moral tinggi, maka perlu dilakukan kajian yang mendalam. Implementasi manajemen risiko yang baik dalam mengelola perubahan *itinerary* perjalanan umrah dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kesadaran terhadap potensi ancaman, serta dapat menyiapkan strategi mitigasi dan menyusun rencana yang matang.⁹

Oleh karena itu manajemen risiko sangat penting untuk diterapkan oleh biro perjalanan umrah seperti Berkah Travel karena hal ini dapat mendukung keberhasilan operasional, menciptakan kepercayaan pelanggan. Pada penelitian ini, penulis akan berfokus pada bagaimana Berkah Travel Bengkulu mengelola perubahan *itinerary* perjalanan ibadah umrah, serta apakah pengelolaan tersebut berdampak bagi perusahaan ataupun jama'ah.

⁸ Tim Penulis Berkah Travel, '*Tentang Kami Berkah Travel*', 2023 (diakses pada 24 Juni 2025).

⁹ Siska Yuli Anita, dkk, *Manajemen Risiko*, Padang: PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI, 2022, h 30-38,

Oleh karena belum banyak diketahui bagaimana Berkah Travel menerapkan manajemen risiko dalam menghadapi perubahan *itinerary* perjalanan ibadah umrah, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Manajemen Risiko Terhadap Perubahan *Itinerary* Perjalanan Umrah (Studi Pada PT Berkah Utama Taour And Travel Bengkulu) “.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan manajemen risiko dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengendalikan risiko yang menyebabkan perubahan *itinerary* perjalanan umrah pada PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu?
2. Bagaimana dampak risiko perubahan *itinerary* umrah terhadap jama'ah dan perusahaan serta bagaimana strategi mitigasi risiko yang diterapkan untuk meminimalkan dampak tersebut.

C. Tujuan

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis penerapan manajemen risiko dalam mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mengendalikan risiko yang menyebabkan terjadinya perubahan *itinerary* umrah pada PT Berkah Utama Tour

and Travel Bengkulu.

2. Untuk menganalisis dampak risiko perubahan itinerary terhadap jama'ah dan perusahaan serta mengevaluasi efektivitas strategi mitigasi risiko yang diterapkan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen risiko pada sektor jasa perjalanan ibadah Haji dan Umrah. Temuan dari penelitian ini dapat memperkaya kajian akademik serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam merumuskan serta mengimplementasikan strategi manajemen risiko yang lebih efektif dan efisien dalam penyelenggaraan ibadah Umrah khususnya dalam mengatasi perubahan rute perjalanan ibadah umrah, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan jamaah.

- b. Bagi Pemerintah dan Pemangku Kepentingan Terkait Penelitian ini dapat memberikan masukan dalam upaya penyusunan kebijakan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan perjalanan ibadah Umrah agar lebih profesional, aman, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Bagi Masyarakat atau Jamaah Umrah Secara tidak langsung, penelitian ini memberikan manfaat bagi masyarakat atau calon jamaah Umrah, melalui peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada mitigasi risiko, kenyamanan, dan keamanan dalam pelaksanaan ibadah.

E. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran kepustakaan, penelitian yang terkait dengan penelitian ini dilakukan oleh:

Pertama. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Haida Yeni dan Habibatur Ridhah , tahun 2025 dengan judul *“Analisis Manajemen Risiko Terkait Regulasi Perjalanan Umrah di AET Travel*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menilai, dan memantau, serta mengendalikan risiko yang timbul dari operasional perusahaan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah pendekatan secara kualitatif , dan sumber data penelitian ini adalah sumber data primer, dan skunder, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dan

observasi, dan tinjauan kepustakaan.¹⁰

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa penerapan manajemen risiko dalam operasional perusahaan AET travel adalah identifikasi risiko, analisis risiko, dan evaluasi. Peneliti menemukan bahwa perusahaan mampu menerapkan manajemen risiko dalam operasional mereka dengan baik dan tepat walaupun masih terdapat kesalahan dalam menganalisis risiko yang muncul seperti risiko perubahan regulasi, keamanan, dan risiko kesehatan jama'ah.¹¹

Kedua. Penelitian yang dilaksanakan oleh Dwi Enjelina Rahmawati, dan Maziyah Mazza Basya, tahun 2024, dengan judul “ *Analisis manajemen Risiko Biro Guna Meningkatkan Kulaitas Layanan Pada PT Diwek Jombang.*” Yang bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen risiko dan mengevaluasi kulaitas pelayanan menggunakan metode IPA di PT Chatour Travel Diwek Jombang.¹²

¹⁰ Putri Halida Yeni and Habibatur Ridhah, ‘*Analisis Manajemen Risiko Terkait Regulasi Perjalanan Umrah Di AET Travel*’, (Skripsi Universitas Islam Neberi Imam Bonjol Padang, 2025), h 8-20.

¹¹ Putri Halida Yeni and Habibatur Ridhah, ‘*Analisis Manajemen Risiko Terkait Regulasi Perjalanan Umrah Di AET Travel*’, (Skripsi Universitas Islam Neberi Imam Bonjol Padang, 2025), h 8-20.

¹² Dwi Enjelina Rahmawati dan Maziyah Mazza Basya, ‘*Analisis Manajemen Risiko Guna Meningkatkan Kualitas Layanan pada PT Chatour Travel Diwek Jombang*’ (2024), h 5-10.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada penelitian lapangan, dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa penerapan manajemen risiko yang efektif, dan evaluasi kualitas pelayanan menggunakan metode IPA, serta transparansi dalam pengelolaan biaya dapat meningkatkan kepuasan jama'ah.¹³

Ketiga. Penelitian Yang dilakukan oleh Azhia Nova dan Khadijah Nurani, tahun 2023 dengan judul *“Manajemen Risiko Pada Kantor Perwakilan PT. Arminareka Perdana Pariaman Dalam Menghadapi Pandemi Covid 19.”* Yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta mengevaluasi penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh PT Arminareka Perdana Pariaman dalam menghadapi berbagai macam permasalahan yang timbul pada masa pandemi Covid- 19.¹⁴

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, sumber data yang

¹³ Dwi Enjelina Rahmawati dan Maziyah Mazza Basya, *‘Analisis Manajemen Risiko Guna Meningkatkan Kualitas Layanan pada PT Chatour Travel Diwrek Jombang* (2024), h 5-10.

¹⁴ Azhia Nova and Khadijah Nurani, *‘Manajemen Risiko Pada Kantor Perwakilan PT. Arminareka Perdana Pariaman Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19’*, Koloni, Vol 2 No.2 (2023), h 61–70,

digunakan adalah sumber data primer dan skunder, teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa selama masa pandemi Covid-19, PT Arminareka Perdana Pariaman tetap beroperasi untuk menguraangi kecemasan dan kekhawatiran calon jama'ah dan masyarakat, dan selalu berupaya bersyiar semaksimal mungkin meskipun dalam kondisi pandemi Covid-19.¹⁵

Keempat. Penelitian yang dilakukan oleh Alif Ilman Mansyur, tahun 2021, dengan judul "*Effectiveness of Financial Investment Risk Management of Dana Haji Indonesia*". Yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kondisi keuangan dana haji Indonesia, dan untuk mengetahui seberapa efektif pengelolaan risiko investasi keuangan haji di Indonesia. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, sumber data yang digunakan adalah triangulasi data, dan teknik pengumpulan data berasal dari wawancara, observasi lapangan, studi dokumen.¹⁶

Hasil dari penelitian ini adalah Perkembangan kondisi investasi keuangan haji di Indonesia pada

¹⁵ Azhia Nova and Khadijah Nurani, 'Manajemen Risiko Pada Kantor Perwakilan PT. Arminareka Perdana Pariaman Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19', Koloni, Vol 2 No.2 (2023), h 61–70,

¹⁶ Alif Ilman Mansyur, 'Effectiveness of Financial Investment Risk Management of Dana Haji Indonesia', Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7.03 (2021), h 85–92 .

periode Mei 2020 sebesar Rp.135 triliun dan posisi dana haji dilihat dari sumber setoran awal senilai Rp.132 triliun dan wakaf umat sebesar Rp.3,4 T, kemudian dilihat dari sisi nilai aset/dana kelolaan dan nilai manfaat BPKH yang dihasilkan senilai Rp.125 triliun pada tahun 2019. Efektivitas manajemen risiko keuangan dana haji Indonesia adalah dengan melihat risiko-risiko yang terjadi, pengendalian utama yang harus dioperasikan untuk memastikan risiko investasi keuangan utama dana haji utama dapat dikelola secara efektif, Menetapkan Tim/Individu yang bertanggung jawab untuk memastikan pengendalian utama operasional sesuai kebutuhan, Mengotentikasi Tim/Individu yang bertanggung jawab untuk memastikan pengendalian utama operasional sesuai kebutuhan.¹⁷

Kelima. Penelitian yang dilakukan oleh Ikhwan Hadi Insani dan Andis Febrian, tahun 2025. Dengan judul “*Analisis Manajemen Risiko dalam pengelolaan penyelenggaraan Ibadah Umrah Pada Sultan Trip Holiday Bukittinggi*”. Yang bertujuan untuk menganalisis manajemen risiko dalam pengelolaan penyelenggaraan ibadah Umrah pada Sultan Trip Holiday Bukittinggi. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif

¹⁷ Alif Ilman Mansyur, ‘*Effectiveness of Financial Investment Risk Management of Dana Haji Indonesia*’, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7.03 (2021), h 85–92 .

dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sultan Trip Holiday menghadapi berbagai risiko, termasuk keterlambatan penerbangan, kehilangan barang jamaah, serta fluktuasi jumlah jamaah akibat persaingan bisnis dan faktor eksternal lainnya.¹⁸

Untuk mengatasi risiko tersebut, perusahaan menerapkan strategi mitigasi melalui peningkatan layanan, pengelolaan hubungan dengan mitra, serta optimalisasi manajemen operasional. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa penerapan manajemen risiko yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memastikan keberlanjutan bisnis perjalanan ibadah Umrah.¹⁹

Keenam. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmulfahmi Latief, tahun 2024 dengan judul “Peran Manajemen Risiko Dalam Menangani Tantangan dan Keberhasilan Operasional Haji dan Umrah di Kantor wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Yang bertujuan untuk mengetahui peran manajemen risiko dalam mengidentifikasi, evaluasi, dan mengelola risiko-risiko yang terkait dengan

¹⁸ Ikhwan Hadi Insani dan Andis Febrian, ‘*Analisis Manajemen Risiko Dalam Pengelolaan Penyelenggaraan Ibadah*’, 9 (2025), h 48–63.

¹⁹ Ikhwan Hadi Insani dan Andis Febrian, ‘*Analisis Manajemen Risiko Dalam Pengelolaan Penyelenggaraan Ibadah*’, 9 (2025), h 48–63.

penyelenggaraan haji dan umrah serta mengidentifikasi strategi mitigasi untuk mengatasi tantangan tersebut.²⁰

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah pendekatan secara kualitatif, dan sumber data penelitian ini adalah sumber data primer, dan skunder, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, analisis kepustakaan, dan analisis data. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa manajemen risiko sangat berperan penting dalam penanganan operasional haji dan umrah, dengan proses manajemen risiko yang meliputi identifikasi, evaluasi, dan penanganan risiko dapat mengurangi dampak negatif dan meningkatkan kualitas pelayanan.²¹

F. Metode Penelitian

1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Peneliti disini menggunakan pendekatan kualitatif guna memahami secara mendalam, serta mendeskripsikan bagaimana pengelolaan manajemen risiko penyelenggaraan ibadah umrah yang dilakukan oleh PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu terkhusus

²⁰ Dzulfahmi Ahmad, 'Peran Manajemen Risiko Dalam Menangani Tantangan Dan Keberhasilan Operasional Haji Dan Umrah Di Kemenag DIY', 2024, h 20-25

²¹ Dzulfahmi Ahmad, 'Peran Manajemen Risiko Dalam Menangani Tantangan Dan Keberhasilan Operasional Haji Dan Umrah Di Kemenag DIY'.2024, h 20-25

dalam pengelolaan risiko perubahan *itinerary* umrah.

2. Waktu Dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan selama lebih kurang 30 hari sejak 22 September 2025 sampai 22 Oktober 2025. Lokasi Penelitian bertempat di Jl. H. Adam Malik, Cempaka Permai, Kecamatan. Gading Cempaka, Kota Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian ini berjumlah 6 orang yang mana mereka adalah pimpinan PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu, beserta dua orang staff yang menangani langsung terkait penyelenggaraan haji dan umrah di Berkah Travel, kemudian informan selanjutnya adalah tiga orang dari perwakilan jama'ah umrah.

Informan dipilih dengan teknik *Purposive Sampling*, karena para informan memiliki pengetahuan dan pengalaman yang paling relevan dengan topik penelitian.²² Adapun sebagai informan utama adalah Bapak Muskandi, S.sos.I. selaku area manager Berkah Travel Bengkulu, beserta Febi Resti Nur Hidayah, SE selaku admin dan Albetrik Meizontara sebagai *muthowwif* dari Berkah Travel Bengkulu. Sedangkan informan pendukung akan dipilih dari alumni jama'ah

²² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* Jakarta:(Alfabeta, 2012), h 60.

umrah PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu.

4. Sumber Data

Sumber data adalah subjek atau objek dari mana data dapat diperoleh. Data tersebut dapat berupa informasi, angka, atau fakta yang relevan dengan suatu penelitian atau analisis. Pemilihan sumber data yang tepat sangat penting untuk memastikan kualitas dan validitas data yang dikumpulkan.²³

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber atau dapat disebut sebagai data utama. Sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber yang telah tersedia sehingga peneliti dapat disebut sebagai tangan kedua.²⁴ Di dalam penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara dengan para ahli. Sedangkan data sekunder akan diambil dari dokumen, observasi, foto, data serta penelitian terdahulu yang relevan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research and Development/ R&D)*. Jakarta: (Alfabeta, 2019).h 47.

²⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* Jakarta:(Alfabeta, 2012).h 60.

adalah mendapatkan data.²⁵ Dalam rangka mendapatkan data yang akurat, untuk mendukung penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data yakni :

a . Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan dan pencatatan secara sistematis dan terarah terhadap suatu objek atau fenomena untuk memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya.²⁶ Observasi ini dilakukan oleh peneliti di Jl. H. Adam Malik, Cempaka Permai, Kecamatan. Gading Cempaka, Kota Bengkulu untuk mengetahui bagaimana pengelolaan manajemen risiko penyelenggaraan umrah oleh PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu.

b . Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden.²⁷

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang

²⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* Jakarta:(Alfabeta, 2012), h 60

²⁶ Mohammad Anwar Thalib, 'Pelatihan Teknik Pengumpulan Data Dalam Metode Kualitatif Untuk Riset Akuntansi Budaya. Jurnal.', Seandana: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat, 2 (2022), h 47.

²⁷ Burhan Bungin., *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi , Ekonomi, Dan Kebijakan.* Jakarta:(Kencana, 2005), h 18.

harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dilakukan dengan mewawancarai Pimpinan PT Berkah Utama Tout and Travel Bengkulu, Staff Ahli bidang penyelenggara ibadah umrah, pakar manajemen, dan juga mewawancari staff di bidang operasional.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses mencari data mengenai hal-hal dan variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.²⁸ Adapun dokumen-dokumen yang dimaksud disini adalah berupa data-data yang diperlukan dan berhubungan dengan pengelolaan manajemen risiko dalam penyelenggaraan ibadah umrah.

6. Teknik Analisis Data

Berdasarkan data yang diperoleh untuk menyusun dan menganalisa data-data yang terkumpul, maka metode yang peneliti gunakan adalah metode deskriptif analisis. “Metode analisis deskriptif yaitu suatu bentuk analisis yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Analisis

²⁸ Supardi, *Metodologi Penelitian*. Mataram: (Yayasan Cerdas Press, 2006), h 86.

deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data yang di peroleh.²⁹ Adapun aktifitas analisis data yang dilakukan peneliti antara lain reduksi data (*data reduction*), *display* data dan gambaran konklusi atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap awal ini, peneliti melakukan pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi dan pentransformasian data mentah dalam catatan- catatan tertulis. Tujuannya adalah untuk melakukan temuan-temuan yang kemudian menjadi fokus dalam penelitian tersebut.³⁰ Peneliti akan melakukan pemfokusan terhadap data tentang pengelolaan dan implementasi manajemen risiko dalam penyelenggaraan ibadah umrah.

b. Penyajian Data

Pada Tahap ini data yang sudah direduksi kemudian didisplay hingga memberikan pemahaman terhadap data tersebut agar bisa menentukan langkah selanjutnya yang akan dilakukan oleh seorang peneliti dalam proses penelitiannya.³¹ Setelah

²⁹ Suharsimi Akunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: (Rineka Cipta, 1993), h 110

³⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*.

³¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*.

mereduksi data langkah selanjutnya adalah mendisplay data sehingga di peroleh pemahaman terhadap data tersebut.

c. Penarikan kesimpulan

Setelah reduksi data terlaksana, maka dilakukan konklusi atau penarikan kesimpulan dari data yang telah diteliti, dari kesimpulan tersebut dipaparkan penemuan baru dari penelitian yang dilakukan.³² Dengan demikian peneliti akan menarik kesimpulan terkait pengelolaan dan implementasi manajemen risiko dalam prosesi penyelenggaraan ibadah umrah.

G. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan dalam penulisan ini bisa terarah dengan baik dan benar serta mudah untuk dipahami, maka akan disusun sistematika penulisan. Sistematika ini terdiri dari lima bab, adapun peneliti membagi lima bab diantaranya:

Bab I merupakan pendahuluan meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, sistematika penulisan.

Bab II berisi kajian teori yang di dalamnya meliputi teori umrah seperti definisi, dasar perintah, syarat dan rukun, dan juga terdapat konsep manajemen risiko, peranan, fungsi,

³² Sugiyono, *METODE PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (Research and Development/ R&D)*.

proses, dan mitigasi dalam manajemen risiko.

Bab III berisi tentang gambaran umum terkait objek penelitian, yang meliputi profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, sejarah singkat, dan struktur organisasi dari PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu.

Bab IV berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai penyebab terjadinya perubahan itinerary serta dampaknya bagi PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu dan jamaah umrah PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu.

Bab V, penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

