

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai perubahan *itinerary* perjalanan umrah pada PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:.

1. Penerapan Manajemen Risiko Perubahan *Itinerary* Oleh PT

Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu.

Penerapan manajemen risiko perubahan *itinerary* pada PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu belum dilakukan secara sistematis dan terdokumentasi. Meskipun perusahaan mampu mengidentifikasi sumber risiko utama, proses tersebut masih bersifat pengalaman praktis dan belum dituangkan dalam bentuk dokumen formal seperti daftar atau matriks risiko.

Pada tahap analisis dan evaluasi, perusahaan belum melakukan pengukuran probabilitas dan dampak secara terstruktur, karena penilaian risiko masih didasarkan pada pertimbangan pimpinan dan kondisi situasional di lapangan. Dalam pengendalian risiko, langkah yang diambil cenderung bersifat reaktif, sehingga secara keseluruhan penerapan manajemen risiko belum

sepenuhnya sesuai dengan pendekatan sistematis sebagaimana dianjurkan dalam ISO 31000.

2. Dampak Risiko Perubahan *itinerary* bagi jamaah dan travel, serta strategi mitigasi nya.

Bagi jama'ah, dampaknya meliputi perubahan jadwal ibadah dan ziarah, ketidaknyamanan psikologis, potensi pengeluaran tambahan, serta berkurangnya waktu pelaksanaan ibadah. Sementara itu, bagi perusahaan perubahan tersebut meningkatkan beban operasional, potensi biaya tambahan, serta memunculkan risiko reputasi yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan jama'ah. Adapun strategi mitigasi yang diterapkan berupa koordinasi dengan pihak terkait, penyampaian informasi secara transparan, penyesuaian jadwal kegiatan, serta pendekatan persuasif kepada jama'ah, yang berfokus pada pengurangan risiko (*risk reduction*) namun masih bersifat reaktif dan belum berbasis pada sistem manajemen risiko yang terstruktur.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut. Perusahaan disarankan untuk menyusun sistem manajemen risiko yang lebih terstruktur dengan membuat daftar risiko, matriks risiko, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus terkait perubahan

itinerary. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi risiko secara berkala serta penyediaan dana cadangan untuk mengantisipasi risiko operasional.

Selain itu, jamaah juga diharapkan dapat meningkatkan kesiapan dan pemahaman terhadap kemungkinan perubahan *itinerary*, bersikap kooperatif, dan mengikuti arahan dari pihak penyelenggara untuk menjaga kelancaran dan kenyamanan pelaksanaan ibadah umrah.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Abdul Karim, '*Risk Sharing, Transfer and Management*', ICR Journal, 4.2 (2013).
- Afrillia, Nadia Karisma, and Kustin Hartini, *Haji Dan Umrah: Sebuah Perjalanan Spiritual Dari Niat Hingga Thawaf Wada*' (CV Brimedia Global, 2020).
- Aisyah, Abelia Putri, and Lely Dahlia, '*Enterprise Risk Management Berdasarkan ISO 31000 Dalam Pengukuran Risiko Operasional Pada Klinik Spesialis Esti*', Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, 19.02 (2022).
- Akhmad, Sofarul Wildan, '*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> [accessed 7 May 2025].
- Akunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Rineka Cipta, 1993).
- Al-Faifi, Sulaiman Ahmad Yahya, *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq*. Jakarta : (Pustaka Alkautsar, 2013).
- Albetrik Meizontara, '*Wawancara Dengan Muthawwif PT Berkah Utama Tour and Travek Bengkulu*' (2025).

- Ali, Osman, Mohammad Yaser Salim Pardede, and Sugianto, *'Manajemen Risiko Pada Lembaga Zakat'*, INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 3.6 (2023).
- Amiruddin, Buya KH, and MA Muzakkir, *Tuntunan Manasik Haji & Umrah, Dirjen Penyelenggaraan Haji Dan Umrah*, 2018, LIII.
- Anita, Siska Yuli, Ketut Tanti Kustina, and Yohana Wiratikusuma Frans Sudirjo Devita Sari Nurchayati, *Manajemen Risiko*, Jakarta : (PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI, 2022).
- Anwar, Muh, *'Manajemen Operasional Organisasi Haji'*, Jurnal Kajian Haji, Umrah Dan Keislaman, 1.2 (2020).
- Ardiansyah, Jefri, and Thayib Thayib, *'Analisis Manajemen Risiko Untuk Jamaah Umrah Mandiri Di Era Digital'*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam, 1.2 (2025).
- Arta, I Putu Sugih, *Manajemen Risiko Tinjauan Teori Dan Praktis*, 2021.
- Asmara, Rengga, Ira Prasetyaningrum, and Siti Zunia Rahmawati, *'Penyusunan Itinerary Otomatis Tempat Wisata Jatim Menggunakan Google Maps Dan Multitransportasi'*, INOVTEK Polbeng - Seri Informatika, 4.2 (2019).
- Bungin., Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan*. (Kencana, 2005).

- Cristina Dwi Y, Pitojo Tri Juwono, and Emma Yuliani, '*Analisis Probabilitas Risiko Kegagalan Bendungan Gerokgak Berdasarkan Metode Pohon Kejadian (Event Tree)*', Jurnal Teknik Pengairan, 7.1 (2016).
- Dzulfahmi Ahmad, '*Peran Manajemen Risiko Dalam Menangani Tantangan Dan Keberhasilan Operasional Haji Dan Umrah Di Kemenag DIY*', 2024.
- Eckerd, Adam, '*Risk Management and Risk Avoidance in Agency Decision Making*', Public Administration Review, 74.5 (2014).
- 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> [accessed 23 May 2025].
- Faridl, Miftah, *Antar Aku Ke Tanah Suci* (Gema Insani, 2008).
- Fathoni, Muhammad Zainuddin, '*Analisis Risiko Pada Proyek Pembuatan Lintel Set Point Dengan Metode Kualitatif (Studi Kasus : PT. XYZ)*', Jurnal PASTI, 14.2 (2020).
- Fatkhullah, Mukhammad, Muhammad Alhada Fuadilah Habib, and Kanita Khoirun Nisa, '*Identifikasi Dan Manajemen Risiko Untuk Mereduksi Kerentanan Pada Masyarakat*', *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3.4

(2022).

Firdausiyah, Siti Raudatul, and Erin Nur Putriyani, '*Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)*', Journal Of Social Science Research, 4 (2024).

Gemnafle, Mathias, and John Rafafy Batlolona, '*Manajemen Pembelajaran*', Jurnal Pendidikan Profesi Guru Indonesia (Jppgi), 1.1 (2021).

Ginting, Abdul Fikri, Azmi Nawaf, Darul Naad, Muhammad Azwar, Hasan Sazali, and Tri Niswati Utami, '*Efektivitas Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*', Tadbir, 6 (2024).

Habibullah, Muhammad, *Paanduan Lengkap Ibadah Muslim Seharian-hari* (Laksana, 2018).

Halida Yeni, Putri, and Habibatur Ridhah, '*Analisis Manajemen Risiko Terkait Regulasi Perjalanan Umrah Di AET Travel*', 02.June (2025) .

Hasbullah, '*Wawancara Dengan Alumni Jamaah PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu*' (2025).

Hidayah, Febi Resti Nur, '*Wawancara Dengan Admin PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu*' (2025).

- Ilman Mansyur, Alif, '*Effectiveness of Financial Investment Risk Management of Dana Haji Indonesia*', Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7.03 (2021).
- Insani, Ikhwan Hadi, and Andis Febrian, '*Analisis Manajemen Risiko Dalam Pengelolaan Penyelenggaraan Ibadah*', 9 (2025).
- Iswahyuni, '*Wawancara Dengan Alumni Jamaah PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu*' (2025).
- Kaufhold, Kai, and Werner Lennartz, '*Optimizing Risk Retention: Quantitative Retention Management for Life Insurance Companies*' 2016
- Khairuddin, Ahmad, '*Manajemen Risiko dan Perannya dalam Kesuksesan Bisnis, Membangun Ketahanan Organisasi di Tengah Ketidakpastian Global: Perspektif Hadis Nabi*', 3.3 (2024).
- Kholis, Nur, '*Umrah Dan Haji Sebagai Penebus Dosa*', *Almanhaj*, 2023 <<https://almanhaj.or.id/82724-umrah-dan-haji-sebagai-penebus-dosa.html#:~:text=Dari Abu Hurairah radhiyallahu'anh,ada pahala baginya selain Surga.>> [accessed 16 May 2025].
- Kristiana, Retna, Arif Syafi'ur, Rochman Muhammad, Yusuf Sedyanto, Kosmas Lawa, Bagho Sutikno, and others, *Manajemen Risiko* Cv. Mega Press Nusantara, 2022.

Lubis, Halik, *Tuntunan Lengkap Wajib Dan Sunnah Umrah* (Cemerlang Media Publisng, 2019).

Mabruk Tour, *'Panduan Menyusun Itinerary Umroh Yang Efektif'*, Mabruk Tour.Com, 2024
<https://www.mabruk.co.id/berita-perusahaan-id/panduan-menyusun-itinerary-umroh-yang-efektif-26683?utm_source=chatgpt.com> [accessed 23 May 2025].

Mabruri, Torik, Budiyanto, and Meity Suryandari, *'Analisis Peran Administrasi Dan Manajemen Dalam Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Terhadap Calon Jamaah Haji'*, Relinesia:Jurnal Kajian Agama Dan Multikulturalisme Indonesia, 2 (2023).

Makbullah, Z, *'Optimalisasi Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Ibadah Umroh Pada Pt. Radian Kharisma Wisata Kota Jakarta Selatan'*, Repository.Uinjkt.Ac.Id, Marketing Mix, 2024.

Mawarni, Ndah, Ir. Ferry Wantouw, Raymond., *Manajemen Risiko* (CV Gita Lentera, 2024).

Mubarak, Muhammad Ali, and Ulya Fuhaidah, *'Manajemen Pengelolaan Dana Haji Republik Indonesia:(Studi Kolaborasi Antar Lembaga BPKH, Kemenag Dan Mitra Keuangan Dalam Pengelolaan Dana Haji)'*, ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research, 2.2 (2018).

Muskandi, 'Wawancara Dengan Pimpinan PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu' (2025).

Noor, Muhammad, '*Haji Dan Umrah*', Jurnal Humaniora Teknologi, 4.1 (2018).

Nova, Azhia, and Khadijah Nurani, '*Manajemen Risiko Pada Kantor Perwakilan PT. Arminareka Perdana Pariaman Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*', Koloni, 2.2 (2023).

Nurhuda, Dwi Sasongko, Widarto Sutrisno, and Dimas Langga Chandra Galuh, '*Analisis Risiko Keterlambatan Waktu Pada Pelaksanaan Proyek Pembangunan Spbu (Studi Kasus Di Kabupaten Bantul, Yogyakarta)*', Bangun Rekaprima, 5.2 (2019).

Qintharah, Yuha Nadhirah, '*Perancangan Penerapan Manajemen Risiko(Studi Kasus Pada Umkm Saripakuan CV. Jarwal Maega Buana)*', Jrak, 10.1 (2019).

Quran.com, '*AL-BAQARAH 196*' <<https://quran.com/id/sapi-betina/196-197>>

Rahma, Amirania Fa'iza, Anny Ratnawati, and Yudha Heryawan Asnawi, '*Analisis Manajemen Risiko Operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT Albis Nusa Wisata*', Repository IPB, 2021.

Rahmawati, Dwi Enjelina, and Maziyah Mazza Basya, '*Analisis Manajemen Risiko Guna Meningkatkan Kualitas Layanan*

- pada PT Chatour Travel Diweek Jombang 02.02 (2024).*
- Sabiq, Sayyid, *Fikih Sunnah Jilid 3* (Cakrawala Publishing, 2015).
- Samuel, Nursila, *‘Manajemen Risiko Konstruksi pada Proyek Pembangunan Perpipaan Air Limbah Berdasar Konsep ISO 31000:2018 Risk Management–Guidelines (Construction Risk Management on Wastewater Piping Construction Based on ISO 31000:2018 Risk Management–Guidelines)*, 2021.
- Sarjana, Sri, Rio Nardo, Rudi Hartono, Zufri Hasrudy Siregar, Irmal, Muhammad Irfai Sohilauw, and others, *Manajemen Resiko* (CV Media Sains Indonesia, 2022).
- Sarwat, Ahmad, *Ensiklopedia Fikih Indonesia 6: Haji dan Umrah*(Gramedia Pustaka Utama, 2019).
- Siswanto, Agus, *‘Wawancara Dengan Alumni Jamaah PT Berkah Utama Tour and Travel Bengkulu’* (2025).
- Sudarmanto, Eko, and Muhammad Hariyadi, *‘Pencegahan Fraud Dengan Manajemen Risiko Dalam Perspektif Al-Quran’*, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9.2 (2023).
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Alfabeta, 2012).
- , *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research and Development/ R&D)*. (Alfabeta, 2019).
- Supardi, *Metodologi Penelitian* (Yayasan Cerdas Press, 2006).

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

Tim Penulis Berkah Travel, '*Tentang Kami Berkah Travel*', 2023
<<https://umrahberkah.co.id/>> [accessed 24 June 2025].

Tipani, Lusi, *Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare di Era New Normal*, 2021

Utami, Adinda Woroika, and Wahyu Hidayat, '*Urgensi Evaluasi Risiko dalam Pembelajaran (Penelitian yang Ada di Sekolah Hagia Sophia Sumedang)* Ngaji: Jurnal Pendidikan Islam, 4 (2024).

Wandani, Raja Ria Yusnita Loso Judjianto Shela Zahidah, *Manajemen Risiko* (PT Mafy Media Literasi Indonesia, 2023).

Wardani, Dewi Kusuma, and Safira Widya Putriane, '*Dampak Risiko Pajak Dan Faktor Lain Terhadap Biaya Modal Perusahaan Manufaktur*', Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi, 20.1 (2020).

Wibowo, Agus, *MANAJEMEN RESIKO* (Yayasan Prima Agus Teknik, 2022).

Wildan Arditya, Muhammad, Nur Amelina, Novie Andriani

Zakariya, *‘Sumber Risiko Internal Dan Eksternal Organisasi PMII Komisariat UINSA Menggunakan Metode ISO 31000 Risk Sources from the Internal and External Environment of PMII Organization UINSA Comission ISO 31000 Risk Analysis Method’*, 2024.

Zaki, Khozin, *Manajemen Syariah Viral Marketing Dalam Perspektif Pemasaran Syariah Studi Kasus Pada Perusahaan Start Up Sosial* (CV. Amerta Media, 2020).

