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

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Dalam Studi Manajemen Haji Dan Umrah

DISUSUN OLEH :

USWATUL HASANAH DAULAY

NIM : 3621012

PRODI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI

TA. 2024/2025

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Uswatul Hasanah Daulay

Nim : 3621012

Program Studi : S1 Manajemen Haji dan Umrah

Judul Skripsi : Analisis Manajemen Risiko Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah Dan Haji Plus Bukittinggi

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah (skripsi/tugas akhir) dengan judul diatas adalah benar karya penulis. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri, maka penulis bersedia diproses sesuai dengan hukum yang berlaku dan gelas keserjanaan penulis dicopot sampai batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini di buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Bukittinggi, 04 Februari 2025

Yang menyatakan



Uswatul Hasanah Daulay

NIM : 3621012

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **Analisis Manajemen Risiko Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah Dan Haji Plus Bukittinggi** yang disusun oleh **Uswatul Hasanah Daulay NIM 3621012** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dimunaqasahkan pada Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Dengan demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sepertinya.

Bukittinggi, 04 Februari 2025

Yenty Astrie Dewi, MM

19760307202321201O2

KATA PENGANTAR

Segala puji serta rasa syukur penulis lafadzkan Alhamdulillah atas kehadirat Allah SWT serta kuasanya yang selalu memberikan rahmat, kemudahan, kekuatan, dan kasih sayang kepada penulis sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Salawat dan salam penulis persembahkan kepada Nabiyyuna Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat yang telah memperjuangkan islam serta membawa ummatnya dari zaman kemunduran hingga zaman kemodrenan penuh keilmuan, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan judul : *Analisis Manajemen Risiko Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah Pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah Dan Haji Plus Bukittinggi.*

Skripsi ini disusun dalam rangka penyelesaian strata 1 guna mendapat gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech Muhammad Djamil Djambek Bukittinggi. Skripsi ini juga sebagai bukti bahwa penulis telah menyelesaikan penelitian di PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi yang dimulai dari tanggal 17 Desember 2024 sampai dengan 17 Januari 2025 penelitian telah terlaksana dengan baik oleh mahasiswa Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, bersama ini pula dengan segala kekurangan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terimakasih kepada semua pihak yang dengan sabar dan tulus memberikan dukungan, nasihat, bantuan, motivasi, serta doa selama proses penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan penuh

tanggung jawab. Rasa terimakasih yang lahir dari keteguhan hati, ketangguhan jiwa, dan pengorbanan, penulis sampaikan kepada ayahanda Pirdaus Daulay dan ibunda Nur Deyerle Harahap yang selama ini menjadi alasan terkuat penulis semangat menjalankan perkuliahan hingga sampai di titik ini menuntaskan tugas akhir skripsi guna mendapat gelar sarjana. Rasa terimakasih penulis sampaikan kepada Aldin Rapolo Daulay, Intan Sari Daulay, dan Fakhrul Amri Daulay yang merupakan adik dari penulis. Dan rasa terimakasih juga penulis sampaikan kepada keluarga besar yang telah mendukung penulis sampai ke tahap ini dan selalu memberikan semangat kepada penulis. Penulis juga berterimakasih kepada Tsania Azzahra dan Widia Sari selaku sahabat yang selama ini menemani dan menasihati penulis untuk selalu tegar dan selalu ada menemani.

Tidak dapat di pungkiri selama mengerjakan skripsi ini penulis mendapati berbagai kendala, akan tetapi berkat izin dan pertolongan Allah SWT, doa kedua orang tua yang tak pernah lelah dan tak pernah lupa menyematkan nama penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dan juga dengan bimbingan dosen pembimbing penulis yang selalu sabar membantu dan membenahi untuk kelancaran pembuatan skripsi ini, dengan itu semua penulis bisa sabar dan semangat meyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada orang-orang yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini yaitu :

1. Ibu **Prof. Dr. Silfia Hanani, M.Si** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukitinggi
2. Bapak **Dr. Aidil Alfin, M.Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis islam (FEBI)
3. Ibu **Habibatur Ridhah B.Sc, MM** selaku Ketua Prodi Manajemen Haji Dan Umrah yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan da motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu **Yenty Astrarie Dewi, MM** selaku pembimbing yang telah meluangkan tenaga, watu, pikiran untuk memberikan arahan dan motivasi agar skripsu ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
5. Ibu **Dewi Manda Angraini, M.BA** selaku dosen pembimbing akademik (PA)
6. Bapak dan ibu dosen serta karyawan UIN SMDD Bukittinggi yang telah membekali penulisan dengan berbagai ilmu pengetahuan dan mempermudah penulisan dalam menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi ini.
7. Kepada keluarga besar PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian, memberikan informasi yang telah penulis butuhkan dala, penyelesaian skripsi ini, dan memberikan pengalaman belajar.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dengan kerendahan hati. Semoga skripsi ini dapat memberi kontribusi untuk penelitian selanjutnya dan beerguna bagi masyarakat banyak. Penulis berharap dan berdoa kepada Allah SWT semoga amal dan kebaikan kita semua di ridhai Allah SWT.

Bukittinggi, Februari 2025

Penulis

Uswatul Hasanah Daulay

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh Uswatul Hasanah Daulay, Nim 3621012, Prodi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dengan judul "Analisis Manajemen Risiko Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah Pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah, yang berimplikasi pada meningkatnya permintaan terhadap jasa travel. Manajemen risiko menjadi penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasaan jamaah, terutama dalam menghadapi berbagai tantangan seperti fluktuasi harga hotel, perubahan jadwal penerbangan, dan persaingan antar agen travel.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan manajemen risiko yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi perusahaan dalam mengelola risiko yang dapat mempengaruhi kepuasaan jamaah. Metode yang digunakan mencakup analisis deskriptif terhadap data dan informasi terkait manajemen risiko serta kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang pada gilirannya dapat memperkuat loyalitas jamaah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori manajemen risiko serta praktik di industry travel haji dan umrah

Kata Kunci : Manajemen Risiko, Kualitas Pelayanan Umrah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**

ABSTRAK ..... **v**

DAFTAR ISI ..... **vi**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 8
C. Batasan Masalah 8
D. Rumusan Masalah 8
E. Tujuan Masalah 8
F. Manfaat Penelitian 9
G. Penjelasan Judul 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori
    1. Manajemen Risiko 12
    2. Manfaat Manajemen Risiko 16
    3. Tujuan Manajemen Risiko 16
    4. Proses Manajemen Risiko 19
    5. Kualitas Pelayanan 30
    6. Dimensi Kualitas Pelayanan 32

7. Model Kualitas Pelayanan 33
B. Kajian Terdahulu 35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 41
B. Waktu/Lokasi Penelitian 42
C. Sumber Data 42
D. Informan Penelitian 43
E. Teknik Pengumpulan Data 43
F. Teknik Analisis Data 47

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Instansi Peneliti
1. Sejarah Kantor PT. Sinai Tour & Travel Umrah Dan Haji Plus Bukittinggi 51
2. Visi Dan Misi PT. Sinai Tour & Travel Umrah Dan Haji Plus Bukittinggi 53
3. Struktur Organisasi PT. Sinai Tour & Travel Umrah Dan Haji Plus Bukittinggi 54
B. Pembahasan 56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 86
B. Saran 87

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keberangkatan Jamaah 3

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu 35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan negara yang paling banyak memeluk agama Islam. Persentasenya kurang lebih sebanyak 85% dari total keseluruhan penduduk yang ada. Islam memiliki landasan atau dasar-dasar yang harus dilaksanakan oleh seluruh umat Islam yakni rukun Islam. Rukun Islam terdiri dari lima tindakan yang wajib dikerjakan. Kelima tindakan tersebut ialah mengucap dua kalimat syahadat, mendirikan sholat, puasa pada bulan ramadhan, membayar zakat, dan menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. [1]

Ibadah haji adalah ibadah yang diperintahkan Allah SWT, dimana ibadah ini hanya dapat dilaksanakan ditanah suci saja, tempat pelaksanaannya menggunakan ruang yang terbatas, karena pada saat musim haji akan mengakibatkan kepadatan yang luar biasa. berbeda halnya dengan umrah, umrah dapat dilaksanakan kapan saja selama ada kemauan dan kemampuan.[2] Tingginya minat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah ini membuka peluang bisnis bagi biro perjalanan wisata atau travel yang menawarkan paket perjalanan haji dan umrah.

[1] Refli Antasa, "*Strategi Pemasaran Tour and Travel Haji Dan Umrah Dalam Menarik Minat Calon Jamaah Pada PT Al Multazam Bandar Lampung,*" *UIN Raden Intan Lampung* (2020).

[2] Ridwan Nurfalah, *"Strategi Pimpinan KBIH Nurul Huda Dalam Organisasi Rekrutmen Jamaah Haji,*" *Anida (Akuntansi Nuansa Ilmu Dakwah)* 2 (2019).

Umrah adalah salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam yang hampir mirip dengan ibadah haji, hanya saja ibadah umrah tata cara pelaksanaannya lebih ringkas dibandingkan haji. Karena dalam pelaksanaan ibadah umrah ada beberapa pelaksanaan haji yang tidak masuk kedalamnya seperti wukuf di Arafah, mabit di Mina dan mabit di Mudzdalifah. [3]

Berdasarkan dalam rukun Islam yang ke-lima bahwa ibadah haji dan umrah hanya diperuntukkan bagi orang-orang yang mampu saja dan yang memiliki kesanggupan, baik dari segi finansial serta sehat jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut. Ibadah haji memiliki dua hukum yaitu wajib bagi yang mampu dan tidak wajib bagi yang tidak mampu. Sedangkan hukum umrah ada perbedaan pendapat. Menurut pendapat madzhab Syafi'i dan Hanbali umrah pertama kali yang tidak bersamaan dengan haji hukumnya wajib seperti halnya hukum ibadah haji, akan tetapi menurut madzhab Maliki dan Hanafi hukumnya sunnah. [4]

Adapun firman allah yang memerintahkan melaksanakan ibadah haji dan umrah adalah sebagai berikut :

أَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya : Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah (QS.Al baqara:196)

وَأَذِّن فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِن كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya :"Dan serulah manusia, wahai Ibrahim, untuk mengerjakan haji mengunjungi Baitullah guna melaksanakan rangkaian manasik haji setelah engkau meninggikan fondasi Kakbah dan membebaskannya dari kemusyrikan, niscaya mereka akan datang kepada seruan-mu sesuai kemampuannya, dengan berjalan kaki bagi yang berjarak

[3] Amir Syarifuddin, *Garis Garis Besar Fikih* (Jakarta, 2010).

[4] Gus Arifin, *Fikih Haji Dan Umrah* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014).

dekat, atau mengendarai setiap kuda atau unta yang kurus, karena jauhnya perjalanan menuju Kakbah hingga kehabisan bekal. Mereka datang untuk menunaikan ibadah haji dari segenap penjuru dunia, baik yang dekat maupun yang jauh.(QS. Al Hajj:27)[5]

Ayat ersebut dapat disimpulkan bahwa perjalanan yang paling baik dan diridhoi Allah SWT adalah menunaikan ibadah haji dan umrah. Jadi tidak heran lagi jamaah beramai-ramai mendaftar haji, sehingga dapat mengakibatkan waiting list yang lama. Dikarenakan terlalu lamanya jangka waktu tunggu sehingga menyebabkan masyarakat mencari jalan keluar untuk menggantikan ibadah haji yaitu dengan berumrah.

Tabel 1.1

Data awal jamaah PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus

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

Sumber: * PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah jamaah yang mendaftar dari tahun 2022-2024 di PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus. Pada tahun 2023 jumlah jamaah yang mendaftar di PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus mengalami kenaikan sebanyak 42 jamaah. Dan pada tahun 2024 jumlah jamaah yang mendaftar di PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus juga mengalami kenaikan

[5] Masyur Pribadi Retno Widyani, *Panduan Ibadah Haji Dan Umrah* (Cirebon: Swagati Press, 2010).

sebanyak 44 jamaah. Hal ini dikarenakan bahwa kualitas pelayanan di PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus sangat memuaskan, karena pihak travel memberikan pelayanan kepada jamaah dengan baik seperti mulai dari pendaftaran, suntik meningitis, manasik, keberangkatan sampai kepulangan jamaah di jemput ke rumah dan diantar sampai ke rumah lagi dan semua biaya yang keluar itu di tanggung oleh pihak travel.

Dalam operasionalnya, PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan haji plus tentu tidak lepas dari berbagai risiko yang dapat mengganggu kualitas pelayanan kepada jamaah. Risiko-risiko tersebut dapat berupa fluktuasi harga hotel di arab Saudi. Harga hotel yang telah di sepakati di awal bisa saja berubah ketika jamaah sudah sampai diarab Saudi, adanya pesaing dari travel lain dengan paket lebih murah, pergeseran tanggal dari maskapai, serta risiko keamanan dan kesehatan jamaah. Apabila risiko-risiko ini tidak dikelola dengan baik, maka dapat berdampak pada penurunan kepuasan dan loyalitas jamaah terhadap PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan haji plus . Selain itu, hal ini juga dapat menimbulkan kerugian finansial bagi perusahaan serta mencoreng citra travel di mata masyarakat.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dalam bisnis jasa seperti travel haji dan umrah, maka diperlukan manajemen risiko yang efektif untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memitigasi berbagai potensi risiko yang ada. Risiko adalah bagian dari perusahaan dan tidak dapat dipisahkan dari suatu kegiatan, bahwa tidak ada perusahaan tanpa risiko. Sedangkan menurut ferdinan silalahi risiko adalah suatu varian

kemungkinan yang akan terjadi pada waktu yang akan datang. Risiko ditemukan dalam perusahaan beroperasi ataupun sebelum beroperasi, risiko bisa diatasi atau dikelola dengan menggunakan manajemen risiko.

Sedangkan Manajemen risiko merupakan serangkaian proses yang meliputi identifikasi, analisis, evaluasi, pengendalian, dan pemantauan terhadap risiko-risiko yang dihadapi oleh sebuah organisasi. Dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat, diharapkan PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan haji plus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga mampu mempertahankan loyalitas jamaah dan menjaga keunggulan kompetitifnya di industri travel haji dan umrah.[6] Menurut Selly Hartawan dalam jurnalnya mengatakan bahwa manajemen risiko adalah seperangkat kebijakan dan prosedur yang dimiliki perusahaan dalam mengelola, memonitor, dan mengendalikan risiko yang dialami perusahaan.

Sasaran dari pelaksanaan manajemen risiko adalah untuk mengurangi berbagai risiko. Hal ini dapat ditemukan berbagai macam jenis ancaman disebabkan oleh lingkungan, tekhnologi, manusia, organisasi dan politik. Disisi lain pelaksanaan manajemen risiko melibatkan segala cara yang tersedia bagi manusia, khususnya bagi entitas manajemen risiko (manusia, staff, dan organisasi).

Berkaitan dengan kualitas pelayanan ibadah umrah, masalah utama yang dialami sebuah instansi atau organisasi pelayanan ibadah umrah adalah banyaknya pesaing dari agen-agen travel. untuk bagian

[6] Aris Triyono Rani Maralis, *Manajemen Risiko*, ed. Puspa Dewi, 1st ed. (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019).

Perencanaan, Umrah dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan jamaah baik yang sudah berangkat maupun yang masih menjadi calon jamaah umrah sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji dan umrah, maka penelitian ini dilakukan. kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan/lembaga pemerintahan.

Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan antara lain adalah faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau yang mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan mereka inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu lembaga pemerintahan tersebut. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas.[7] Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa.

[7] Desy Rahmita Murdiansyah Herman, Normajatun, "Kualitas Pealayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah," *As Siyasah* 3 (2018): 1.

Permasalahan yang sering terjadi di lapangan terkait manajemen risiko dan kualitas pelayanan yaitu yang pertama risiko keamanan dan kesehatan jamaah di arab Saudi, ini termasuk dengan kebersihan hotel, ketersediaan fasilitas media jika jamaah sakit, risiko ii perlu dikelola dengan baik agar tidak menurunkan kualitas pelayanan kepada jamaah. Kedua, fluktuasi harga hotel di arab Saudi yang berubah, berbisnis dengan arab Saudi tidak 100% atau tidak sepenuhnnya amanah. Karena pihak arab Saudi sering mengubah harga hotel yang sudah disepakati diawal. Maka dari itu pihak travel harus siap menambah kenaikan biaya hotel tanpa dibebankan kepada jamaah. Ketiga, pergeseran tanggal keberangkatan dari maskapai, terkadang ada beberapa jamaah yang tidak terima, namun pergeseran ini masih bisa dibicarakan kepada jamaah karena pergeseran tanggal ini berdampak kepada seluruh travel.

Dari segi kualitas pelayanan pihak travel belum ada permasalahan atau kendala, karena pihak travel memberikan pelayanan sepenuh hati kepada jamaah mulai dari pendaftaran, suntik meningitis, manasik, pengurusan pasport, keberangkatan sampai kepulangan jamah selalu di jemput dirumah dan diantar kembali ke rumah jamaah masing masing tanpa adanya pungutan biaya. Ini merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak travel kepada jamaah umrah Dan dari bentuk pelayanan itu jamaah merasa puas dan nyaman.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, membuat penulis tertarik dan berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian

“**analisis manajemen risiko dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan haji plus”**

A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya pengelolaan risiko keamanan dan kesehatan
2. Fluktuasi harga hotel di arab Saudi yang berubah, berbisnis dengan arab Saudi tidak 100% atau tidak sepenuhnnya amanah
3. Pergeseran tanggal keberangkatan dari maskapai, terkadang ada beberapa jamaah yang tidak terima
4. Banyaknya pesaing dari agen agen travel lain

B. Batasan Masalah

Bersadarkan identifikasi masalah maka penelitian ini dibatasi pada pembahasan analisis manajemen risiko dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan haji plus

C. Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan manajemen risiko dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan haji plus

D. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui analisis manajemen risiko dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah
2. Untuk mengetahui cara meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan haji plus

E. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian bagi penulis adalah sebagai pelajaran yang sangat berharga karena dapat memperluas ilmu pengetahuan, serta wawasan mengenai analisis manajemen risiko dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi akademik

Sebagai bentuk sumbang kasih pemikiran untuk kampus UIN dan dapat berguna dalam pengembangan ilmu sekaligus tambahan ilmu pengetahuan mengenai studi manajemen haji dan umrah dan sebagai salah satu syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE).

2. Bagi PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan dan masukan terhadap analisis manajemen risiko dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus dalam melaksanakan kualitas pelayanan yang baik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan studi banding oleh peneliti lain dan di harapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai analisis manajemen risiko dalam meningkatkan kualitas pelayanan

pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan haji plus bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini.

F. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalah pahaman makna yang terkandung dalam memahami judul skripsi, maka terlebih dahulu penulis akan jelaskan maksud judul skripsi ini yaitu,"Analisis Manajemen Risiko Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah Pada Pt. Sinai Tour & Travel Umrah Dan Haji Plus" untuk itu perlu diuraikan istilah judul berikut.

Manajemen risiko : Manajemen risiko merupakan salah satu elemen penting dalam menjalankan bisnis perusahaan, karena semakin berkembangnya dunia perusahaan serta meningkatnya kompleksitas aktivitas perusahaan mengakibatkan meningkatnya tingkat risiko yang dihadapi perusahaan. Sasaran utama dari implementasi manajemen risiko adalah melindungi perusahaan terhadap kerugian yang mungkin timbul.[8]

Kualitas pelayanan : Menurut Kotler mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,maka

[8] Fenny Damayanti Rusmana Opan Arifudin, Udin Wahrudin, *Manajemen Risiko* (jakarta, 2020).

kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan .kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia.[9]

Analisis manajemen risiko dalam meningkatkan kuallitas pelayanan pada travel merupakan suatu cara perusahaan untuk menguraikan informasi mengenai analisis manajemen risiko seperti apa yang akan dilakukan oleh Sinai Tour & Travel Haji Dan Umrah kepada jamaah agar tujuan perusahaan tercapai.

[9] Muhammad Ikhsan Harahap Ahmad Zikri, "A*nalisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera,*" *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 2 (2022).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen Risiko

Manajemen risiko merupakan salah satu elemen penting dalam menjalankan bisnis perusahaan karena semakin berkembangnya dunia perusahaan serta meningkatnya kompleksitas aktivitas perusahaan mengakibatkan meningkatnya tingkat risiko yang dihadapi perusahaan. Sasaran utama dari implementasi manajemen risiko adalah melindungi perusahaan terhadap kerugian yang mungkin timbul. Informasi yang diperoleh dari manajemen risiko sangat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait seperti investor, pemasok, kreditur, pemegang saham dan pihakpihak lainnya yang memiliki kepentingan. Informasi mengenai manajemen risiko berguna bagi investor dalam melakukan analisis risiko agar hasil pengembalian yang diharapkan dapat diterima.[10]

Manajemen risiko adalah suatu sistem pengawasan risiko dan perlindungan harta benda hak milik dan keuntungan badan usaha atau perorangan atas kemungkinan timbulnya kerugian karena adanya suatu risiko menurut Selly haratawan dalam jurnalnya mengatakan bahwa manajemen risiko adalah seperangkat kebijakan dan prosedur yang dimiliki perusahaan dalam mengelola, memonitor, dan mengendalikan risiko yang dialami perusahaan.

[10] Fenny Damayanti Rusmana Opan Arifudin, Udin Wahrudin, *Manajemen Risiko2*, 1st ed. (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020).

Secara sederhana pengertian manajemen risiko adalah pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam penanggulangan risiko terutama risiko yang dihadapi oleh organisasi ataupun perusahaan, keluarga dan masyarakat. Jadi mencakup kegiatan merencanakan, mengorganisir, menyusun, memimpin, mengkoordinir dan mengawasi termasuk mengevaluasi program penanggulangan risiko. [11]

Manajemen risiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis.[12]

Manajemen risiko adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian atau pengawasan terhadap usaha-usaha anggota organisasi, organisasi dan penggunaan sumber daya dalam lingkungan organisasi. Organisasi untuk mencapai tujuan tertentu, terhadap kemungkinan hasil yang tidak diinginkan, yang dapat menyebabkan kerugian jika tidak diramalkan dan dikelola. [13]

Industri Haji dan Umrah merupakan salah satu usaha yang sangat berkembang dan popular di tahun-tahun ini. Berkembangnya bisnis ini menurut Dirjen PHU Muhajirin Yannis dilatarbelakangi, karena tiga hal yaitu masa tunggu haji yang sangat panjang, faktor ekonomi masyarakat Indonesia semakin membaik, dan adanya kesadaran keberagamaan masyarakat semakin meningkat/tinggi.

---

[11] Trisita Novianti, *Manajemen Risiko*, 1st ed. (Malang: Media Nusa Creative, 2019).

[12] Muhammad Syarofi, "I*mplementasi Manajemen Risiko Pada Lembaga Keuangan Non-Bank Syariah," Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah* 1 (2022): 5.

[13] Rina Puji Rahayu, "*Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery Shopee E-Commerce," Journal of Economics, Law, and Humanities* 2 (2023): 38.

Pada Maret 2020, Industri haji dan umroh dihadapkan pandemi Covid-19 yang memberikan dampak signifikan. Berdasarkan kompas.com, jumlah total kasus Covid-19 yang telah dikonfirmasi di dunia adalah sebanyak 30,6 juta kasus. Dari angka tersebut, telah terjadi 955.209 kasus kematian dan 22,3 juta pasien telah dinyatakan sembuh. Saat ini, kasus aktif yang tercatat adalah sebanyak 7,4 juta kasus dengan 7,3 juta dalam kondisi ringan dan 61.230 dalam kondisi kritis atau serius (Mukarromah, 2020). Pada Tanggal 27 Februari 2020, Kementerian Luar Negeri mengumumkan bahwasanya akses keluar masuk warga negara asing untuk sementara waktu diberhentikan terlebih dahulu;

Keputusan menteri agama Republik Indonesia nomor 494 tahun 2020 tentang pembatalan jamaah haji pada penyelengaraan ibadah haji tahun 2020 (Kementerian Agama, 2020). Pembatalan haji dan umroh dalam rangka mencegah penyebaran virus corona tersebut sangat memukul industri haji dan umrah di wilayah Indonesia. Kebijakan ini sangat merugikan biro-biro haji dan umrah yang ada di Indonesia, karena semua biro-biro haji dan umrah sudah siap memberangkatkan jamaahnya di tanggal yang sudah ditentukannya, namun dibatalkan karena kebijakan tersebut.

PT. Amanu Zamzam Sakinah Solo sebagai salah satu biro haji dan umroh juga terkena dampak dari kebijakan tersbut. Sebenarnya pada 29 Februari 2020, PT tersebut akan memberangkatkan jamaah haji dan umroh namun dibatalkan karena keputusan tersebut. Padahal sudah

dipersiapkan secara matang. Selama peneliti mengamati pada 19-21 September 2020, keadaaan karyawan-karyawan PT Amanu yang masuk, tidak melakukan pekerjaan yang biasanya dilakukan saat kegiatan haji dan umroh masih dibuka, namun karyawan-karyawan yang masuk tetap digaji, walaupun PT itu sudah tidak menjual paket umroh untuk sementara waktu

Suatu perusahaan harus mempunyai manajemen resiko yang baik agar siap dalam menghadapi suatu bencana alam atau peristiwa yang dapat mengganggu perusahan. Dengan itu perusahaan tidak mudah bangkrut dan mengalami kerugian yang besar. Manajamen risiko adalah semua rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan risiko yaitu perencanaan (planning), penilaian (assessment), penanganan (handling) dan pemantauan (monitoring) risiko. Perusahaan yang tidak mempunyai manajemen risiko yang baik, pasti perusahaan tersebut akan bangkrut bahkan gulung tikar.

Manajemen Risiko yang diterapkan PT Amanu Zamzam Sakinah Solo diantaranya pertama, memasarkan oleh-oleh ibadah umroh yang dijual kepada para jamaah yang ingin membelinya. Kedua, adanya pembagian pengelolaan lahan dan memanfaatkan lahan untuk ditanam tumbuh-tumbuhan. Ketiga, terdapat uang cadangan untuk memberikan subsidi kepada perusahaan untuk masih bertahan di masa pandemic covid-19 ini. Keempat, menjual paket tour travel di Turki.

a. Manfaat Manajemen Risiko

Dengan diterapkannya manajemen risiko di suatu perusahaan ada beberapa manfaat yang akan diperoleh, yaitu:

1) Perusahaan memiliki ukuran kuat sebagai pijakan dalam mengambil setiap keputusan, sehingga para manajer menjadi lebih berhati-hati (prudent) dan selalu menempatkan ukuran-ukuran dalam berbagai keputusan.
2) Mampu memberi arah bagi suatu perusahaan dalam melihat pengaruh-pengaruh yang mungkin timbul baik secara jangka pendek dan jangka panjang.
3) Mendorong para manajer dalam mengambil keputusan untuk selalu menghindari risiko dan menghindari dari pengaruh terjadinya kerugian khususnya kerugian dari segi finansial
4) Memungkinkan perusahaan memperoleh risiko kerugian yang minimum.
5) Dengan adanya konsep manajemen risiko (risk manajemen concept) yang dirancang secara detail maka artinya perusahaan telah membangun arah dan mekanisme secara sustuinable (berkelanjutan).

b. Tujuan Manajemen Risiko

Manajemen Risiko dijalankan semata untuk tujuan-tujuan tertentu. Tujuan-tujuan yang dimaksud adalah untuk melindungi perusahaan. Tujuan yang pertama adalah untuk melindungi perusahaan dari risiko bisnis yang berbahaya. Sehingga badan usaha tetap berdiri sekalipun diterpa berbagai macam masalah dan

hal yang negatif. Melindungi perusahaan dengan manajemen risiko lebih berhasil dibandingkan yang tidak. Karena sebelum terjadi masalah, jenis problemnya sudah terdeteksi lebih dahulu. Ada beberapa yang menjadi tujuan penerapan manajemen risiko yang mampu dalam memecahkan masalah dalam risiko dalam tujuan dan pencapaian:

1) Melindungi perusahaan (protecting), memberikan perlindungan organisasi dari tingkat risiko signifikan yang bisa menghambat proses pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.
2) Memastikan risiko-risiko yang ada di perusahaan telah identifikasi dan dinilai, serta telah dibuatkan rencana tindakan untuk meminimalisasi dampak dan kemungkinan terjadinya.
3) Mendorong manajemen agar proaktif, mendorong manajemen agar bertindak proaktif dalam mengurangi potensi risiko, dan menjadikan risk management sebagai sumber keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan.
4) Memastikan bahwa rencana tindakan yang akan dilaksanakan secara efektif dan dapat meminimalisasi dampak dan kemungkinan terjadi dalam risiko.
5) Membantu pembuatan kerangka kerja yang konsisten atas risiko yang ada pada proses bisnis dan fungsi-fungsi di dalam sebuah perusahaan.

6) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen karena semua risiko yang dapat menghambat proses perusahaan telah diidentifikasikan dengan baik, termasuk cara untuk mengatasi gangguan kelancaran proses perusahaan telah diantisipasi sebelumnya sehingga jika gangguan tersebut terjadi, perusahaan telah siap untuk menanganinya dengan baik.
7) Sebagai peringatan untuk berhati-hati, mendorong semua individu dalam perusahaan agar bertindak hati-hati dalam menghadapi risiko perusahaan demi tercapainya tujuan yang diinginkan bersama.
8) Membangun manajemen perusahaan dalam pengambilan keputusan dengan memberi informasi terhadap risiko-risiko yang ada di perusahaan, baik risiko strategis maupun kegiatan fungsi-fungsi atau proses bisnis di unit kerja.
9) Sosialisasi manajemen risiko, membangun kemampuan individu maupun manajemen untuk mensosialisasikan pemahaman tentang risiko dan pentingnya risk management.
10) Meningkatkan kinerja perusahaan, membantu meningkatkan kinerja perusahaan dengan menyediakan informasi tingkat risiko yang disebutkan dalam peta risiko (risk map). Hal ini juga berguna dalam pengembangan strategi dan perbaikan proses secara berkesinambungan (continue).
11) Lebih memberikan jaminan yang wajar atas pencapaian sasaran perusahaan karena terselenggaranya manajemen yang

lebih efektif dan efisien, hubungan dengan pemangku kepentingan yang semakin membaik, kemampuan menangani risiko perusahaan yang juga meningkat, termasuk risiko kepatuhan dan hukuman. [14]

c. Proses Manajemen Risiko

Proses manajemen risiko adalah mencakup penerapan yang sistematis dari kebijakan prosedur dan berbagai pendekatan untuk menjalankan komunikasi dan konsultasi membangun konteks dan menilai risiko memantau meninjau ulang mencatat dan melaporkan manajemen risiko pada dasarnya dilakukan melalui proses-proses berikut:

1) Komunikasi dan Konsultasi

Untuk menerapkan proses manajemen risiko terdapat aktivitas yang harus dilakukan yaitu komunikasi dan konsultasi yaitu bertujuan untuk menyampaikan stakeholders dalam memahami risiko, komunikasi digunakan untuk mendirikan kesadaran dan pemahaman terhadap risikorisiko dan konsultasi digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan sebagai pengambilan keputusan.

2) Cakupan, Konteks dan Kriteria

Proses manajemen risiko harus diaplikasikan pada tingkatan organisasi dan unit kerja dengan sasaran, proses kerja, maupun lingkungan operasional yang berbeda-beda

[14] Dkk I Putu Sugih Arta, Dewa Gede Satriawan, I Kadek Bagiana, *Manajemen Risiko*, 1st ed. (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021).

yaitu pada level strategis, operasional, program, proyek dan aktivitas lainnya. Konteks internal dan eksternal adalah lingkungan organisasi menetapkan dan mencapai sasaran. Dalam hal ini dijelaskan bagaimana organisasi dan pemilik risiko memetakan konteks internal dan konteks eksternal untuk mendapatkan figur yang lebih lengkap tentang kondisi lingkungan bisnis yang menjadi tempat dimana organisasi berusaha mencapai berbagai sasaran dan memperoleh informasi yang akurat tentang kondisi lingkungan bisnis yang menjadi sumbersumber penyebab risiko yang mempengaruhi ketercapaian sasaran. Kriteria risiko merupakan sebuah aktivitas untuk digunakan menilai tingkat risiko, baik dalam hal ancaman kerugian maupun peluang yang bermanfaat bagi pencapaian sasaran.

3) Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko merupakan salah satu proses dalam menentukan risiko yang mungkin terjadi dalam suatu aktifitas. Identifikasi risiko ini merupakan tahapan awal dalam menilai dan mengidentifikasi risiko yang akan terjadi. Dalam tahap ini merupakan proses yang berpengaruh dengan proses berikutnya. Identifikasi risiko dilakukan dengan menilai risiko dengan tipe melihat potensi terjadinya seberapa besar probabilitas terjadinya risiko tersebut. Penentuan probabilitas terjadinya suatu risiko lebih bersifat subjektif berdasarkan

nalar dan pengalaman. Tahap ini sangat penting untuk menentukan dugaan terbaik agar ketika melakukan identifikasi risiko dapat membuat daftar prioritas terbaik.

Praktik manajemen risiko yang efektif dalam organisasi dilakukan untuk memastikan keberhasilan suatu proyek atau kegiatan manajemen risiko sangat strategis dan mencakup semua bidang organisasi bagi perusahaan untuk secara proaktif mengelola potensi ancaman dan ketidakpastian yang dapat mempengaruhi operasi tujuan dan sasaran maka proses identifikasi risiko sangat penting organisasi memiliki beberapa alasan yang mendukung proses identifikasi risiko yaitu

a) manajemen risiko yang proaktif hal ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi bahaya organisasi dapat membuat strategi manajemen risiko untuk mengurangi atau menghilangkan risiko prospektif sebelum menjadi masalah dengan mengenali potensi risiko.
b) manajemen sumber daya yang efektif organisasi dapat memprioritaskan alokasi sumber daya dengan mengidentifikasi bahaya organisasi dapat memfokuskan sumber daya untuk risiko yang paling mungkin terwujud atau memiliki dampak potensial terbesar pada perusahaan dengan menganalisis risiko prospektif.
c) pengambilan keputusan yang lebih baik menemukan bahaya dapat membantu bisnis dalam menghasilkan

pilihan yang lebih baik organisasi dapat memeriksa dampak potensial dari setiap tindakan dan membuat keputusan yang lebih baik dengan mempertimbangkan potensi risiko selama proses pengambilan keputusan.

d) peningkatan ketahanan organisasi dapat meningkatkan ketahanan mereka dengan mengidentifikasi ancaman organisasi dapat membuat rencana untuk bereaksi dan pulih dari peristiwa yang mengganggu dengan meramalkan kemungkinan risiko.

e) peningkatan kepercayaan pemangku kepentingan kepercayaan pemangku kepentingan dapat ditingkatkan dengan mengidentifikasi dan mengelola risiko secara efektif pelanggan investor dan karyawan adalah contoh pemangku kepentingan yang ingin tahu bahwa perusahaan menyadari potensi risiko dan memiliki prosedur untuk menanganinya.

identifikasi risiko merupakan komponen penting dari manajemen risiko yang membantu bisnis untuk secara aktif menangani kemungkinan bahaya dan ketidakpastian organisasi dapat menggunakan sumber daya dengan lebih bijak membuat pilihan yang lebih bijaksana menjadi lebih tangguh dan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan dengan mendeteksi risiko

4) Analisis Risiko

Analisis risiko adalah suatu metode analisis yang meliputi faktor penilaian, karakterisasi, komunikasi, manajemen dan kebijakan yang berkaitan dengan risiko tersebut.

5) Mitigasi risiko

Mitigasi risiko Merupakan tahap kedua dari proses manajemen risiko, mitigasi atau pengurangan risiko merupakan metodologi sistemik yang digunakan manajemen untuk mengurangi dampak risiko. Terdapat tujuh langkah dalam tahap ini yaitu prioritas aksi, opsi, evaluasi rekomendasi kontrol, aturan analisis akibat dan biaya, pemilihan kontrol, tugas dan tanggungjawab, pengembangan rencana perlindungan, dan implementasi control. [15]

Langkah langkah mitigasi risiko

Strategi dan tindakan yang dapat digunakan untuk mengurangi kemungkinan atau dampak dari bahaya yang mungkin dikenal sebagai metode mitigasi risiko tindakan berikut dapat diambil untuk menerapkan strategi mitigasi risiko

a) Menentukan teknik pengurangan risiko

potensial setelah menentukan kemungkinan risiko, pertimbangkan berbagai strategi pengurangan risiko. ini dapat melibatkan taktik untuk mengurangi kemungkinan

[15] Renny Sari Dewi * Dini Idzni Izatri, Nofita Idaroka Rohmah, *"Identifikasi Risiko Pada Perpustakaan Daerah Gresik Dengan NIST SP 800-30," JURIKOM (Jurnal Riset Komputer* 7 (2020): 53.

risiko terjadi serta taktik untuk mengurangi efeknya jika terjadi

b) Menilai efektivitas setiap ukuran

menilai Kemayoran setiap tindakan mitigasi resiko prospektif mempertimbangkan faktor-faktor seperti biaya dampak pada perusahaan dan kemungkinan kepraktisan

c) Menentukan kepentingan relatif risiko menentukan kepentingan relatif risiko merupakan langkah-langkah mitigasi risiko berdasarkan kemungkinan keberhasilan dan dampak organisasi

d) Membuat rencana tindakan buat rencana aksi untuk menerapkan langkah-langkah mitigasi risiko prioritas tertinggi jadwal sumber daya yang diperlukan dan pihak yang bertanggung jawab harus disertakan

e) Masukkan langkah-langkah pengurangan risiko ke dalam tindakan masukkan langkah-langkah pengurangan risiko ke dalam tindakan sesuai dengan rencana tindakan ikuti perkembangan dan buat modifikasi rencana yang diperlukan

f) Melakukan evaluasi dan tinjauan risiko untuk memastikan strategi manajemen resiko selalu terkini evaluasi keberhasilan strategi mitigasi risiko yang telah diterapkan tindakan ini dapat membantu mengurangi potensi risiko yang ditemukan selama prosedur penilaian risiko

6) Evaluasi Risiko

Evaluasi risiko akan membantu proses perlakuan keputusan risiko berdasarkan hasil dari analisis risiko. Proses ini untuk menentukan risiko mana saja yang akan membutuhkan perlakuan khusus dan bagaimana prioritas perlakuannya. Hasil dari evaluasi risiko akan menjadi masukan bagi proses penentuan perlakuan risiko. Evaluasi risiko melibatkan penentuan tingkat risiko yang terlibat dengan setiap potensi bahaya yang ditemukan selama proses penilaian risiko tindakan berikut dapat diambil untuk menilai risiko. [16]

a) Menetapkan kemungkinan risiko tetapkan kecenderungan resiko untuk mungkin terjadi ini perlu didukung oleh informasi sebelumnya penilaian profesional atau sumber informasi lainnya.
b) Menilai dampak fisika lakukan penilaian efek potensial resiko pada sebuah proyek atau organisasi terutama jika potensi resiko tersebut memiliki dampak negatif pada bidang keuangan membahayakan reputasi seseorang atau efektif lainnya.
c) Urutkan tingkat risiko nilai setiap resiko sesuai dengan dampak dan kemungkinannya matriks resiko atau sistem peringkat risiko dapat digunakan untuk langkah ini.

[16] Muhammad Agus Salim Monoarfa Muuh. Sabir, *Manajemen Risiko*, 1st ed. (Bandung: CV. Intelektual Manifes Media, 2023).

d) Prioritaskan risiko prioritaskan risiko berdasarkan penilaian siswa yang telah dilakukan Dan pertimbangan lain seperti toleransi risiko organisasi dan sumber daya yang tersedia untuk mengelola risiko untuk menentukan kepentingan organisasi.

e) Rancang strategi manajemen risiko perancang strategi yang perlu dilakukan untuk mengelola setiap resiko yang telah diidentifikasi hal ini perlu mempertimbangkan taktik mitigasi atau pencegahan untuk resiko serta rencana cadangan jika terjadi resiko langkah ini dilakukan agar dapat memastikan bahwa rencana manajemen risiko efisien dan terkini perlu untuk secara teratur menilai dan memantau resiko yang mungkin terjadi dengan mengambil tindakan ini maka dapat membantu dalam menentukan tingkat resiko yang terhubung dengan setiap resiko potensial dan mengelola serta mengurangi risiko tersebut

7) Perlakuan Risiko

Perlakuan risiko yang baik akan berakibat positif terhadap pencegahan dampak atau kerusakan yang terjadi akibat ketidakpastian.

8) Pemantauan dan Tinjauan

Adalah bagian dari manajemen risiko yang digunakan dalam memastikan bahwa seluruh tahapan proses dan fungsi manajemen risiko berjalan dengan benar dan baik. Tujuan dari

pemantauan dan tinjauan menjamin dan memperbaiki kualitas keefektifan rencana pelaksanaan proses manajemen risiko, implementasi dan hasil akhir yang diharapkan.

9) Perekaman dan Pelaporan

Perekaman dan pelaporan bertujuan untuk mengomunikasikan aktivitas manajemen risiko dan hasil keluaran dari manajemen risiko ke seluruh organisasi, memberikan informasi untuk pengambilan keputusan, meningkatkan aktivitas manajemen risiko, membantu interaksi dengan pemangku kepentingan, termasuk pihak yang memiliki tanggung jawab dan akuntabilitas untuk aktivitas manajemen risiko.[17]

d. Langkah-langkah penerapan manajemen risiko

Setiap langkahnya merupakan proses yang harus dilalui berikut ada beberapa langkahnya :

1) Mengidentifikasi risiko

Melakukan identifikasi terkait risiko yang bisa terjadi dan menerapkan beberapa metode guna menciptakan hasil identifikasi secara cepat umumnya bisa menggunakan metode :

a) kuesioner metode yang digunakan guna memastikan setiap informasi berkaitan erat dengan sistem operasi yang dimiliki perusahaan.

[17] Syahrial Sidik Wahyuari, *"Manajemen Risiko Sistem Informasi Ujian Secara Daring Di Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti," Jurnal Green Growth dan Manajemen Lingkungan* 12 (2022): 87–88.

b) laporan keuangan menjadi sebuah metode yang digunakan untuk melakukan analisis terhadap keuangan perusahaan yang biasanya tercatat di aplikasi laporan keuangan.
c) Peta aliran metode lainnya yang digunakan untuk mendeskripsikan berbagai rangkaian operasi suatu perusahaan yang sifatnya input dan output
d) interaksi juga bisa dijadikan metode untuk melakukan komunikasi secara personal dengan berbagai elemen perusahaan

2) Melakukan pengukuran risiko

Melakukan pengukuran risiko sangat penting dilakukan dengan tujuan mendapatkan solusi untuk menangani risiko yang mungkin terjadi ini bisa menerapkan metode.

a) Metode sensitivitas digunakan sebagai salah satu langkah mengukur dampak suatu eksposur banyak digunakan untuk risiko likuiditas psiko pasar dan semacamnya.
b) Metode politilitas yakni sebuah metode yang digunakan untuk menunjukkan perhitungan yang sifatnya standar untuk menunjukkan hasil dari sebuah ekspektasi.

3) Mengendalikan risiko

Pengendalian dilakukan guna menghindari resiko terjadi dengan demikian resiko yang sifatnya merugikan pun dapat

dihindari beberapa informasi terkait manajemen risiko yang patut diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan. [18]

e. Cara Mengelola Risiko

Jika organisasi gagal mengelola dari psiko maka konsekuensi yang diterima bisa cukup serius misalnya kerugian yang besar risiko bisa dikelola dengan berbagai cara sebagai berikut:

1) Memperkecil resiko keputusan untuk memperkecil risiko adalah dengan cara tidak memperbesar setiap keputusan yang mengandung risiko tinggi tapi membatasinya bahkan meminimalisirnya agar risiko tersebut tidak bertambah besar di luar dari kontrol pihak manajemen perusahaan karena mengambil keputusan di luar dari pemahaman manajemen perusahaan maka itu sama artinya dengan melakukan keputusan yang sifatnya spekulasi.
2) Mengalihkan risiko keputusan mengalihkan risiko dengan cara risiko yang diterima tersebut dialihkan ke tempat lain sebagian seperti dengan keputusan mengasuransikan bisnis juga menghindari terjadinya resiko yang sifatnya tidak diketahui kapan waktunya.
3) Mengontrol risiko keputusan mengontrol risiko adalah dengan cara melakukan kebijakan antisipasi terhadap timbulnya risiko sebelum resiko itu terjadi kebijakan seperti ini biasanya

[18] Dkk Hermin Nainggolan, Agung Yoga Asmoro, Anggi Angreini Kusumoningtyas, *Manajemen Risiko*, 1st ed. (Pradina Pustaka, 2022).

dilakukan dengan memasangkan alat pengaman atau pihak penjaga keamanan pada tempat-tempat yang dianggap viral seperti memasangkan alat pengalam pengalaman pada mobil alam kebakaran pada rumah dan menempatkan satpam pada siang atau malam hari.

4) Pendanaan risiko keputusan pendanaan risiko adalah menyangkut penyediaan sejumlah dana sebagaimana cadangan guna mengantisipasi timbulnya risiko yang di kemudian hari seperti perubahan nilai tukar dollar terhadap mata uang domestik di pasaran maka kebijakan tersebut harus memiliki cadangan dalam bentuk mata uang dolar sehingga sejumlah perkiraan akan terjadi kenaikan atau perubahan tersebut. [19]

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau kualitas pelayanan adalah rangkaian kegiatan unggulan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan dari keseluruhan karakteristik produk.[20] Kualitas pelayanan merupakan evaluasi pelanggan tentang kesempurnaan kinerja layanan. kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Jadi dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan maka kepuasan pelanggan akan tercipta.

[19] Riant Nugroho, *Model Model Analisis Manajemen Risiko Untuk Kebijakan Publik*, 1st ed. (jakarta: Yayasan Rumah Reformasi Kebijakan Menara Sentraya, 2020).

[20] Ade Syarif Maulana, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*," *Ekonomi* 7 (2019): 117.

mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Lebih lanjut, Tjiptono menjelaskan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diteima lebih rendah daripada yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

kualitas pelayanan merupakan sebuah tingkatan kemampuan (ability dalam memberikan segala hal yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan dan kepuasan pelanggan menjadi suatu cara yang digunakan dalam meningkatkan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kembali. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan sesuai atau bahkan melebihi dengan harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Namun apabila pelanggan mendapatkan ulasan bahwa pelayanan yang diterima itu tidak sesuai atau berada di bawah harapan pelanggan, maka dapat diartikan bahwa pelayanan yang didapat dianggap tidak berkualitas dan mengecewakan. Pengertian Kualitas

pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lainnya. Kualitas pelayanan meliputi kenyamanan yang diberikan, kecepatan dalam melayani, kemudahan lokasi, harga yang wajar dan bersaing. kualitas pelayanan adalah perilaku yang dilakukan oleh produsen dalam memenuhi keinginan serta kebutuhan konsumennya demi mencapai kepuasan konsumennya. Secara umum kualitas pelayanan yang bertaraf tinggi itu menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi pula, sehingga dapat menjadi pilihan dalam langkah pengambilan keputusan pembeliam konsumen serta mendapatkan daya tarik yang lebih untuk konsumen kembali membeli produk tersebut lebih sering. [21]

a) Dimensi Kualitas Pelayanan

1) Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.

2) Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan

[21] Candra Melania T Fadhilah, Muinah, Agus Dwi Cahya, "*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dengan Word of Mouth Sebagai Variabel Moderasi*," *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* 24 (2022): 608–609.

menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

3) Assurance (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
4) Emphaty (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5) Tangibles (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, pelengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

b) Model kualitas pelayanan

1) Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penilaian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi dari bawah ke

atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

2) Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan tejadi antara lain, karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan
3) Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (service delivery). Kesenjangan ini teutama disebabkan oleh faktor-faktor berikut :
    a. Ambiguitas pesan, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer dan tetap bisa memuaskan pelanggan.
    b. Konflik pesan, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak.
    c. Kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya.
    d. Kesesuaian teknologi yang digunakan pegawainya.
    e. Sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadainya sistem penilaian dan sistem imbalan.
    f. Kontrol yang dirasakan (perceived control), yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan.

g. Kerja tim (team work), yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan untuk memuaskan pelanggan secara bersama-sama

4) Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan atas kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan mengenai komunikasi pemasaran. Kesenjangan ini terjadi karena, tidak memadainya komunikasi horizontal, dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan

5) Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan, yaitu adanya perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun, bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

B. Kajian Terdahulu

Sebagian acuan dalam penelitian ini, penulis merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

Tabel 2.1

No	Nama	Tahun	Judul Karya	Hasil Temuan
1	Jurnal	2021	Pengaruh Kualitas	Natra Tour &

	Accounting oleh Endah Nawangsasi1 dan Fitriana Lilis Purnami		Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Natra Tour Dan Travel Di Surakarta	Travel di Surakarta memiliki visi menjadi biro perjalanan wisata yang berkembang, memberikan pelayanan yang prima dan fasilitas yang lengkap kepada para pelanggan. Natra Tour & Travel juga mengedepankan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
2	SKRIPSI oleh AYU AVIYONIKA WULANDARI	2023	Analisis Manajemen Resiko Operasional Pada Pemasaran Haji Dan Umrah Pt Saudi Patria Wisata Metro Lampung	PT Saudi Patria Wisata Metro Lampung dalam memanajemen resiko operasional pada pemasaran yaitu dengan menggunakan

				strategi pemasaran dari mulut-kemulut (word of mounth) melalui perwakilan agent, mitra dan mempunyai cabang-cabang yang ada di Indonesia
3	Skripsi oleh YULIANA PUJI LESTARI	2020	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Pt. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru	kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah di PT. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Sela Tour Dan

				Travel Di Kota Pekanbaru.
4	Skripsi oleh DIANA SAFITRI	2021	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Pt. Saudi Patria Wisata Metro	faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT Saudi Patria Wisata Metro di pengaruhi oleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah, harga yang yang sesuai dengan yang diberikan, lokasi yang mudah diakses, pelayanan karyawan yang memuaskan jamaah, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan

				jamaah umrah di PT Saudi Patria Wisata dalam beberap faktor telah sejalan dengan teori tentang faktor-faktor kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah umrah.
5	Jurnal of Islamic economics and finance oleh Ulfa Rosalina	2021	Membangun Loyalitas Dengan Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Melalui Kepuasan Pelanggan	kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan mampu berperan sebagai variabel mediasi antara tingkat kepercayaan dan

				kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada jamaah umroh pada jamaah umroh PT. Fairus Permata Mulia Pekalongan
6	Journal of Islamic Studies oleh Rohmatul Habibatin Magfiroh1	2024	Analisis Kualitas Layanan Dalam Pespektif Islam Terhadap Kepuasaan Jamaah di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus LRB Mubinatour BangsalMojokerto)	Kualitas pelayanan di LRB Mubinatour menggunakan pelayanan dari hati ke hati yang menggunakan sistem syariah dalam pelayanannya akan tetapi gagal memberangkatkan umroh akibat pandemi covid-19

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu tentang bagaimana analisis manajemen risiko dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Sinai Tour & Travel Haji Dan Umrah. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian dapat berupa perilaku, perspektif ,tindakan motifasi dan lain-lain secara holistic dengan cara mendeskripsikan dalam kata -kata , tulisan ,Bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan bebagai metode alamiah.

Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandasakan filsafat positivisme dan untuk kondisi obyek yang alamiah, peneliti sebagai instrumen kunci, pengumpulan data dengan teknik triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif dan hasilnya lebih kepada makna dari pada generalisasi. Dengan demikian pengertian metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempunyai tujuan untuk menemukan fenomena mendalam dengan teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi (gabungan), analisis data dan hasil secara kualitatif.[22]

[22] *Eko Haryono, "Metodologi Penelitian Kualitatif Di Perguruan Tinggi Keagamaaan Islam*.," *e-journal an-nuur: The Journal of Islamic Studies* (2020).

B. Waktu/ Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 17 Desember 2024 sampai 17 Januari 2025. Adapun lokasi penelitian dilakukan Jl. By Pass No.40, RW.II, Kubu Gulai Bancah. Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26111.

C. Sumber Data

Sumber data merupakan suatu pusat diperoleh data yang selanjutnya dapat menjawab pertanyaan dari mana data dapat diperoleh dan bagaimana cara memperoleh suatu data dalam penelitian. Adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Dalam penelitian kualitatif, sumber data utama itu adalah kata kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai.

Sumber data primer atau informasi dalam penelitian ini adalah manajer penyelenggara haji dan umrah di PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan haji plus.

a. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak bisa memberikan informasi langsung kepada pengumpul data. Adapun

sumber data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya. Dengan kata lain, data sekunder adalah data pendukung dari data utama atau data primer. Data sekunder dari penelitian ini diambil dari berbagai sumber seperti buku, artikel, dan lain-lain. Menurut Sugiyono data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

D. Informan penelitian

Teknik pemilihan informan pada penelitian ini adalah purposive sampling, purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi yang akan diteliti.

Pemilihan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria-kriteria yang terdapat pada tujuan penelitian. Informan yang terkait dengan penelitian yang diteliti diantaranya adalah Bapak Boby Vauza, Bapak Rudi Setiyadi dan ibu Tri Yani Ananda di PT. Sinai Tour & Travel umrah dan Haji Plus. Peneliti juga memilih informan dari jamaah haji dan umrah.

E. Teknik pengumpulan data

Sumber data diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi mendalam terhadap perorangan yaitu secara langsung antara pewawancara dengan responden penelitian melalui metode ini diharapkan peneliti dapat mengetahui secara mendalam mengenai analisis manajemen risiko dalam

meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan haji plus.

a. Wawancara

Wawancara (interview) secara umum adalah suatu percakapan antara dua atau lebih orang yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber. Ada juga yang mengatakan bahwa definisi wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh. Menurut Lexy J. Moleong pengertian wawancara adalah suatu percakapan dengan tujuan-tujuan tertentu. Pada metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung (face to face) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan mendapatkan data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian (Moleong, 2010). Instrument pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari peneliti adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang di tetapkan.[23]

Dalam penelitian ini penulis akan mewawancarai karyawan atau sumber daya manusia yang ada di Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus.

Wawancara terbagi 2 jenis

[23] Fadlilah Aisah Aminy Yuhana, Asep Nanang, "*Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam Sebagai Konselor Dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa*," *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam* 7 (2019): 92.

1) Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan oleh pengumpul data yang telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis.[24] Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Wawancara terencana terstruktur adalah suatu bentuk wawancara di mana pewawancara dalam hal ini peneliti menyusun secara terperinci dan sistematis rencana atau pedoman pertanyaan menurut pola tertentu dengan menggunakan format yang baku. Wawancara terstruktur berarti setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan pewawancara mencatatnya. Pewawancara membawa instrumen sebagai pedoman untuk wawancara, maka pengumpul data juga dapat menggunakan alat bantu seperti tape recorder, gambar, brosur, dan alat-alat lain yang dapat membantu proses wawancara. [25]

2) Wawancara Tidak Terstruktur

wawancara tidak terstruktur adalah pewawancara bebas menanyakan apapun tanpa ada pedoman

[24] *Hendra Harmi, "Interaksi Sosial Siswa Beda Agama Di Sekolah Dan Masyarakat," JURNAL BASICEDU* 6 (2022): 5485.

[25] M. Makbul, "*Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen {Penelitia*N," *Makalah* (2021): 12.

wawancara yang sudah tersusun secara sistematis, melainkan hanya garis-garis besar dari suatu permasalahan yang ada untuk mengumpulkan datanya. Dengan metode ini peneliti mencoba memperoleh data melalui wawancara langsung. Dokumentasi juga dilakukan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, majalah, soft file, hardfile, foto dan data lainnya. Data-data tersebut merupakan data yang konkrit dan dapat memberikan keterangan nyata yang benar-benar terjadi diatas kapal, data- data tersebut juga telah didokumentasikan dan dilaporkan kepada perusahaan. [26]

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:240) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperolah data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, peraturan-peraturan, dokumen, notulen rapat, maupun foto-foto kegiatan. Metode dokumentasi juga sebagai pelengkap metode wawancara, dengan adanya

[26] Fafa Baskoro Wantoro, Widar Bayu, *"Tank Cleaning Process Dalam Menunjang Kelancaran Pemuatan Jet A-1 Di Kapal Mt. Andhika Vidyanata,"* *JURNAL MARITIM POLIMARIN* 7 (2021): 12.

tekhnik dokumentasi hasil penelitian akan lebih dapat di percaya jika didukung dengan dokumentasi Karena adanya asli dan nyata.[27]

F. Teknik Analisis Data

Analisis data berdasarkan pendapat Noeng Muhadjir (1998: 104) adalah Usaha menemukan dan mengganti dengan dengan sistematik data hasil wawancara, observasi,dan lainya sehingga dapat peneliti memahami tentang kasus yang sedang diteliti dan dapat disajikan untuk temuan akan datang. Sehingga dalam upaya meningkatkan pemahaman analisis harus dilanjutkan dengan mencari makna. Berdasarkan definisi tersebut bahwa hal yang perlu ketahui bahwa,yaitu,(1) usaha mencari data yakni tahapan dilapangan terkait persiapan sebelum kelapangan, (2) penataan sistematis temuan di lapangan, (3) penyajian yang ditemukan di lapangan,(4) menemukan makna, pencarian secara berkesinambungan sehingga tidak ada lagi makna lainnya yang mematahkan (memelingkan) temuan tersebut.

a. Reduksi Data

Selanjutnya mereduksi, proses memilih, penyederhanaan, membuat dari sesuatu yang tidak tampak menjadi tampak (abstrak) dan mengolah data kasar dari hal yang dicatat di lapangan. Secara terus menerus selama penelitian, bahkan sebelumnya sudah dilakukan, seperti konsep, kerangka, permasalahan studi, dan ketika menetapkan pengumpulan data,

[27] Ayler Beniah Ndraha Yusnidar Lase, "*Analisis Urgensi Pelatihan Dalam Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (Asn) Di Pengadilan Negeri Gunungsitoli," Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi* 10 (2023): 1808.

reduksi meliputi: merangkum data, memberi kode, menelusuri judul, menentukan gugus dengan cara selektif, uraian singkat, dan mengkategorikan kedalam pola yang lebih jauh. ketika mereduksi data, menyajikan data, dan menyimpulkan, dilakukan keseluruhan dengan luwes, artinya bebas dari batasan urutan kejadian,dan keseluruhan dilakukan saling terhubung satu sama lainnya dikenal dengan reduksi interaktif.

Berdasarkan pendapat agus Salim, tahapan reduksi dapat diuraikan secara ringkas berikut: pertama, bahwa reduksi dimulai dengan memilih, memfokuskan perhatian untuk disederhanakan, dimunculkan agar nampak (abstrak), dan memproses data kasar yang didapatkan (transformasi). Kedua, menyajikan data, dengan cara dikembangkan informasi kemudian dibuat tersusun, lalu ditarik kesimpulan dan tindakan, melalui sajian teks naratif. Ketiga, kesimpulan dan memverifikasi, di bagian ini peneliti menarik kesimpulan, mencari makna pada gejala-gejala yang didapat dilapangan, dicatat teratur, alur sebab-akibat, dari fenomena yang ada.[28]

b. Penyajian Data

Penyajian data atau informasi merupakan fungsi penyusunan laporan penelitian, dilakukan sedemikian rupa sehingga memungkinkan untuk dianalisis dan dipahami sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Tugas menyajikan informasi ini

[28] *Muslimah Ahmad, "Memahami Teknik Pengolahan Dan Analisis Data Kualitatif," Proceedings* 1 (2021): 179–182.

adalah mengatur kumpulan data dengan cara yang sistematis dan mudah dipahami, sehingga dapat ditarik kesimpulan darinya. Informasi yang disajikan harus sederhana, jelas dan mudah dibaca. Juga, tujuan penyajian data adalah agar pengamat dapat dengan mudah memahami apa yang peneliti sajikan untuk analisis atau perbandingan lebih lanjut.[29]

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

c. Penarikan kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperoleh dari lapangan penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara (1) memikir ulang selama

[29] Eris Ramdhani Millah Ahlan Syaeful, Apriyani, Dede Arobiah, Elsa Selvia Febriani, "Analisis Data Dalam Penelitian Tindakan Kelas," *Jurnal Kreativitas Mahasiswa* 1 (2023): 147.

penulisan (2) tinjauan ulang catatan lapangan (3) tinjauan kembali dan tukar pikiran antar teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan inter subjektif (4) upaya-upaya yang meluas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Kesimpulan yang peneliti ambil adalah hal-hal yang terkait dengan manajemen risiko dalam dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Instansi Penelitian

1. Sejarah PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi

PT. Sinai & Travel merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perjalanan jasa travel haji dan umroh. PT sinai tour & travel berdiri pada tanggal 21 November 2016. Selain bergerak dalam bidang perjalanan jasa travel haji dan umrah, PT Sinai bergerak dalam bidang visa provider, tour domestik dan internasional, yang berkantor pusat di provinsi Sumatera Barat. PT Sinai Tour & Travel memiliki setiap legalitas seperti yang telah diatur dalam undang-undang. Kemudian seiring berkembangnya Sinai Tour and Travel adalah salah satu perusahaan yang mendapatkan izin dari kementerian agama dengan nomor izin PPIU: 292/2920.

Selain dengan perkembangannya PT Sinai Tour and Travel memiliki kantor Area Sumatera barat, Jl. By Pass No. 40, RW.ll, Kubu Gulai Bancah, Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi. Dan telah memiliki cabang di berbagai daerah seperti Bukittinggi, Padang panjang, Payakumbuh, Payakumbuh 50 kota Padang, Pariaman, Pasaman, Pasaman Barat, Jambi Bangko, Jakarta dan Makassar. Perusahaan ini bukan satu-satunya atau yang pertama dalam bidang travel umroh dan haji plus, tetapi banyak perusahaan lain yang sama dan sejenis. yang menjadi beda dengan lainnya bahwa Sinai Tour and Travel adalah travel haji dan umrah yang menciptakan perjalanan

haji dan umrah yang nyaman, santun, inovatif dan amanah yang dapat dipercaya oleh masyarakat luas dan memiliki muthawif mukim sebagai pembimbing jamaah yang menetap di Arab Saudi dan PT Sinai tour and travel merupakan provider resmi visa umrah. Penerapan sistem umroh dan haji plus berfokus pada pelayanan mutu, dan kenyamanan setiap jamaah serta jaminan dana ibadah para calon jemaah. Setoran pembiayaan hanya pada rekening PT Sinai Tour and Travel. Kemudian PT Sinai Tour and Travel juga menyediakan City Tour gratis kepada jemaah seperti wisata religi Kota Madinah dan Kota Makkah, Universitas Madinah, kebun kurma, Museum Al-Qur'an, Jabal Magnet, Gua Hira, Masjid Quba, City Tour Thaif, Kereta Gantung dan Kereta Cepat Haramain, Jabal Rahmah, Jabal nur, bukit Uhud, peternakan unta, dan Museum Almaoudi.

PT sinetron travel adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umrah. Khusus di Sinai dapat diartikan sebagai pemberian perhatian lebih kepada para jamaah, sini tour and travel memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik kepada para jamaah ketika masih di tanah air maupun di Arab Saudi. sehingga membuat para jamaah nyaman dapat mempercayakan perjalanan ibadah haji dan umrah di PT Sinai Tour and Travel.

PT Sinai tour and travel sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan haji dan umroh yang mempunyai komitmen

menjalankan ibadah sesuai dengan pembimbing yang berpengalaman dan memberikan fasilitas yang berkualitas serta profesional.

2. Visi dan Misi PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi

Semenjak awal berdirinya PT . Sinai Tour and TravelBukittinggi telah memiliki visi dan misi yang dipegang teguh dan dijadikan pegangan dalam menjalankan aktivitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah hingga saat ini.

a. Visi

Menjadi PT. Sinai Tour and Travel Bukittinggi sebagai penyelenggara haji dan umrah yang profesional, aman, nyaman, inovatif dan berkah.

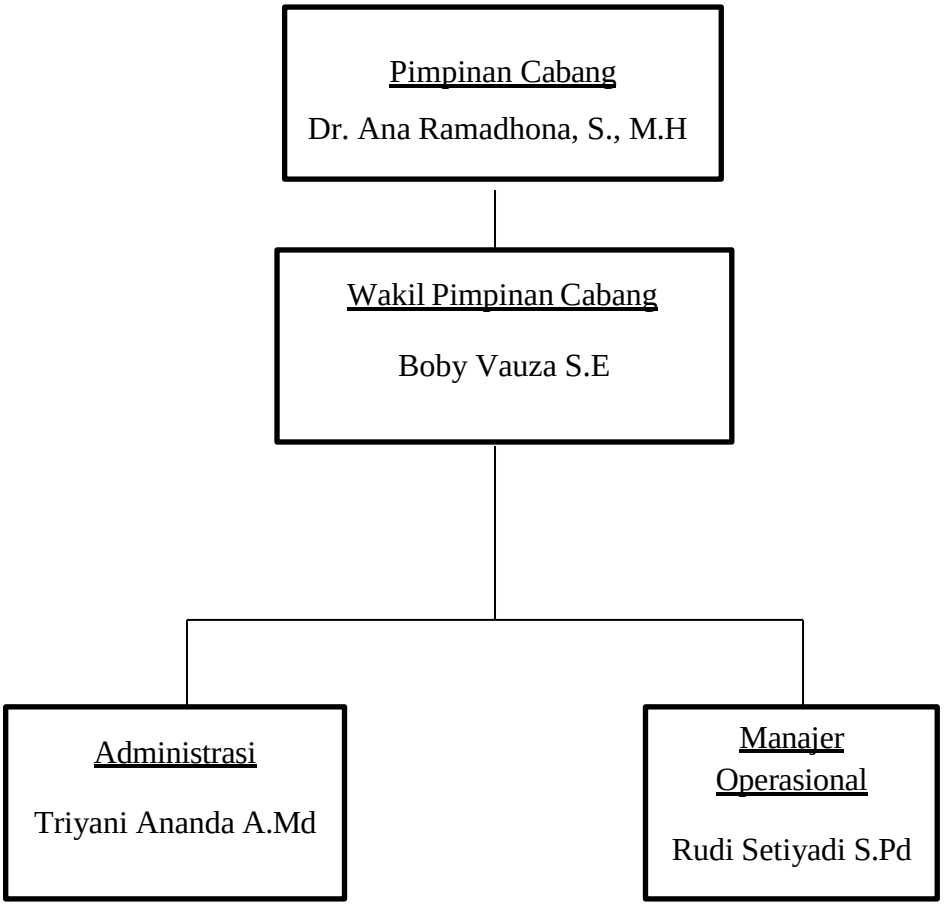
b. Misi

1) Menciptakan perusahaan penyelenggaraan umroh yang nyaman dan dipercaya oleh masyarakat luas.
2) Memudahkan perjalanan umroh untuk semua umat.

3. Struktur Organisasi PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi

Gambar 4.1

Struktur organisasi PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi



Tugas dan Wewenang

a. Kepala Cabang

1) Menyiapkan rencana bisnis untuk cabang
2) Menyusun kebijkan cabang sesuai dengan petunjuk kantor pusat
3) Memotivasi bawahan dan rekan kerja

4) Mengambil keputusan bisnis
5) Mengelolah keuangan, kekayaan travel dan kepegawaian di kantor cabang menurut peraturan direksi

b. Wakil Pimpinan Cabang
1) Membantu pimpinan cabang dalam mengelola menjalankan bisnis
2) Mengambil keputusan bisnis
3) Memotivasi bawahan dan rekan kerja

c. Administrasi
1) Merekap data
2) Melakukan penjadwalan
3) Melalukan arsip data
4) Mengelola dan mengorganisir administrasi kantor
5) Memastikan segala peralatan kantor

d. Manager Operasional
1) Membina tim
2) Membagi tugas dan fungsi karyawan
3) Memantau kantor cabang

4. Profil PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi

Adapun profil PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi sebagai berikut :

Nama Perusahaan/Company : PT. Sukses Internasional Tour & Travel Bukittinggi

Nama Penanggung Jawab : Dr. Ana Ramadhona, S.H, M.H

Alamat Perusahaan	: Jl. By Pass No.40, RW.II, Kubu Gulai Bancah, Kec. Mandiangin Koto Selayan, Bukittinggi
Telepon/Phone	081350001231
Email	: sinaibkt@gmail.com
No Izin PPIU	: 292/2020

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Setelah peneliti melakukan penelitian dan pengambilan data melalui wawancara dan dokumentasi, maka diperoleh data menganai analisis manajemen risiko dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi.

Data diperoleh melalui wawancara dengan 3 informan yaitu Bapak Boby Vauza sebagai wakil pimpinan cabang dan Bapak Rudi Setiyadi dan Ibu Triyani Ananda sebagai karyawan di PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi ini menjelaskan tentang bagaimana cara menganalisis, menangani risiko dan bagaimana caranya meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan agar travel ini dikenal oleh masyarakat dan dapat meningkatkan kepuasan jamaah.

Pertanyaan untuk pimpinan sdan karyawan :

a. Pertanyaan 1 : Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana travel Sinai mengidentifikasi risiko dalam operasional umrah ?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E (Wakil Pimpinan Cabang)

"*untuk mengidentifikasi risiko dalam operasional umrah pihak travel memantau dari segala sudut mulai dari pendaftaran, pengurusan berkas, keberangkatan, pelaksanaan dan kepulangan tentang risiko yang mungkin terjadi. Dan pihak travel akan mengusahakan semaksimal mungkin untuk menangani risiko yang terjadi. Pihak travel selalu mengevaluasi dari keberangkatan hingga kepulangan melalui menanyakan langsung kepada jamaah tentang kepuasan jamaah selama melaksanakan ibadah umrah dan pihak travel meminta kritik dan saran dari jamaah"*

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"untuk mengidentifikasi risiko pihak travel melihat proses perjalanan travel Sinai, contohnya pihak travel mengeluarkan paket untuk dijual dengan hotel bintang 3, ternyata paket yang dipasarkan tidak laku, dan pihak travel akan menyelidiki alasan tidak lakunya paket tersebut. Dan setelah pengecekan kelapangan, ternyata pihak konsumen butuhnya hotel bintang 5, dan pihak travel akan melakukan observasi langsung ke lapangan terkait keinginan pasar, karena setiap daerah/orang memliki kebutuhan yang berbeda. Dengan melakukan pengecekan langsung ke lapangan ini dapat mengurangi risiko yang mungkin terjadi terkait dengan paket"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"travel Sinai mengidentifikasi risiko dalam operasional umrah melalui melakukan analisis terhadap risiko yang mungkin muncul mulai dari keberangkatan hingga kepulangan jamaah. Pihak travel membagi tim kebeberapa bagian untuk menghindari adanya risiko yang mungkin muncul selama pelaksanaan"

b. Pertanyaan 2 : Menurut Bapak/Ibu, Apa saja jenis risiko yang paling sering dihadapi oleh pihak travel selama pelaksanaan umrah baik dari segi keamanan maupun kesehatan?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza

"untuk segi keamanan mungkin masih adanya jamaah yang hilang atau tersesat dimasjidil haram ataupun di masjid nabawi dikarenakan tempat yang begitu luas dan kepadatan jamaah selama pelaksanaan ibadah. Apalagi untuk jamaah yang sudah berumur mungkin sering ketinggalan ataupun tidak tau arah pulang. Untuk situasi seperti ini pihak travel akan membagi tim untuk menghindari hal hal tersebut terjadi. Untuk segi kesehatan, ada jamaah yang mempunya riwayat penyakit namun tidak membawa obat obatan pribadi. Ini masih sering terjadi walaupun pihak travel sudah mengingatkan sebelem keberagkatan"

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"risiko yang sering dihadapi oleh pihak travel adalah dari sego kesehatan jamaah, karena jamaah ada penyakit pribadi namun pihak travel sudah mensiasati untuk membawa obat pribadinya, sebenarnya dari pihak travel sendiri pun sudah menyediakan obat obatan yang biasa dipakai untuk sehari hari seperti obat demam, pilek, sakit perut. Untuk dari segi keamanan pihak travel memberikan asuransi sebagai jaminan untuk keamanan jamaah"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"risiko yang sering dihadapi oleh pihak travel ialah jadwal keberangkatan sering mengalami perubahan, hal ini menjadi salah satu yang sangat tinggi risikonya bagi perusahaan. Dampaknya ialah amukan jamaah yang merasa ditipu, solusinya ialah jika perubahan jadwal tersebut lebih dari 4 jam perusahaan harus menyediakan makanan serta minuman untuk jamaah"

c. Pertanyaan 3 : Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana proses pengelolaan risiko yang dilakukan oleh travel Sinai?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E

"untuk proses pengelolaan risiko pihak travel Sinai melihat kejadian risiko dari keberangkatan sebelumnya atau perjalanan umrah sebelumnya. Pihak travel akan melibatkan seluruh tim untuk memantau setiap operasional yang berjalan

agar dapat mengurangi terjadinya risiko. Para petugas atau tim harus menjaga komunikasi dengan jamaah supaya dapat mengatahui apa keluhan jamaah atau apa yang di khawatirkan jamaah selama pelaksanaan ibadah"

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"Pengelolaan risiko yang dilakukan oleh pihak travel adalah mengambil pelajaran dari setiap keberangkatan jamaah, setelah jamaah berangkat, selama proses pelaksanaan. Misalnya ada travel yang mempunyai jamaah dengan umur sudah 70 tahun dan jamaah ini berangkat sendiri dan jamaah ini kesusahan untuk melakukan ibadah. Dari pihak travel akan membantu jamaah yang kesusahan namun tidak mungkin petugas hanya fokus kepada satu jamaah. Pihak travel memberikan solusi untuk jamaah yang mau berangkat dengan umur 70 tahun dan mempunya riwayat penyakit, pihak travel menganjurkan untuk tidak berangkat sendiri harus dengan pendampingan keluarga. Dan setelah kepulangan semua pihak travel akan melakukan evaluasi terkait kendala atau risiko yang terjadi selama pelaksanan ibadah"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"travel Sinai mengelola risiko dengan fokus pada keamanan dan kenyamanan jamaah. Pengelolaan dilakukan melalui komunikasi dengan jamaah menganai pengalaman perjalanan selama pelaksanaan ibadah. Selama perjalanan tim pendamping

harus aktip memantau kondisi lapangan dan menjaga komunikasi dengan jamaah untuk dapat memastikan masalah tersebut dapat ditangani. Setelah kepulangan travel Sinai akan melakukan evaluasi untuk memahami apa saja risiko yang muncul dan langkah apa selajutnya yang harus diambil. Dan dari pihak travel menerima masukan dari jamaah untuk memperbaiki layanan untuk kedepannya.

d. Pertanyaana 4 : Menurut Bapak/Ibu, Sejauh mana manajemen risiko mempengaruhi pelayanan di travel Sinai?

   a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E

      "Manajemen risiko memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan di PT. Sinai dengan pengelolaan risiko yang baik, travel Sinai dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada jamaah selama proses pelaksanan ibadah mulai dari keberangkatan hingga kepulangan jamaah. Dengan adanya manajemen risiko juga dapat membantu pihak travel Sinai untuk mengetahui risiko apa saja yang mungkin akan terjadi dan dapat menghindari risiko tersebu. Dan dengan adanya evaluasi risiko setelah perjalanan ini dapat membantu travel dalam memahami kelemahan dalam layanan dan dapat memperbaiki layanan untuk kedepannya"

   b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

      "Sangat berpengaruh, dengan adanya manajemen risiko kita tau tindakan apa yang akan kita lakukan kedepannya"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"Manajemen risiko sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di travel Sinai, dengan adanya travel Sinai jamaah merasa terlindungi dari potensi adanya risiko yang mungkin muncul, seperti keterlamabatan, kehilangan barang atau dari segi keamanan dan kesehatan, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap travel Sinai dan membuat operasional perjalanan selama ibadah menjadi lebih lancar"

e. Pertanyaan 5 : Menurut Bapak/Ibu, apa saja risiko yang muncul dari pihak ketiga seperti maskapai penerbangan atau pengelola hotel?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E

"dari pihak maskapai penerbangan biasanya yaitu pergeseran tanggal keberangkatan, terkadang ada beberapa jamaah yang tidak terima dengan pergeseran tanggal tersebut. Pihak travel harus bisa menjelaskan sebaik mungkin terkait kenapa pergeseran tanggal tersebut bisa terjadi. Karena jika pihak travel tidak memberi alasan yang masuk akal maka jamaah akan merasa mereka ditipu dan akan menyebabkan reputasi travel tidak baik dan hilangnya rasa kepercayaan dari jamaah"

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"dari pihak penerbangan masalahnya yaitu delay sedangkan dari pengelola hotel yaitu harus kerja sama dengan hotel yang amanah, memilih hotel yang amanah karena masih banyaknya hotel di tanah suci yang tidak amanah. Contohnya disaat pihak travel melakukan pembayaran lunas, namun sesampai jamaah di lobi hotel, pihak hotel tidak mau memberikan kunci kepada pihak travel dengan alasan adanya tagihan kenaikan harga hotel. Karena jamaah sudah sampai disana mau tidak mau pihak travel harus membayarnya tanpa meminta biaya tambahan kepada jamaah"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"dari pihak pengelola hotel, bekerja sama dengan pihak hotel diarab Saudi tidak 100% amanah. Terkadang pihak hotel diarab Saudi tidak memberitahu adanya kenaikan harga hotel. Pihak travel mau tidak mau harus menyiapkan biaya tambahan yang tidak terduga dari pihak pengelola hotel. Adanya kenaikan biaya disampaikan setelah jamaah sudah berada dilobi hotel tersebut"

f. Pertanyaan 6 : Menurut Bapak/Ibu, bagaimana standar kualitas pelayanan umrah yang digunakan oleh travel Sinai?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E

"Untuk standar kualitas pelayaanan yang digunakan oleh travel Sinai ialah membantu jamaah selama pengurusan berkas pendaftaran. Pihak travel Sinai akan memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk jamaah, mulai dari pengurusan berkas pendaftaran, manasik, pengurusan pasport, vaksin meningitis, keberangkatan hingga kepulangan jamaah. Pelayanan yang diberikan oleh pihak travel berupa ketika jamaah mau berangkat, jamaah dijemput kerumah begitu juga dengan kepulangan jamaah di jemput ke bandara dan diantar langsung kerumah. Jamaah hanya menunggu informasi dari pihak travel"

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"untuk standar pelayanan yang diberikan oleh travel Sinai yaittu menjanjikan sesuai dengan paket yang diberikan baik dari segi hotelnya bintang berapa tergantung paket yang dipilih oleh jamaah, pelayanan mulai dari pendaftaran, perlengkapan, pengurusan pasport, vaksin, manasik hingga kepulangan jamaah semua dibantu dan jamaah tinggal menunggu informasi. Untuk pengurusan pasport, manasik, vaksin, keberangkatan hingga kepulangan pihak travel akan menjemput jamaah dirumah masing masing begitu juga dengan kepulangan jamaah akan dijemput ke bandara dan diantar langsung kerumah jamaah"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"standar pelayanan yang diberikan oleh pihak travel Sinai kepada jamaah adalah memastikan bahwa jamaah harus aman dan merasa nyaman berangkat dengan travel kita. Karena di travel Sinai ini semua urusan jamaah akan dibantu oleh pihak travel untuk memudahkan jamaah dalam hal mengurus semua urusan terkait dengan pendaftaran dan pengurusan berkas. Dan kalau keberangkatan hingga kepulangan jamaah akan di jemput dan di antar langsung ke rumah. Dari segi manasij pihak travel tidak menargetkan berapa kali harus manasik. Setiap ada manasik jamaah boleh ikut kapan saja dan tidak ada biaya yang dipungut. Intinya travel kita akan membantu semua urusan jamaah dan memudahkan jamaah mulai dari pendaftaran sampai kepulangan"

g. Pertannyaan 7 : Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana travel Sinai memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan itu baik?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E

"untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh travel sinai yaitu dengan tidak adanya komplen dari jamaah setelah kepulangan. Dan kita juga bisa melihat dari banyak nya rekomendasi dari para alumni yang merekomendasian travel Sinai kepada keluarga dan orang sekitarnya. Dari situ kita dapat melihat bahwa pelayanan yang kita berikan itu sudah baik. dan masukan yang diberikan oleh

jamaah pihak travel akan lebih meningkatkan kualitas layananya agar kejadian itu tidak terjadi lagi"

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"kita bisa memastikan kualitas pelayanan yang diberikan itu baik jika jamaah pulang dengan senyuman mereka, dari sana kita sudah bisa menilai. Dan biasanya jamaah itu curhat betapa senangnya dia selama umrah dan tidak ada komplen dari jamaah. Kalau tidak ada komplen dari jamaah berarti jamaah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak travel, namun seandainya ada komplen berarti ada kekurangan. Dari kekurangan tersebut pihak travel akan melakukan evaluasi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada jamaah. Kualitas pelayanan juga bisa dilihat dari berapa banyak nya rekomendasi dari alumni yang sudah berangkat dengan travel kita ini"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan itu baik, travel Sinai menyediakan fasilitas penerbangan langsung dari padang ke Jeddah atau madinah dengan menyewa pesawat citilink, hal ini akan memudahkan perjalanan jamaah dengan mengurangi waktu transit dan meningkatkan kenyamanan jamaah selama perjalanan. Dan pihal travel harus menjaga komunikasi dengan jamaah selama

perjalanan dan pelaksanaan ibadah. Kita melihat tingkat kepuasan jamaah dari masukan yang diberikan jamaah setelah kepulangan dan rekomendasi dari para alumni yang sudah pernah berangkat dengan travel Sinai ini"

h. Pertanyaan 8 : Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana travel Sinai menangani keluhan jamaah umrah baik dalam perjalanan atau selama proses pelaksanaan ibadah umrah?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E

"menangani keluhan dari jamaah selama perjalanan dan selama proses pelaksanaan ibadah umrah pihak travel harus menerima apapun bentuk keluhan dari jamaah, karena kalau kita menerima semua keluhan dan mencari solusi terbaik dari keluhan tersebut, maka jamaah akan merasa puas dengan pelayanan ataupun tindakan yang diberikan oleh pihak travel. Dan akan membuat jamaah merasa nyaman dan aman berangkat dengan travel kita karena kepuasan dan kenyamanan jamaah adalah hal terpenting yang harus diperhatikan oleh pihak travel Sinai"

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"apapun keluhan jamaah kita akan mengusahakan untuk mencari solusinya, contoh ada jamaah yang tidak sanggup lagi melaksanakan ibadah umrah misalnya tidak sanggup untuk melaksanakan sa'i maka dari pihak travel akan mencari jasa dorong. Kemudian kalau ada jamaah yang tidak tau jalan

pulang, pihak Sinai akan mencari dan menjemput jamaah tersebut"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"setiap keluhan yang diberikan jamaah untuk travel Sinai harus diterima dengan baik karena itu adalah bentuk masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk kedepannya, dengan adanya keluhan dari jamaah akan memudahkan bagi pihak travel Sinai untuk melakukan evaluasi terkait masalah yang terjadi selama pelaksanaan ibadah umrah"

i. Pertanyaan 9 : Menurut Bapak/Ibu, Apakah ada pelatihan rutin bagi staff untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E

"pastinya ada, travel Sinai selalu mengadakann pembekalan seperti seminar untuk seluruh staff untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di travel Sinai. Dalam evaluasi juga disampaikan kepada semua pihak travel untuk bagaimana caranya meningkatkan kualitas pelayanan"

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"untuk pelatihan ada yaitu dengan diadakannya pembekalan untuk seluruh staff berupa seminar"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"ada, yaitu melaksanakan seminar untuk membahas bagaimana caranya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada travel Sinai dan hal hal yang harus diperbaiki"

j. Pertanyaan 10 : Menurut Bapak/Ibu, Apa saja layanan utama yang diberikan oleh travel Sinai kepada jamaah umrah ?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E

"layanan utama yang diberikan oleh travel Sinai kepada jamaah ialah berupa membantu jamaah untuk pengurusan berkas pendaftaran, untuk keberangkatan jamaah dijemput oleh pihak travel ke rumah masing masing dan begitu juga dengan kepulangan jamaah akan di jemput ke bandara dan diantar langsung kerumah masing masing jamaah. Pembuatan pasport, vaksin dan juga manasik dilakukan hal yang sama, jamaah akan dijemput ke rumah untuk membantu jamaah dalam pengurusan paspor, dan vaksin. Di travel Sinai jamaah boleh kapan saja mengikuti manasik yang diadakan oleh travel Sinai tanpa di pungut biaya tambahan"

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"untuk layanan utama yang kita berikan kepada jamaah tentunya kepuasan jamaah bagi kita itu nomor 1 karena dengan kita melihat jamaah puas dengan layanan yang kita berikan dari situ kita sudah dapat melihat bahwa mereka puas dengan layanann yang kita berikan. Untuk layanan tersebut berupa membantu jamaah dalam pengurusan berkas dan setiap keberangkatan, pengurusan pasport, vaksin, manasik sampai

dengan kepulangan pihak travel akan membantu jamaah dan memudahkan mereka. Dan jamaah akan dijemput depan rumah dan diantar kembali ke depan rumah jamaah. Pihak travel Sinai akan memastikan bahwa jamaah sudah sampai ke rumah dengan selamat. Untuk biaya pengantaran dan penjemputan jamaah pihak travel tidak meminta untuk biaya tambahan sama sekali"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"layanan utama yang kita berikan kepada jamaah tentunya memberikan pelayanan yang terbaik dan senyaman mungkin untuk jamaah. Di travel Sinai ini semua urusan jamaah yang berkaitan tentang berkas pendaftaran akan di bantu oleh pihak travel, dan untuk keberangkatan jamaah akan dijemput kerumah dan kepulangan juga akan dijemput ke bandara dan diantar lagi pulang kerumah jamaah"

k. Pertanyaan 11 : Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana manajemen risiko mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di travel Sinai ?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E

"manajemen risiko sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada ditravel kita. Dengan adanya manajemen risiko itu sangat penting bangat buat menjaga kualitas pelayanan umrah, kalau manajemen risikonya dilakukan dengan baik maka pelayanan jadi lebih lancer, jamaah lebih nyaman, dan masalah yang mungkin muncul juga dapat diminimalisir.

Contohnya : kadang penerbangan atau jadwal bisa berubah secara tiba tiba, kalau travel sudah antisipasi ini dengan manajemen risiko, mereka bisa langsung cari solusi, misalnya cari tiket alternative atau memberikan update cepat ke jamaah. Hasilanya, jamaah tetap merasa nyaman dilayani dengan baik oleh pihak travel"

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"dengan adanya manajemen risiko yang baik semua kemungkinan buruk bisa diantisipasi, sehinggga pelayanan tetap optimal. Kalau jamaah puas mereka ngak Cuma balik lagi tapi juga akan merekomendasikan travel sinia ke orang lain baik keluarga maupun orang asing"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"manajemen risiko membantu travel Sinai mengantisipasi masalah sebelum terjadi, sehingga pelayanan tetap lancer dan jamaah merasa puas dan nyaman. Misalnya, dokumen perjalanan dicek lebih awal untuk menghindari keterlambatan, jadwal keberangkatan diatur dengan baik agar tidak ada perubahan mendadak, dan fasilitas kesehatan disediakan untuk memastikan jamaah tetap aman. Dengan mengelola risiko, Sinai bisa menjaga kualitas pelayanan, menguragi keluhan jamaah dan membuat jamaah lebih puas"

l. Pertanyaan 12 : Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana keterlibatan karyawan travel Sinai dalam pengelolaan risiko dan kualitas pelayanan ?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E

"karyawan di travel Sinai seperti ujung tombakya pelayanan, mereka terlibat langsung dalam memastikan bahwa semua risiko dapat dikendalikan dengan baik, seperti memastikan bahwa dokumen jamaah lengkap, komunikasi antar karyawan dan jamaah harus selalu terjaga agar jamaah merasa nyaman selama perjalanan. Seandainya ada masalah maka tim dari sinaii lah yang pertama kali dicari mencari solusi dilapangan, maka dari itu karyawan di travel Sinai sangat berperan penting untuk menjaga risiko yang mungkin muncul dan menjaga agar kualitas pelayanan yang diberikan itu yang terbaik. Karyawan travel Sinai adalah teman perjalanan untuk jamaah, mereka tidak hanya dibelakang layar tapi aktip memastikan jamaah nyaman, mulai dari membantu jamaah bawa barang hingga mendampingi jamaah saat melaksanakan ibadah"

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"karyawan Sinai ikut bertanggung jawab dari awal sampai akhir perjalanan, mereka yang ngecek ulang dokumen, atur akomodasi dan pastikan semua jadwal sesuai jadwal. Kalau ada kendala, misalnya pesawat delay, mereka langsung gerak

cepat kasih kabar dan solusi untuk jamaah. Karyawan Sinai harus bisa menjadi garda terdepan yang langsung berinteraksi dengan jamaah, mereka selalu siap mendengarkan keluhan dan memberikan solusi dan menjaga situasi/keadaan agar tetap kondusif"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"peran karyawan itu sangat penting dalam pengelolaan risiko dan kualitas pelayanan, mereka tidak cuman menghandle teknis seperti pengurusan pasport atau cek hotel, tapi karyawan juga jadi pendamping yang selalu ada buat jamaah. Kalau ada risiko muncul seperti jamaah sakit atau barang hilang, mereka langsung yang turun tangan untuk membantu jamaah. Dengan keterlibatan penuh, pelayanan jadi lebih terarah dan professional. Karyawan Sinai terlibat dalam hal kecil sampai besar, mereka adalah bagian penting yang mem buat pelayanan tetap baik meskipun ada tantangan"

m. Pertanyaan 13 : Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana travel Sinai memastikan bahwa risiko yang ada tidak berdampak pada kualitas pelayanan ?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E

"travel sinia bisa memastikan risiko tidak berdampak buruk pada kualitas pelayanan yaitu dengan cara merencanakan semua hal dengan detail, mulai dari dokumen jamaah, jadwal perjalanan, sampai fasilitas akomodasi. Dengan persiapan ini,

risiko seperti keterlambatan bisa dicegah sejak awal. Dengan respon yang cepat dari pihak travel Sinai ini juga akan membuat jamaah tetap merasa dilayani dengan baik. disinai juga mempersiapkan tim yang selalu siap membantu jamaah ketika membutuhkan. Travel Sinai memastikan bahwa jamaah selalu mendapatkan informasi terbaru tentang perjalanan mereka, termasuk jika ada perubahan. Dengan komunikasi yang baik risiko kesalahpahaman atau kebingungan bisa diminimalkan"

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"travel Sinai selalu memastikan bahwa dokumen jamaah lengkap, hotel sudah dicek, dan transportasi sudah siap. Kalau ada apa apa dijalan, pihak Sinai akan langsung gerak cepat buat atur ulang tanpa membuat jamaah khawatir. Pihak dari travel Sinai tidak pernah lepas tangan dari awal sampai akhir, tim Sinai selalu ada untuk jamaah"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"travel Sinai selalu siaga mereka punya rencana cadangan buat segala situasi. Misalnya kalau ada jamaah sakit, tim Sinai sudah mennyiapkan obat obatan atau tim Sinai akan membawa jamaah kerumah sakit dan mendampinginya. Pihak travel Sinai akan terus mengusahakan pelayanan yang terbaik untuk semua jamaah, karena kepuasan jamaah adalah yang utama bagi travel Sinai"

n. Pertanyaan 14 : Menurut Bapak/Ibu, Apa tantangan terbesar dalam menjaga kualitas pelayanan sambil meminimalkan risiko?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E

"tantangan terbesar itu menghadapi hal hal yang ngak bisa diprediksi, seperti jadwal penerbangan yang tiba tiba berubah atau cuaca buruk. Walapun udah disiapin rencana cadangan tetap saja kita harus waspada, pihak travel harus berpikir keras untuk menyelesaikan masalah yang ada tanpa membuat jamaah merasa khawatir dan takut. Pihak travel harus bisa memastikan bahwa semuanya baik baik saja"

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"tantangan terbesar itu pasti ada misalnya dalam segi waktu, terkadang permintaan jamaah ini banyak sekali, maka pihak travel atau pendamping harus sebisa mungkin membagi waktu untuk memastikan bahwa semua permintaan jamaah terpenuhi tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan dan tidak membuar jamaah tersinggung atau kecewa dengan travel kita, maka dari itu tim yang berangkat untuk mendampingi jamaah itu harus banyak"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"tantangannya yaitu mengatur jamaah yang jumlahnya banyak dengan kebutuhan yang berbeda beda, ada yang minta perhatian lebih, ada yang santai, tapi semuanya harus dilayani sama baiknya tanpa ada yang dibedakan. Menjaga komunikasi

dengan jamaah itu sangat penting agar jamaah tidak kecewa dan merasa dirinya diasingkan"

o. Pertanyaan 15 : Menurut Bapak/Ibu, Apa contoh kasus risiko yang berhasil ditangani oleh pihak travel Sinai dan apa dampaknya terhadap kualitas pelayanan ?

a) Informan 1 : Bapak Boby Vauza, S.E

Contohnya yaitu penerbangan yang semula dijadwalkan pagi berubah jadi malam, sehingga waktu jamaah terpotong. Maka tim Sinai akan sesegara mungkin mengatur ulang transportasi dan memberikan kompensasi, seperti penginapan sementara atau makan tambahan. Dampaknya bagi jamaah ialah jamaah tetap merasa nyaman karena ada solusi yang cepat sehingga kepercayaan jamaah terhadap piha travel Sinai akan tetap terjaga"

b) Informan 2 : Bapak Rudi Setiyadi, S.Pd

"contoh dalam hal kesehatan yang tiba tiba jamaah sakit,namun setelah dikasih obat dan tidak ada reaksi dari obat tersebut, maka pihak Sinai akan membawa jamaah tersebut kerumah sakit untuk penangann lebih lanjut, pihak dari trave Sinai akan terus mendampingi jamaah yang sedang sakit. Maka dengan kejadian ini jamaah akan merasa dijaga oleh tim Sinai, dan jamaah akan merasa nyaman dan aman berangkat dengan travel Sinai"

c) Informan 3 : Ibu Triyani Ananda, A.Md

"contohnya dalam hal pengurusan pasport, misalnya pasport jamaah terlambat keluar, sehingga ada kemungkinan keberangkatan ditunda, maka tim Sinai akan sigap membantu jamaah mengurus percepatan proses pasport dengan komunikasi langsung ke pihak yang terkait. Selain itu, tim Sinai akan membantu jamaah menyelesaikan jadwal keberangkatan tanpa biaya tambahan. Dari sini jamaah akan merasa tetap diperhatikan dan pelayanan tetap professional meskipun ada kendala.

Pertanyaan untuk jamaah umrah :

a. Pertanyaan 1 : Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana bapak menilai kualitas pelayanan pada travel Sinai dalam hal proses adminitrasi dan informasi sebelum keberangkatan, transportasi selama umrah, dan bagaimana dengan pendampingan ibadah dari pembimbing ?

   a) Informan 1 : Ibu Yusnidar

      "menurut saya, pelayanan travel Sinai cukup baik, proses admintrasinya lancer, semua dokumen disiapkan dengan cepat dan jelas. Informasi sebelum keberangkatan juga lengkap, jadi kami tahu apa yang harus disiapkan. Untuk transportasi selama umrah, nyaman dan sesuai jadwal. Pendampingan dari pembimbingnya sangat membantu, terutama saat ibadah di masjidil haram dan di masjid

nabawi. Mereka sabar dam selalu ada ketika kami butuh panduan"

b) Informan 2: Ibu Nelly Warti

"pelayanan yang diberikan oleh travel Sinai cukup memuaskan, tapi ada kendala dibagian informasi sebelum keberangkatan. Ada beberapa hal yang disampaikan terlalu mendekati waktu keberangkatan, jadi kami merasa terburu buru. Transportasi selama perjalanan sebenarnya nyaman, tapi jadwalnya kurang teratur dibeberapa kesempatan. Pendampingan ibadahnya lumayan ramah"

c) Informan 3 : Bapak Ferry Irawan

"saya merasa pelayanan yang diberikan oleh travel Sinai sudah cukup bagus, tapi belum maksimal. Administrasinya lumayan rapi, tapi waktu untuk mengurusnya terasa agak lama terutama saat bannyak peserta. Infornasi sebelum keberangkatan juga tidak semua disampaikan dengan detail, jadi kami harus sering bertanya ulang. Transportasi selama umrah sudah bagus dan nyaman, untuk pendamping ibadahnya sudah baik dan ramah, tapi kadang kurang aktip memberikan panduan di waktu waktu tertentu"

b. Pertanyaan 2 : Menurut Bapak/Ibu, Apa harapan Bapak/Ibu terhadap travel Sinai dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah?

a) Informan 1 : Ibu Yusnidar

“harapan saya untuk travel Sinai agar lebih bisa meningkatkan kecepatan dan kejelasan dalam proses administrasi. Kalau semunya baik dan tidak terlalu lama, jamaah pasti merasa lebih tenang sebelum keberangkatan. Selain itu, informasi yang diberikan juga sebaiknya lebih detail dan disampaikan lebih awal dengan baik”

b) Informan 2 : Ibu Nelly Warti

“harapan saya untuk travel Sinai adalah agar kualitas pelayanan lebih ditingkatkan dalam memperhatikan kebutuhan jamaah selama di tanah suci, seperti memastikan akomodasi yang nyaman, makanan yang sesuai, dan pembimbing yang selalu siap membantu. Pelayanan yang baik ditanah suci adalah kuknci untuk mendukung kelancaram iabadah”

c) Informan 3 : Bapak Ferry Irawan

“kami berharap travel Sinai dapat meningkatkan transparansi dalam setiap proses mulai dari pendaftaran hingga pelaksanaan iabadah. Selain itu, komunikasi dengan jamaah harus lebih intensif, misalnya dengan memberikan pembaruan informasi secara berkala melalui berbagai saluran komunikasi”

c. Pertanyaan 3 : menurut Bapak/Ibu bagaimana travel Sinai menangani risiko atau masalah yang timbul selama perjalanan umrah?

a) Informan 1 : Ibu Yusnidar

"travel Sinai memastikan seluruh jamaah menerima informasi yang lengkap dan detail sebelum keberangkatan, seperti jadwal perjalanan, tata cara ibadah umrah, dan dokumen yang diperlukan. Selain itu, travel Sinai ini memberikan pelatihan kepada tim pendamping agar siap menghadapi situasi darurat, seperti penanganan kehilangan dokumen atau gangguan kesehatan jamaah"

b) Informan 2 : Ibu Nelly Warti

"travel Sinai memiliki pendamping ibadah yang berpengalaman untuk mendampingi jamaah selama perjalanan"

c) Informan 3 : Bapak Ferry Irawan

"travel Sinai menjalin hubungan lokal dengan arab Saudi untuk memastikan semua layanan seperti transportasi, hotel dan katering berjalan lancer. Selain itu setiap jamaah diasuransikan sehingga jika terjadi risiko seperti kehilangan barang, asuransi ini dapat membantu menutupi keruugian tersebut"

d. Pertanyaan 4 : Menurut bapak/ibu apa yang bisa dilakukan oleh travel Sinai untuk lebih baik dalam mengelola risiko perjalanan umrah?

a) Informan 1 : Ibu Yusnidar

"travel Sinai perlu memastikan bahwa semua proses operasional terkait perjalanan umrah, mulaindari pendaftaran hingga kepulangan jamaah sudah tertata dengan baik dan jelas"

b) Informan 2 : Ibu Nelly Wari

"penting bagi travel Sinai untuk memberikan edukasi kepada jamaah sebelum keberanngkatan menganai prosedur perjalanan, dokumen yang dibutuhkan, serta tata cara ibadah ditanah suci. Pemahaman yang baik akan mengurangi risiko kebingungannya jamaah dan meningkatkan kenyamanan mereka"

c) Informan 3 : Bapak Ferry Irawan

"menyediakan layanan medis di lokasi lokasi strategis selama perjalanan, serta memastikan adanya kontak dengan rumah sakit atau klinik diarab saudi untuk keadaan darurat. Ini akan meminimalisir risiko kesehatan yang bisa dihadapi oleh jamaah, terutama yang memiliki riwayat penyakit"

e. Pertanyaan 5 : Menurut bapak/ibu apakah ttravel Sinai telah mempersiapkan langkah langkah untuk mengantisipasi risiko seperti perubahan jadwal atau situasi darurat lainnya ?

a) Informan 1 : Ibu Yusnidar

"*kalau dari pengalaman ibu, Sinai cukup sigap, ya. Mereka biasanya sudah punya cadangan jadwal kalau ada perubahan. Misalnya, kalau ada delay pesawat, mereka langsung koordinasi sama jamaah dan pihak terkait. Jadi sejauh ini saya merasa meraka lumayan siap"*

b) Informan 2 : Ibu Nelly Warti

"setahu saya, Sinai lumayan antisipasi. Mereka biasanya punya rencana cadangan buat situasi darurat, kayak kalau ada masalah di perjalanan. Saya pernah dengar mereka juga kasih pelatihan ke jamaah soal gimana ngadepin kondisi tak terduga"

c) Informan 3 : Bapak Ferry Irawan

"menurut bapak, Sinai sudah paham bangat sama potensi risikonya. Mereka sering kasih update real time ke jamaah, jadi kalau ada apa apa ngak bikin panic. Ya, mungkin ada hal hal kecil yang masih perlu ditingkatkan, tapi secara umum mereka cukup amanah"

f. Pertanyaan 6 : Seberapa puas bapak/ibu dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh travel Sinai kepada jamaah?

a) Informan 1 : Ibu Yusnidar

"kami merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh travel Sinai, segala kebutuhan jamaah mulai dari persiapan administrasi hingga keberangkatan dan saat berada di tanah suci, ditangani dengan professional dan penuh tanggung jawab. Pelayanan yang ramah kami merasa nyaman dan ***tenang selama perjalanan ibadah"***

b) Informan 2 : Ibu Nelly Warti

"secara keseluruhan kami merasa pelayanan yang diberikan oleh travel Sinai sudah cukup baik, meskipun ada beberapa hal yang mungkin bisa ditingkatkan, seperti koordinasi saat transit, namun staff selalu berusaha membantu dan mencari solusi. Hal ini menunjukkan komitmen mereka terhadap kenyamanan jamaah"

c) Informan 3 : Bapak Ferry Irawan

"kami mengapresiasi usaha travel Sinai dalam memberikan pelayanan, namun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti ketepatan waktu dalam pemberangkatan dan informasi yang kurang jelas diawal. Kami berharap kedepannya ada peningkatan untuk memberikan pengalaman ibadah yang lebih baik"

g. Pertanyaaan 7 : Bagaimana pegalaman Bapak/Ibu secara keseluruhan selama proses pendaftaran hingga kepulangan dalam segi pelayanan pada travel Sinai?

a) Informan 1 : Ibu Yusnidar

"Alhamdulillah selama proses dari pendaftaran hingga kepulangan, saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh travel Sinai. Semua proses berjalan lancer, mulai dari pendaftaran yang mudah hingga pengurusan dokumen yang cepat. Selain itu, bimbingan selama perjalanan sangat membantu kami memahami setiap tahapan ibadah"

b) Informan 2 : Ibu Nelly Warti

"pelayanan dari travel Sinai lumayan memuaskan, sejak awal mendaftar saya mendaptakan informasi yang jelas dan detail mengenai jadwal dan fasilitas. Saat ditanah suci tim pembimbing selalu siap membantu, sehingga ibadah berjalan lancer dan nyaman"

c) Informan 3 : Bapak Ferry Irawan

"saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh travel Sinai, mereka sangat professional dan ramah dalam melayani jamaah. Dari awal hingga akhir, semua kebutuhan jamaah terpenuhi, seperti transportasi, akomodasi dan konsumsi. Saya merasa aman dan nyaman selama perjalanan, sehingga ibadah bisa fokus"

Berdasarkan prinsip syariah dalam manajemen risiko dan kualitas pelayanan di PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi menegaskan pentingnya menerapkan prinsip amanah dan keadilan. Dalam

al qur'an QS. An-nisa : 58 menjelaskan "sesungguhnya allah menyuruh kamu untuk menyerahkan amanah kepada yang berhak". Hadist juga menekankan bahwa "setiap kalian adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggungjawaban atas yang dipimpinnya"(HR.Bukhari).

Oleh karena itu, pengelolaan risiko yang baik dan pelayanan berkualitas adalah bentuk tanggung jawa terhadap jamaah, sejalan dengan ajaran islam untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan jamaah. Prinsip syariah dalam manajemen risiko adalah menjauhi potensi kerugian (darar) *"La Dharara Wa La Dhirara" (tidak boleh ada bahaya dan tidak boleh membahayakan orang lain)* (HR. Ibnu Majah, No. 2340). Prinsip ini mengajarkan pentingnya mencegah kerugian atau risiko yang bisa menimbulkan bahaya pada jamaah, seperti pelayanan yang tidak aman, atau layanan yang tidak sesuai standar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dilapangan perihal analisis manajemen risiko dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah pada PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa :

1. PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi telah melakukan identifikasi risiko dengan baik dengan memantau dari berbagai sudut pandang, mulai dari pendaftaran, pengurusan berkas, keberangkatan, pelaksanaan, hingga kepulangan jamaah.
2. Pihak travel selalu mengevaluasi dari keberangkatan hingga kepulangan dengan menanyakan langsung kepada jamaah dan meminta kritik dan saran dari jamaah. Selain itu, pihak travel juga telah memiliki beberapa strategi untuk mengatasi risiko, seperti melakukan observasi langsung kelapangan untuk mengatahui kebutuhan pasar. PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi telah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada jamaah mulai dari proses administrasi, transportasi, dan pendampingan ibadah.
3. Penerapan manajemen risiko yang baik telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan umrah. Hal ini terbukti dengan peningkatan kepuasan jamaah, kemudahan jamaah dalam melakukan ibadah dan minimnya keluhan yang diterima dari jamaah.

B. Saran

Dalam mengelola manajemen risiko dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah, disarankan untuk peningkatan komunikasi dengan jamaah serta evaluasi berkala terhadap layanan untuk mengantisipasi dan mengurangi risiko yang mungkin terjadi, sehingga dapat lebih meningktakan kepuasan jamaah dan reputasi perusahaan.

Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan metode yang lebih komprehensif untuk mencapai dampak positif yang lebih luas dan signifikan dalam bidang tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Muslimah. "*Memahami Teknik Pengolahan Dan Analisis Data Kualitatif." Proceedings* 1 (2021): 179–182.

Ahmad Zikri, Muhammad Ikhsan Harahap. "*Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera." Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 2 (2022).

Antasa, Refli. "Strategi Pemasaran Tour And Travel Haji Dan Umrah Dalam Menarik Minat Calon Jamaah Pada Pt Al Multazam Bandar Lampung." *UIN Raden Intan Lampung* (2020).

Arifin, Gus. *Fikih Haji Dan Umrah*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014.

Cahyadi, Noviastut Ninadesy Agustina. "*Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung." Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan* 1 (2020).

Dini Idzni Izatri, Nofita Idaroka Rohmah, Renny Sari Dewi *. "*Identifikasi Risiko Pada Perpustakaan Daerah Gresik Dengan NIST SP 800-30.*" *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer* 7 (2020): 53.

Fadhilah, Muinah, Agus Dwi Cahya, Candra Melania T. "P*engaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dengan Word Of Mouth Sebagai Variabel Moderasi*." *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 24 (2022): 608–609.

Harmi, Hendra. "I*nteraksi Sosial Siswa Beda Agama Di Sekolah Dan Masyarakat.*" *JURNAL BASICEDU* 6 (2022): 5485.

Haryono, Eko. "*Metodologi Penelitian Kualitatif Di Perguruan Tinggi Keagamaaan Islam*." *E-Journal An-Nuur: The Journal Of Islamic Studies* (2020).

Hermin Nainggolan, Agung Yoga Asmoro, Anggi Angreini Kusumoningtyas, Dkk. *Manajemen Risiko*. 1st Ed. Pradina Pustaka, 2022.

I Putu Sugih Arta, Dewa Gede Satriawan, I Kadek Bagiana, Dkk. *Manajemen Risiko*. 1st Ed. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.

Kusuma, Norman Sri Puja. "P*engaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Pempek Sikok Nak Duo Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.*" *Skripsi* (2020): 32.

M. Makbul. "*Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen {Penelitian*." *Makalah* (2021): 12.

Malwa, Rosyidah Umpu. "A*nalisis Pelayanan Klaim Meninggal Dunia Terhadap Kepuasan Nasabah." Ilmu Administrasi* (2021).

Maulana, Ade Syarif. "P*engaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan." Ekonomi* 7 (2019): 117.

Millah Ahlan Syaeful, Apriyani, Dede Arobiah, Elsa Selvia Febriani, Eris Ramdhani. "An*alisis Data Dalam Penelitian Tindakan Kelas*." *Jurnal Kreativitas Mahasiswa* 1 (2023): 147.

Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita. *"Kualitas Pealayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah.*" *As Siyasah* 3 (2018): 1.

Muuh. Sabir, Muhammad Agus Salim Monoarfa. *Manajemen Risiko*. 1st Ed. Bandung: CV. Intelektual Manifes Media, 2023.

Novianti, Trisita. *Manajemen Risiko*. 1st Ed. Malang: Media Nusa Creative, 2019.

Nugroho, Riant. *Model Model Analisis Manajemen Risiko Untuk Kebijakan Publik*. 1st Ed. Jakarta: Yayasan Rumah Reformasi Kebijakan Menara Sentraya, 2020.

Nurfalah, Ridwan. "Strategi Pimpinan KBIH Nurul Huda Dalam Organisasi Rekrutmen Jamaah Haji." *Anida (Akuntansi Nuansa Ilmu Dakwah)* 2 (2019).

Opan Arifudin, Udin Wahrudin, Fenny Damayanti Rusmana. *Manajemen Risiko*. Jakarta, 2020.

Manajemen Risiko2. 1st Ed. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020.

Rahayu, Rina *Puji. "*Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery Shopee E-Commerce." *Journal Of Economics, Law, And Humanities* 2 (2023): 38.

Rani Maralis, Aris Triyono. *Manajemen Risiko*. Edited By Puspa Dewi. 1st Ed. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019.

Retno Widyani, Masyur Pribadi. *Panduan Ibadah Haji Dan Umrah*. Cirebon: Swagati Press, 2010.

Syarifuddin, Amir. *Garis Garis Besar Fikih*. Jakarta, 2010.

Syarofi, Muhammad. "Implementasi Manajemen Risiko Pada Lembaga Keuangan Non-Bank Syariah." *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* 1 (2022): 5.

Wahyuari, Syahrial Sidik. "*Manajemen Risiko Sistem Informasi Ujian Secara Daring Di Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti*." *Jurnal Green Growth Dan Manajemen Lingkungan* 12 (2022): 87–88.

Wantoro, Widar Bayu, Fafa Baskoro. "*Tank Cleaning Process Dalam Menunjang Kelancaran Pemuatan Jet A-1 Di Kapal Mt. Andhika Vidyanata*." *Jurnal*

Maritim Polimarin 7 (2021): 12.

Widiyanti, Leni. "P*eran Pemerintah Daerah Dalam Pencegahan Prostitusi (Studi Kasus Penegakan Perda No. 7 Tahun 2016 Tentang Penanggulangan Penyakit Sosial Masyarakat).*" *Skripsi* (2023).

Yuhana, Asep Nanang, Fadlilah Aisah Aminy. "*Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam Sebagai Konselor Dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa.*" *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam* 7 (2019): 92.

Yuni Septiani, Edo Arribe, Risnal Diansyah. "A*nalisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual*." *Tekhnologi Open Source* 3 (2020): 1.

Yusnidar Lase, Ayler Beniah Ndraha. "*Analisis Urgensi Pelatihan Dalam Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (Asn) Di Pengadilan Negeri Gunungsitoli.*" *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi* 10 (2023): 1808.

LAMPIRAN

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
Nomor : 238.1/Un.26.3/HK.00.5/07/2024

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Membaca : Lembaran Pengajuan Judul Proposal Skripsi dan Penetapan Pembimbing oleh Ketua Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi an **Uswatul Hasanah Daulay** NIM. **3621012** tanggal 02 Juli 2024;

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Skripsi mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 4286);
2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5336);
3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5500);
4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 6263);
5 Peraturan Presiden RI No. 85 Tahun 2022 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi menjadi Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 135);.
6 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2022 Nomor 1233);
7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1288);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **" Analisis Manajemen Risiko Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Sinai Tour & Travel Haji dan Umrah"**

Kedua : Menunjuk saudara :

Nama	:	**Yenty Astarie Dewi SE, MM**
NIP	:	197603072023212010 2
Pangkat/Gol.Ruang	:	Asisten Ahli
Bidang Keahlian Pokok	:	Ilmu Manajemen
Memberi Mata Kuliah	:	Akuntansi Manajemen
Untuk Tugas	:	Pembimbing

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 02 Juli 2024
Dekan,

HESI ELIA PUTERI

Tembusan :
1. Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

Nomor : B-3447/Un.26.3/PP.07/12/2024 17 Desember 2024
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan PT. Sinai Tour and Travel Umrah dan Haji Plus
Kota Bukittinggi

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

Nama	: **Uswatul Hasanah Daulay**
NIM	: 3621012
Semester	: VII (Tujuh)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Manajemen Haji dan Umrah S1
Judul Skripsi	: ***"Analisis Manajemen Risiko Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah Pada PT Sinai Tour and Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi"***
Lokasi Penelitian	: PT. Sinai Tour and Travel Umrah dan Haji Plus Kota Bukittinggi
Waktu	: 17 Desember 2024 s.d 17 Januari 2025

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Wassalam
Dekan

Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag
NIP. 197205201999031007

sinai
PT SUKSES INTERNASIONAL
UMRAH & HAJI PLUS

Jl. By Pass NO. 40 C
Kel. Kubu Gulai Bancah
Kec. Mandiangin Koto Selayan - Bukittinggi
PT. Sukses Internasional Tour & Travel
0813 5000 1231

SURAT KETERANGAN
No. 003/SINAI/BKT/I/2025

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yang bertanda tangan dibawah ini Pimpinan Travel Sinai Umrah & Haji Plus Regional Bukittinggi menerangkan bahwa :

Nama	: USWATUL HASANAH DAULAY
NIM	: 3621012
Program Studi	: Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas	: Universitas Islam negeri Sjech M. Djamil Diambek Bukittinggi

Bahwa nama di atas adalah Mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi yang telah melakukan penelitian mulai 17 Desember S.d 17 Januari dengan Judul **"Analisis manajemen risiko dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah pada PT Sinai tour and travel umrah dan haji plus Bukittinggi"**

Demikianlah surat keterangan ini kami sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 17 Januari 2025
Sinai Travel Umrah & Haji Bukittinggi

sinai
UMRAH & HAJI PLUS
CABANG BUKITTINGGI

RUDI SETIYADI, S.Pd
Operasional Manager

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
SK Pendirian: Perpres No. 85 Tahun 2022 Tanggal 8 Juni 2022

SURAT KETERANGAN
BEBAS TUNGGAKAN UANG KULIAH

Nomor : 0381/In.26/KU.00.1/02/2025

Bendahara Penerimaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama	**: USWATUL HASANAH DAULAY**
NIM	**: 3621012**
Program Studi	**: Manajemen Haji dan Umrah**
Fakultas	**: Ekonomi dan Bisnis Islam**

Telah memenuhi persyaratan untuk mendaftar Munaqasah Semester Ganjil TA 2024/2025 dan dinyatakan BEBAS tunggakan uang kuliah sampai pembayaran bulan Desember 2024.

Bukittinggi,06 Februari 2025

Bendahara Penerimaan,

Sheila Ranthi, SE
NIP.199308252022032002

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Uswatul Hasanah Daulay

Nim 3621012

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Tempat wawancara : PT. Sinai Tour & Travel Umrah dan Haji Plus Bukittinggi

1. Pertanyaan untuk informan utama (owner & Karyawan PT. Sinai)

A. Manajemen Risiko

1. Bagaimana travel Sinai mengidentifikasi risiko dalam operasional umrah ?
2. Apa saja jenis risiko yang paling sering dihadapi oleh travel sinai selama pelaksanaan umrah baik dari segi keamanan, kesehatan ?
3. Bagaimana proses pengelolaan risiko yang dilakukan oleh travel Sinai?
4. Bagaimana travel Sinai memantau dan mengevaluasi risiko?
5. Sejauh mana manajemen risiko mempengaruhi pelayanan di travel Sinai?
6. Apa saja upaya yang dilakukan travel Sinai dalam mengurangi risiko yang terkait dengan perjalanan umrah?
7. Apa saja risiko yang muncul dari pihak ketiga seperti maskapai penerbangan atau pengelola hotel?

B. Kualitas Pelayanan

1. Bagaimana standar kualitas pelayanan umrah yang digunakan oleh travel Sinai?

2. Bagaimana travel Sinai memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik?
3. Faktor faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan umrah pada travel Sinai?
4. Bagaimana travel Sinai menangani keluhan jamaah umrah baik dalam perjalanan atau selama pelaksanaan umrah?
5. Apakah ada pelatihan rutin bagi staf untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?
6. Apa yang membedakan layanan travel Sinai dengan travel umrah lain ?
7. Apa saja layanan utama yang diberikan travel Sinai kepada jamaah unrah ?

C. Pengelolaan Risiko dan Kualitas

1. Apa saja dimensi kualitas pelayanan yang menjadi di travel Sinai ?
2. Bagaimana manajemen risiko mempengaruhi kualitas pelayanan umrah ?
3. Apa contoh kasus risiko yang berhasil ditangani oleh pihak travel Sinai dan apa dampaknya terhadap kualitas pelayanan?
4. Bagaimana keterlibatan karyawan travel Sinai dalam pengelolaam risiko dan kualitas pelayanan?
5. Bagaimana travel Sinai menangani situasi darurat ?
6. Bagaimana travel Sinai memastikan bahwa risiko yang ada tidak berdampak pada kualitas pelayanan?

7. Apa tantangan terbesar dalam menjaga kualitas pelayanan sambil meminimalkan risiko ?

2. Pertanyaan untuk informan tambahan (jamaah)
    1. Bagaimana bapak/ibu menilai kualiatas pelayanan pada PT. Sinai dalam hal proses administrasi dan informasi sebelum keberangakatan, transportasi selama umrah, dan bagaimana dengan pendampingan dan bimbingan ibadah dari pembimbing?
    2. Apa harapan bapak/ibu terhadap PT. Sinai dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah?
    3. Menurut bapak/ibu bagaimana PT. Sinai menangani risiko atau masalah yang timbul selama perjalanan umrah?
    4. Menurut bapak/ibu apa yang bisa dilakukan PT. Sinai untuk lebih baik dalam mengelola risiko perjalanan umrah?
    5. Apakah menurut bapak/ibu PT.Sinai telah mempersiapkan langkah langkah untuk mengantisipasi risiko seperti perubahan jadwal atau situai darurat lainnya?
    6. Seberapa puas bapak/ibu dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.Sinai ?
    7. Bagaimana pengalaman bapak/ibu secara keseluruhan selama proses pendaftaran hingga kepulangan dalam segi pelayanan pada PT.Sinai ?

DOKUMENTASI PENELITIAN

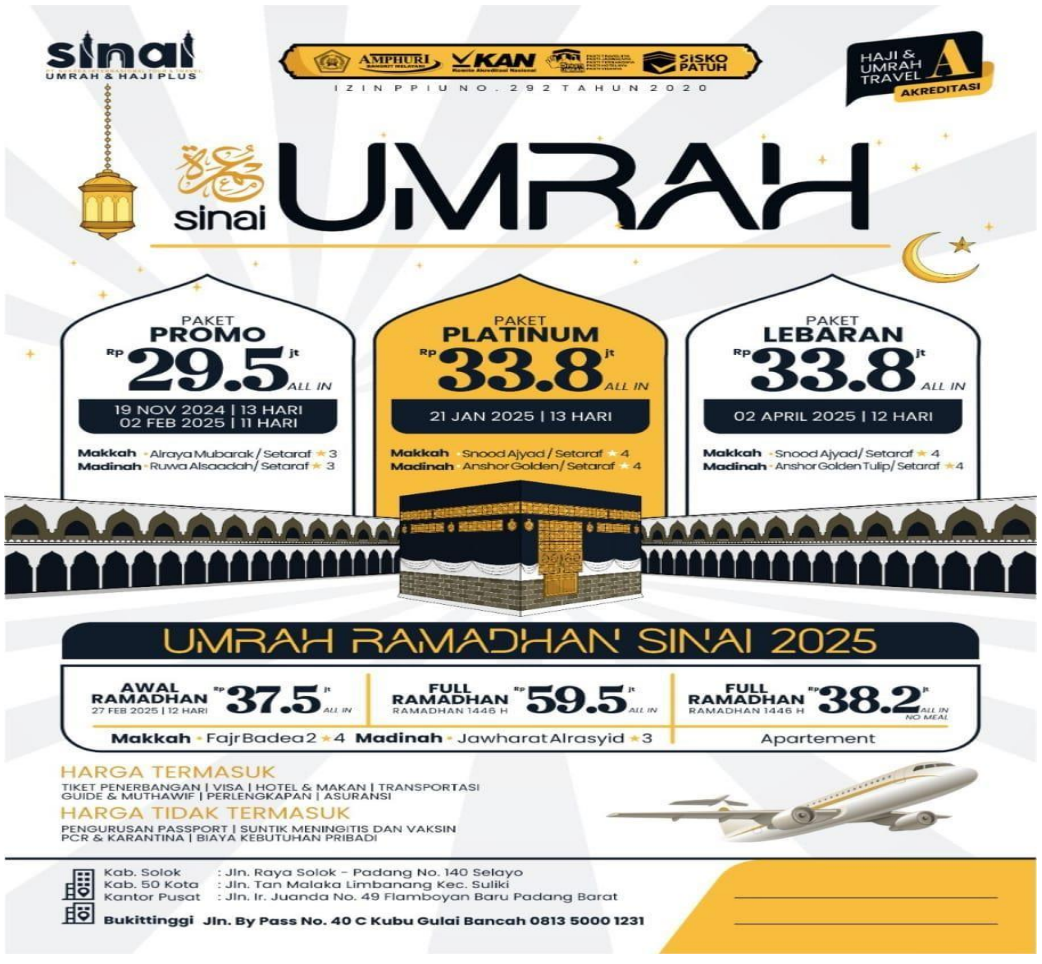





PT. SUKSES INTERNASIONAL TOUR & TRAVEL
UMRAH & HAJI PLUS
Izin PPIU No. 292 Tahun 2020
REGIONAL BUKITTINGGI
JANUARY 2025


"Dari Abu Hurairah Radiallahu'anhu bahwasannya Rasulullah SAW bersabda, "Umrah (satu) ke umrah (lainnya) dapat melebur terhadap dosa diantara keduanya, sedangkan haji mabrur itu tidak ada balasan (yang pantas) untuknya kecuali surga."
(HR Bukhari dan Muslim)
JAMAAH SINAI BUKITTINGGI




sinai
UMRAH & HAJI PLUS
AMPHURI
KAN
SISKO PATUH
IZIN PPIU NO. 292 TAHUN 2020
HAJI & UMRAH TRAVEL A AKREDITASI
sinai UMRAH
PAKET PROMO
Rp 29.5 jt ALL IN
19 NOV 2024 | 13 HARI
02 FEB 2025 | 11 HARI
Makkah • Alraya Mubarak / Setaraf ★3
Madinah • Ruwa Alsaadah / Setaraf ★3
PAKET PLATINUM
Rp 33.8 jt ALL IN
21 JAN 2025 | 13 HARI
Makkah Snood Ajyad / Setaraf ★4
Madinah Anshor Golden / Setaraf ★4
PAKET LEBARAN
Rp 33.8 jt ALL IN
02 APRIL 2025 | 12 HARI
Makkah • Snood Ajyad / Setaraf ★4
Madinah • Anshor Golden Tulip / Setaraf ★4
UMRAH RAMADHAN SINAI 2025
AWAL RAMADHAN 27 FEB 2025 | 12 HARI Rp 37.5 jt ALL IN
FULL RAMADHAN RAMADHAN 1446 H Rp 59.5 jt ALL IN
FULL RAMADHAN RAMADHAN 1446 H Rp 38.2 jt ALL IN NO MEAL
Makkah • Fajr Badea 2 ★4 Madinah • Jawharat Alrasyid ★3
Apartement
HARGA TERMASUK
TIKET PENERBANGAN | VISA | HOTEL & MAKAN | TRANSPORTASI
GUIDE & MUTHAWIF | PERLENGKAPAN | ASURANSI
HARGA TIDAK TERMASUK
PENGURUSAN PASSPORT | SUNTIK MENINGITIS DAN VAKSIN
PCR & KARANTINA | BIAYA KEBUTUHAN PRIBADI
Kab. Solok : Jln. Raya Solok - Padang No. 140 Selayo
Kab. 50 Kota : Jln. Tan Malaka Limbanang Kec. Suliki
Kantor Pusat : Jln. Ir. Juanda No. 49 Flamboyan Baru Padang Barat
Bukittinggi Jln. By Pass No. 40 C Kubu Gulai Bancah 0813 5000 1231

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama	: Uswatul Hasanah Daulay
Tempat/tanggal lahir	: Gonting Julu/27
September 2002 Nim	3621012
Program Studi	: Manajemen Haji dan Umrah
Alamat	: Desa Gonting Julu
Jenis kelamin	: Perempuan
No. Handphone	082267390316
Agama	: Islam
Alamat Email	: hasanauswatul606@gmail.com

PENDIDIKAN

1. SD : SDN 0903 Gonting Julu
2. SMP/MTS : MTSN Darussalam Kp. Banjir
3. SMA/MAN : MAN 2 Padang Lawas
4. Perguruan Tinggi : UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi