

Manajemen Risiko dalam Penyelenggaraan Wisata Religi Umrah: Analisis Penanganan Kendala Perjalanan Ibadah Umrah di PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi

Ira Dinawati¹, Ariyun Anisah²

***Koresponden:**

Email :

iradinawati154@gmail.com

ariyunanisah@uinbukittinggi.ac.id

Afiliasi :

¹UIN Sjech M. Djamil Djambek
Bukittinggi

Sejarah Artikel :

Submit: 27 April 2026

Revisi: 03 Juni 2026

Diterima: 16 Juni 2026

Diterbitkan: 23 Juni 2026

Kata Kunci :

Ibadah Umrah, Kendala Perjalanan,
Manajemen Risiko

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala yang dihadapi jamaah selama proses perjalanan ibadah umrah serta mengkaji upaya penanganan kendala tersebut berdasarkan perspektif manajemen risiko. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala perjalanan ibadah umrah terdiri atas kendala internal dan eksternal. Kendala internal meliputi pengurusan paspor, kerusakan koper, keterlambatan penerbangan (*delay*), dan masalah kesehatan. Sementara itu, kendala eksternal mencakup permasalahan akomodasi karena keterbatasan koordinasi dengan pihak layanan di Arab Saudi, tersesat, kehilangan paspor di Arab Saudi, serta faktor lingkungan dan situasi di luar kendali penyelenggara. Penanganan kendala dilakukan melalui tahapan manajemen risiko, yaitu identifikasi, analisis, evaluasi, dan pengendalian risiko. Meskipun upaya penanganan telah dilakukan, masih diperlukan peningkatan dalam perencanaan dan pengawasan agar risiko dapat diminimalkan secara efektif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penyelenggara perjalanan ibadah umrah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan manajemen risiko.

Abstract

This study aims to analyze the obstacles faced by pilgrims during the Umrah pilgrimage and examine efforts to address these obstacles from a risk management perspective. The research method used was a qualitative descriptive approach, collecting data through observation, interviews, and documentation. The results indicate that obstacles during the Umrah pilgrimage consist of internal and external constraints. Internal obstacles include passport processing, damaged luggage, flight delays, and health issues. Meanwhile, external obstacles include accommodation issues due to limited coordination with service providers in Saudi Arabia, getting lost, losing passports in Saudi Arabia, and environmental factors and situations beyond the organizer's control. Obstacle management is carried out through the stages of risk management: identification, analysis, evaluation, and risk control. Although mitigation efforts have been implemented, improvements in planning and supervision are still needed to minimize risks effectively. This research is expected to contribute to improving the quality of service and risk management for Umrah pilgrimage organizers.

PENDAHULUAN

Ibadah merupakan suatu bentuk ketundukan atau ketaatan seorang hamba kepada Allah dengan penuh kerendahan diri dalam melaksanakan apa yang di perintahkan oleh Allah kepada hambanya. Banyak sekali ibadah yang diperintahkan Allah kepada hambanya dalam agama Islam, salah satunya yaitu ibadah umrah. Umrah merupakan sebuah kegiatan spiritual yang dilakukan oleh umat muslim dengan pergi berkunjung ke Makkah Al Mukarramah. Ibadah umrah adalah ibadah yang banyak diminati dan di nantikan oleh umat islam seluruh dunia untuk dapat melaksanakannya. Umrah secara bahasa berasal dari kata *i'timar* yang artinya ziarah. Alasan mengapa dikatakan ziarah adalah karena ibadah umrah mengandung ziarah kepada apa yang di cintai, yakni menziarahi Ka'bah dan bertawaf.

Semakin meningkatnya jumlah umat muslim yang ingin menunaikan ibadah umrah terutama di Indonesia, maka semakin banyak pula peluang penyedia layanan perjalanan atau agen umrah. Hal tersebut tentunya tidak dapat dipersiapkan seorang diri. Maka di butuhkan adanya pihak yang



memfasilitasi agar ibadah umrah berjalan dengan baik. Disinilah pentingnya hadir sebuah badan Penyelenggaraan Pelayanan Ibadah Umrah (PPIU). Dimana PPIU di Indonesia ini terdapat dalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 2019 tentang biro perjalanan wisata yang harus memiliki izin dari menteri untuk dapat menyelenggarakan ibadah umrah. Seperti yang kita ketahui, jumlah Penyelenggara Ibadah Umrah (PPIU) yang terdaftar di Kementerian Agama terus bertambah. Pada Februari 2025 telah tercatat terdapat 3.933 PPIU yang telah terdaftar di Indonesia.

Dalam perspektif pariwisata, ibadah umrah termasuk ke dalam kategori wisata religi (religious tourism) yang menjadi bagian penting dari pengembangan pariwisata halal. Wisata religi merupakan aktivitas perjalanan yang dilakukan dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan spiritual, keagamaan, dan penguatan nilai-nilai religius. Umrah sebagai salah satu bentuk wisata religi Islam tidak hanya melibatkan aktivitas ibadah, tetapi juga mencakup pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, pendampingan, serta pengelolaan perjalanan yang terintegrasi. Oleh karena itu, keberhasilan penyelenggaraan umrah tidak hanya diukur dari terlaksananya rangkaian ibadah, tetapi juga dari kualitas pelayanan dan kemampuan penyelenggara dalam mengelola berbagai risiko yang dapat mengganggu kenyamanan dan keamanan jamaah selama perjalanan.

Sebagai salah satu produk unggulan pariwisata halal, perjalanan umrah memiliki tingkat risiko yang relatif tinggi dibandingkan jenis wisata lainnya karena melibatkan perjalanan internasional, pengelolaan dokumen resmi, koordinasi lintas negara, kondisi kesehatan jamaah, serta dinamika kebijakan pemerintah Arab Saudi. Kondisi tersebut menuntut penyelenggara perjalanan umrah untuk menerapkan manajemen risiko yang efektif guna menjamin kualitas pelayanan dan keberlangsungan penyelenggaraan wisata religi secara profesional dan berkelanjutan.

Penyelenggaraan ibadah umrah merupakan sebuah pelayanan yang termasuk dalam bagian pelayanan publik. Dimana pelayanan tersebut termasuk dalam isu yang sangat strategis. Dimana industri pelayanan umrah sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi suatu negara melalui kepuasan pelanggan, meningkatkan akumulasi modal yang dapat digunakan untuk mempromosikan industri manufaktur dan konsumsi. Dalam menilai kualitas pelayanan yang dilakukan, beberapa lembaga melakukan survei dimana menunjukkan rendahnya laporan pelayanan publik di Indonesia. Dari survei yang dilakukan tim penilai kinerja pelayanan publik menyatakan bahwa hasil studi tahun 2011 dimana dilakukan oleh Bank Dunia di 83 negara. Indonesia berada pada peringkat 129. Indonesia masih kalah dengan India, Vietnam bahkan Malaysia di peringkat 61 dan Thailand sendiri berada pada peringkat 70. Dari survei ini menunjukkan bahwa pelayanan di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat. Masalah yang sering terjadi oleh masyarakat atau penerima layanan adalah persepsi “ kualitas “ yang melekat pada semua aspek pelayanan. Begitu juga dengan pelayanan ibadah haji dan umrah dimana terus mengalami kendala di setiap tahunnya. Padahal pelaksanaan ibadah haji dan umrah merupakan program Kementerian Agama yang pelaksanaannya di atur dalam UU No 13 Tahun 2008.

Dengan adanya layanan perjalanan ibadah umrah maka seluruh kebutuhan jamaah mulai dari perlengkapan atribut, transportasi, akomodasi, bahkan konsumsi akan di bawah tanggung jawab travel sehingga jamaah dapat melaksanakan ibadah umrah dengan nyaman. Tentunya dari pelaksanaan ibadah umrah tersebut sering kali terjadi kendala-kendala dimana mengharuskan pihak travel harus bisa menyelesaikan kendala tersebut dengan baik. Kendala tersebut bisa berkaitan dengan penurunan jumlah jamaah, bisa berkaitan dengan dokumen seperti paspor, visa, pemesanan tiket kamar dan penerbangan dan kendala lainnya. Dari pelaksanaan tersebut tentunya ada kendala-kendala yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal. Dengan begitu, mengharuskan sebuah travel harus memiliki pengelolaan risiko untuk dapat memitigasi dan menyelesaikan kendala yang terjadi.

Pengelolaan risiko berkaitan erat dengan banyak bagian di perusahaan lain (contohnya akuntansi, keuangan, pemasaran, produksi, sumber daya manusia, rekayasa, dan pemeliharaan), sehingga fungsi manajemen risiko menjadi sangat krusial. Tugas manajemen risiko adalah suatu proses yang terorganisir, yang dirancang untuk mendeteksi, menganalisis, menilai, dan mengendalikan hal-hal yang berpotensi berisiko bagi organisasi atau proyek. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andis Febrian tentang *Enhancing Umrah Pilgrim Satisfaction through Effective Logistic Services and Inventory Management*, yang membahas pentingnya pengelolaan logistik dan inventaris secara efektif untuk meningkatkan kepuasan jamaah umrah. Penelitian ini menyoroti bagaimana pengelolaan risiko operasional dapat meminimalkan potensi hambatan selama pelaksanaan ibadah umrah.

Berikut adalah data jumlah jamaah umrah yang terdapat pada PT. AL-Azhar Mitra Utama pada tahun 2023 sampai 2025.

Tabel 1
Jumlah Jamaah Umrah pada PT. AL-Azhar Mitra Utama
Kota Bukittinggi

No	Tahun	Jumlah
1.	2023	100 Jamaah
2.	2024	70 Jamaah
3.	2025	44 jamaah
	Total	214 Jamaah

Sumber : PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi, 2025

PT. AL-Azhar Mitra Utama cabang Bukittinggi, sebagai salah satu penyelenggara perjalanan umrah yang berbasis di Bukittinggi, berupaya memanfaatkan peluang ini dengan menawarkan berbagai paket perjalanan ibadah umrah. Namun, meskipun PT. Al-Azhar memiliki pengalaman di industri ini dan berfokus pada penyelenggaraan umrah yang aman dan nyaman, perusahaan ini masih menghadapi sejumlah tantangan baik dalam upaya merekrut jamaah maupun dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Salah satu faktor yang menghambat proses penyelenggaraan ibadah umrah ini adalah dengan tingginya tingkat pesaing yang mana semakin banyak bermunculan travel-travel umrah di bukittinggi ini. Hal ini mengakibatkan semakin rendah nya tingkat minat jamaah umrah pada travel Al-Azhar cabang Bukittinggi.

Berikut adalah jumlah jamaah pada travel haji dan umrah di Kota Bukittinggi dari tahun 2023 sampai 2025

Tabel 2. Jumlah Jamaah Travel Haji dan Umrah
Kota Bukittinggi

NO	Nama Travel Haji dan Umrah	Jumlah Jamaah yang Diberangkatkan dari Tahun 2023-2025
1.	PT. Arabia Nusantara Raya	2.338 Jamaah
2.	PT. Amanah Indonesia	732 Jamaah
3.	PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour and Travel	368 Jamaah
	Total	3.438 Jamaah

Sumber : Observasi Awal Penulis, 2025

Berdasarkan data jamaah yang ada, jumlah umat Muslim yang ingin menunaikan ibadah umrah semakin meningkat di setiap tahunnya. Dapat dilihat bahwa PT. Al-Azhar Mitra Utama Bukittinggi semakin mengalami penurunan jumlah jamaah di setiap tahunnya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya promosi dan pemasaran dari paket-paket umrah yang ada, sehingga mengakibatkan kurangnya orang-orang mengetahui langsung dan bagaimana PT. Al-Azhar ini. Meningkatnya jumlah jamaah yang ingin menunaikan ibadah umrah membuat jumlah biro perjalanan juga semakin bertambah. Di wilayah Sumatera Barat khususnya Bukittinggi, persaingan ini sangat ketat dengan banyak nya travel yang bermunculan dan menawarkan berbagai paket perjalanan. Situasi ini membuat PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi harus memiliki keunggulan khusus agar bisa bersaing. Keunggulan ini bukan hanya tentang harga, tetapi bisa seperti kualitas pelayanan yang semakin di tingkatkan sehingga membuat jamaah merasa puas.

Selama periode 2023 hingga 2025, PT. Al-Azhar cabang Bukittinggi, mengalami dinamika atau kendala dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Salah satunya yaitu dalam jumlah jamaah yang diberangkatkan, dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang dapat menyebabkan travel mengalami penurunan jamaah. Begitu pula dengan perjalanan ibadah umrah, yang mana juga dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Dari faktor internal itu sendiri, meliputi kondisi fisik jamaah seperti kesehatan yang menurun terutama pada lansia. Pengelolaan barang bawaan dimana jamaah membawa barang yang berlebihan, kurang mengatur tas dokumen, hingga kehilangan barang bawaan seperti paspor atau *boarding pass*. Bukan hanya itu, kurangnya pemahaman jamaah terkait pelaksanaan ibadah umrah ini termasuk kendala yang sangat perlu diperhatikan karena jika hal tersebut diabaikan dapat mempengaruhi kondisi jamaah seperti kebingungan yang mengakibatkan jamaah setres akibat banyak pikiran karena takut tidak dapat melaksanakan ibadah dengan baik.

Sedangkan dilihat dari faktor eksternal nya, terdapat beberapa kendala perjalanan yang mencakup cuaca ekstrem, dimana tingkat iklim atau cuaca di Arab Saudi dan Indonesia sangat berbeda mengakibatkan banyaknya jamaah yang mengalami penurunan kesehatan. Perubahan jadwal penerbangan seperti *delay* (penundaan) dimana ketika jadwal keberangkatan atau kedatangan pesawat tidak sesuai dengan jadwal/ tertunda dari jadwal yang sudah di tentukan. Selain itu, ada kendala logistik seperti ketersediaan dan harga akomodasi, fluktuasi kurs mata uang asing, misalnya kenaikan biaya akomodasi yang disebabkan oleh pengurangan kapasitas kamar atau bahkan terjadi *over booking* yang menyebabkan harus adanya perpindahan hotel dari yang sudah di pesan.

Untuk mitigasi dan penanganan kendala ini tentunya diperlukan SOP yang terstruktur dimana mencakup tahap persiapan sebelum keberangkatan hingga kembali lagi ke tanah air. Misalnya tahapan sebelum keberangkatan, adanya pengecekan kesehatan setiap jamaah, adanya pembekalan manasik untuk setiap rombongan jamaah yang akan diberangkatkan, serta pengecekan kembali administrasi secara lengkap. Selama perjalanan, perlunya dilakukan koordinasi intensif dengan otoritas dan penyedia layanan transportasi dan akomodasi untuk mengantisipasi jika adanya perubahan jadwal agar mengurangi risiko gangguan teknis yang dapat terjadi.

Pentingnya SOP dalam perusahaan terutama dalam perjalanan ibadah umrah, mengharuskan setiap perusahaan memiliki SOP (Standar Operasional Perusahaan), terutama dalam penanganan kendala yang terjadi pada pelaksanaan ibadah umrah. Seperti halnya travel Al-Azhar, travel tersebut tentunya memiliki SOP, dimana dengan adanya SOP itu sebuah perusahaan dapat mengantisipasi berbagai situasi yang mungkin terjadi dalam menjalankan bisnis nya. SOP ini merupakan langkah kerja standar untuk mendapatkan hasil yang di harapkan. Bisa diartikan pula sebagai mitigasi atau tindakan untuk mengurangi terjadinya risiko. Jika pun risiko itu terjadi maka dengan adanya SOP ini, sebuah perusahaan dapat melakukan penanganan terhadap kendala tersebut berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas dapat penulis simpulkan bahwa Travel Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi dalam perjalanan ibadah umrah juga mengalami kendala-kendala yang sering terjadi pada perjalanan ibadah umrah. Seperti, kendala pra keberangkatan, hingga kembali lagi ke tanah air. Dimana untuk mengantisipasi adanya kendala-kendala dalam perjalanan, travel ini menerapkan SOP dan mitigasi resiko dan tindakan ketika terjadinya resiko tersebut. Hal ini menjadi landasan penting untuk mengkaji lebih lanjut analisis penanganan kendala perjalanan umrah dalam upaya mendukung keberhasilan penyelenggaraan ibadah umrah yang profesional dan berkelanjutan

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif yang menekankan pada pemahaman mendalam mengenai suatu fenomena dimana hasil yang diperoleh yaitu berupa data deskriptif. Dimana pendekatan ini tidak berfokus pada angka atau kuantitas, melainkan pada pemahaman mendalam dan detail terkait pengalaman, perspektif, dan interaksi sosial. Dalam penelitian ini mendeskripsikan mengenai fakta yang ada di lapangan serta menganalisis permasalahan atau kendala yang terjadi pada perjalanan ibadah umrah di PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi. Kemudian hasil dari analisis ini dihasilkan sebuah kesimpulan yang menjawab secara langsung permasalahan yang telah dirumuskan.

Tempat penelitian adalah lokasi dimana dilakukan nya sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apa saja permasalahan yang terjadi dan mencari solusi atas masalah tersebut. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi yang berlokasi di Jalan Raya Padang Panjang-Bukittinggi No.19, Taluak Ampek Suku, Kecamatan Banuhampu, Kabupaten Agam, Sumatera Barat.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian atau orang yang mengalami langsung peristiwa tersebut. Sehingga data primer ini mencakup semua informasi, fakta, dan kenyataan yang relevan atau berhubungan dengan penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari subjek pertama. Data sekunder ini tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen yang bersumber dari laporan, publikasi, atau penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam data sekunder yaitu sumber yang terdapat dalam al-Qur'an, buku, artikel, dan jurnal online.

Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif ini terdiri atas informan kunci, informan utama, dan informan pendukung. Informan kunci adalah Ust. H. Ilham Tasmi, Lc., M.A. selaku pimpinan PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi yang memiliki pemahaman menyeluruh mengenai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah serta kebijakan penanganan risiko yang diterapkan perusahaan. Informan utama adalah karyawan yang terlibat langsung dalam proses operasional, administrasi, dan pelayanan jamaah, sehingga dapat memberikan informasi mengenai berbagai kendala yang terjadi selama penyelenggaraan umrah. Sementara itu, informan pendukung adalah jamaah umrah yang pernah menggunakan layanan PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi, yang berperan memberikan informasi berdasarkan pengalaman langsung selama proses perjalanan ibadah umrah. Pemilihan informan dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan, pengalaman, dan kemampuan informan dalam memberikan data yang relevan dengan fokus penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai pelaksanaan perjalanan ibadah umrah dan kendala yang muncul, wawancara digunakan untuk menggali informasi mendalam dari informan terkait, sedangkan dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung guna memperkuat hasil penelitian.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pimpinan cabang, karyawan, dan jamaah umrah guna memperoleh data yang lebih objektif dan konsisten. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh selama penelitian. Selain itu, peneliti juga melakukan member check kepada beberapa informan untuk memastikan bahwa data dan hasil interpretasi yang diperoleh telah sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Melalui proses tersebut, validitas dan kredibilitas data penelitian dapat lebih terjamin sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara sistematis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Proses reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memusatkan perhatian pada data yang relevan dengan tujuan penelitian, terutama yang berkaitan dengan kendala dalam perjalanan ibadah umrah beserta upaya penanganannya. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif guna mempermudah pemahaman terhadap pola dan keterkaitan antar temuan. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung untuk memperoleh hasil yang komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi

PT Al-Azhar Mitra Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus. Perusahaan ini beroperasi secara resmi sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang berada di bawah pembinaan dan pengawasan Kementerian Agama Republik Indonesia. Dengan izin haji NO PIHK: 24102300870830002 dan izin umrah NO PPIU: NO. 151 TAHUN 2020. Perusahaan travel ini telah berdiri dan melayani jamaah sejak tahun 2015 an dengan kantor pusat PT Al-Azhar Mitra Utama berlokasi di Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Kehadiran perusahaan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan ibadah umrah yang aman, nyaman, dan sesuai dengan ketentuan syariat Islam serta peraturan yang berlaku.

Sejarah berdirinya PT Al-Azhar Mitra Utama tidak terlepas dari kebutuhan masyarakat terhadap layanan perjalanan ibadah umrah yang profesional dan terpercaya. Perusahaan ini didirikan sebagai

perwujudan tanggung jawab moral dan kontribusi keilmuan para Alumni Al-Azhar kepada bangsa Indonesia secara umum dan masyarakat Minangkabau secara khusus, dalam rangka memperkuat akidah serta membenahi pelaksanaan ibadah umat. Salah satu implementasi dari komitmen tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan bimbingan manasik haji dan umrah yang berlandaskan tuntunan Rasulullah.

Visi dari PT. Al-Azhar ini yaitu Menghadirkan umrah berkualitas sesuai sunnah. Sedangkan misi dari Pt. Al-Azhar ini yaitu memberikan pencerahan hidup dan bimbingan ibadah sesuai sunnah, memberikan kemudahan dan pelayanan terbaik dalam melaksanakan ibadah ke tanah suci, memberikan bimbingan Islam yang berkelanjutan sebelum dan sesudah ibadah haji dan umrah, menghadirkan ibadah yang berkualitas dengan harga terjangkau, membimbing, melayani dan mengurus jama'ah sepenuh hati, menyediakan paket umrah yang kreatif dan inovatif, mengalokasikan sebagian keuntungan untuk kegiatan keagamaan, bantuan kepada masyarakat yang kurang.

Pembahasan

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah merupakan bentuk pelayanan jasa keagamaan yang memiliki kompleksitas tinggi dan sarat dengan berbagai potensi risiko. Risiko tersebut dapat muncul pada setiap tahapan perjalanan, mulai dari persiapan administrasi, proses keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan jamaah ke tanah air. Berdasarkan hasil penelitian di PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi, ditemukan bahwa kendala perjalanan umrah yang dialami jamaah bersifat multidimensional dan dapat diklasifikasikan ke dalam kendala internal dan kendala eksternal.

1. Kendala Perjalanan Ibadah Umrah

Kendala internal merupakan hambatan yang berasal dari dalam organisasi penyelenggara maupun dari kesiapan jamaah itu sendiri. Salah satu kendala internal yang sering terjadi adalah permasalahan administrasi perjalanan, seperti keterlambatan pengurusan paspor dan dokumen pendukung lainnya. Keterlambatan administrasi ini berpotensi mengganggu jadwal keberangkatan jamaah dan menimbulkan kecemasan, khususnya bagi jamaah yang baru pertama kali menunaikan ibadah umrah.

Selain itu, kendala teknis seperti kerusakan koper dan bagasi jamaah juga ditemukan dalam pelaksanaan perjalanan. Kerusakan bagasi tidak hanya berdampak pada kenyamanan jamaah, tetapi juga berpotensi menghambat aktivitas ibadah apabila perlengkapan penting tidak dapat digunakan secara optimal. Kendala lainnya adalah keterlambatan penerbangan (delay) yang menyebabkan perubahan jadwal perjalanan dan memerlukan penyesuaian ulang terhadap agenda ibadah dan akomodasi.

Masalah kesehatan jamaah menjadi kendala internal yang paling dominan, terutama pada jamaah lanjut usia. Perbedaan iklim, aktivitas ibadah yang padat, serta kondisi fisik jamaah yang kurang siap sering kali menyebabkan kelelahan, penurunan stamina, bahkan gangguan kesehatan tertentu. Kondisi ini dapat mengurangi kekhusyukan jamaah dalam beribadah dan memerlukan penanganan khusus dari pihak travel.

Di samping itu, kurangnya pemahaman jamaah terhadap teknis perjalanan dan tata cara ibadah juga menjadi kendala internal yang signifikan. Jamaah yang belum sepenuhnya memahami alur perjalanan dan pelaksanaan ibadah cenderung mengalami kebingungan, mudah panik, dan sangat bergantung pada pendamping, sehingga meningkatkan beban pelayanan bagi pihak travel.

Sementara itu, kendala eksternal merupakan hambatan yang berasal dari faktor di luar kendali langsung penyelenggara perjalanan. Kendala ini mencakup perubahan jadwal penerbangan yang dipengaruhi oleh kebijakan maskapai, kondisi cuaca, maupun regulasi penerbangan internasional. Selain itu, keterbatasan koordinasi dengan penyedia layanan di Arab Saudi, seperti hotel dan transportasi lokal, juga menjadi tantangan tersendiri.

Permasalahan akomodasi, seperti terjadinya overbooking hotel atau perpindahan tempat menginap dari yang telah direncanakan, turut memengaruhi kenyamanan jamaah. Kendala lain yang sering muncul adalah jamaah tersesat di area Masjidil Haram atau Masjid Nabawi, serta kehilangan paspor atau dokumen penting selama berada di Tanah Suci. Perbedaan bahasa dan budaya antara jamaah dan masyarakat setempat juga menjadi faktor eksternal yang dapat menghambat komunikasi dan menimbulkan kesalahpahaman.

2. Analisis Penanganan Kendala Perjalanan Ibadah Umrah

Penanganan kendala perjalanan ibadah umrah di PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi dilakukan dengan mengacu pada prinsip-prinsip manajemen risiko, yang meliputi tahapan identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, dan pengendalian risiko. Pendekatan ini bertujuan untuk meminimalkan dampak kendala yang muncul serta menjaga kualitas pelayanan kepada jamaah.

Pada tahap identifikasi risiko, PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi melakukan pengenalan terhadap berbagai potensi risiko yang dapat mengganggu kelancaran penyelenggaraan perjalanan umrah. Identifikasi dilakukan berdasarkan pengalaman perjalanan sebelumnya, laporan jamaah, evaluasi internal perusahaan, serta hasil koordinasi dengan mitra layanan di Arab Saudi. Risiko yang berhasil diidentifikasi meliputi risiko administrasi perjalanan, risiko kesehatan jamaah, risiko transportasi, risiko akomodasi, risiko kehilangan dokumen, serta risiko yang berasal dari faktor lingkungan dan kebijakan eksternal. Proses identifikasi ini menjadi dasar penting dalam menentukan strategi mitigasi dan penanganan risiko yang tepat.

Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Insani dan Andis Febrian (2025) yang menemukan bahwa risiko administrasi, transportasi, dan pelayanan merupakan risiko dominan dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Penelitian tersebut menekankan pentingnya identifikasi risiko sejak tahap perencanaan agar gangguan operasional dapat diminimalkan. Demikian pula penelitian Putri Halida Yeni dan Habibatur Ridhah (2025) yang menunjukkan bahwa perubahan regulasi dan kebijakan perjalanan menjadi salah satu risiko utama yang harus diantisipasi oleh penyelenggara umrah.

Namun demikian, penelitian ini menemukan hasil yang lebih luas dibandingkan penelitian sebelumnya. Risiko yang diidentifikasi tidak hanya berasal dari aspek operasional penyelenggara, tetapi juga berasal dari karakteristik wisata religi itu sendiri. Misalnya, risiko jamaah tersesat, kebingungan akibat kurangnya pemahaman terhadap lingkungan baru, kehilangan dokumen selama ibadah, serta penurunan kondisi kesehatan karena aktivitas spiritual yang padat dan perbedaan iklim. Risiko-risiko tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan umrah sebagai bentuk wisata religi memiliki kompleksitas yang berbeda dibandingkan perjalanan wisata pada umumnya.

Jika dibandingkan dengan praktik manajemen risiko pada penyelenggaraan ibadah haji, identifikasi risiko yang dilakukan PT. Al-Azhar Mitra Utama memiliki pola yang relatif sama, yaitu berfokus pada risiko kesehatan, transportasi, akomodasi, dokumen perjalanan, dan keselamatan jamaah. Perbedaannya terletak pada skala pengelolaan risiko, di mana penyelenggaraan haji telah menggunakan sistem identifikasi risiko yang lebih terstruktur dan terintegrasi dengan berbagai pemangku kepentingan, sedangkan pada penyelenggaraan umrah identifikasi risiko masih banyak bergantung pada pengalaman operasional perusahaan.

Berdasarkan perbandingan tersebut, grand finding penelitian ini menunjukkan bahwa identifikasi risiko dalam penyelenggaraan wisata religi umrah tidak dapat hanya berfokus pada aspek operasional perjalanan, tetapi harus mencakup aspek spiritual, perilaku jamaah, kesehatan, lingkungan, dan dinamika lintas negara. Dengan kata lain, risiko dalam wisata religi umrah bersifat multidimensional karena merupakan perpaduan antara risiko pariwisata, risiko pelayanan jasa, dan risiko pelaksanaan ibadah. Temuan ini memperluas hasil penelitian terdahulu yang umumnya masih memandang risiko umrah dari perspektif operasional penyelenggara, sementara penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan identifikasi risiko yang holistik menjadi kunci keberhasilan pengelolaan wisata religi dan pariwisata halal secara berkelanjutan.

Tahap analisis risiko dilakukan dengan mengkaji tingkat probabilitas terjadinya suatu risiko serta besarnya dampak yang ditimbulkan terhadap jamaah dan operasional travel. Risiko kesehatan jamaah dan keterlambatan administrasi dinilai memiliki dampak tinggi karena berpengaruh langsung terhadap kelancaran ibadah. Oleh karena itu, risiko-risiko tersebut menjadi prioritas utama dalam penanganan.

Evaluasi risiko selanjutnya digunakan untuk menentukan strategi yang paling efektif dan realistis dalam mengelola risiko yang ada. Dalam hal ini, PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi menerapkan evaluasi berbasis pengalaman lapangan dan kapasitas sumber daya yang dimiliki. Evaluasi ini membantu travel dalam menentukan apakah suatu risiko dapat dicegah, dikurangi, atau harus ditangani secara responsif ketika terjadi.

Pengendalian risiko diwujudkan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup seluruh tahapan perjalanan umrah. Pada tahap pra-keberangkatan, pengendalian risiko dilakukan melalui pengecekan kelengkapan dokumen, pelaksanaan manasik umrah, serta pemeriksaan kesehatan jamaah. Pembekalan manasik tidak hanya berfungsi sebagai edukasi ibadah, tetapi juga sebagai upaya preventif untuk mengurangi kebingungan dan kecemasan jamaah.

Selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, pengendalian risiko dilakukan dengan menyediakan pendamping ibadah, tour leader, serta melakukan koordinasi intensif dengan mitra layanan di Arab Saudi. Dalam menghadapi kendala kesehatan, pihak travel memberikan pendampingan dan berkoordinasi dengan fasilitas kesehatan setempat. Sementara itu, kendala teknis seperti keterlambatan penerbangan atau perubahan akomodasi ditangani melalui penyesuaian jadwal dan komunikasi aktif dengan jamaah agar tidak menimbulkan kepanikan.

Meskipun upaya penanganan kendala telah dilakukan secara sistematis, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam aspek perencanaan yang lebih matang, penguatan pengawasan, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia. Optimalisasi koordinasi dengan mitra layanan di Arab Saudi dan pemanfaatan sistem informasi yang lebih terintegrasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas manajemen risiko perjalanan ibadah umrah.

3. Mitigasi Kendala Perjalanan Ibadah Umrah

Mitigasi risiko merupakan serangkaian upaya yang dilakukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko maupun dampak yang ditimbulkan apabila risiko tersebut terjadi. Dalam konteks penyelenggaraan wisata religi umrah, mitigasi risiko menjadi aspek penting karena perjalanan umrah melibatkan mobilitas internasional, aktivitas ibadah yang padat, serta karakteristik jamaah yang beragam, termasuk jamaah lanjut usia yang memiliki tingkat kerentanan lebih tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi telah menerapkan beberapa bentuk mitigasi risiko pada setiap tahapan perjalanan umrah. Pada tahap pra-keberangkatan, mitigasi dilakukan melalui pengecekan kelengkapan dokumen jamaah, pendampingan pengurusan paspor, pemeriksaan kesehatan, serta pelaksanaan manasik umrah secara intensif. Kegiatan manasik tidak hanya bertujuan memberikan pemahaman mengenai tata cara ibadah, tetapi juga memberikan edukasi mengenai prosedur perjalanan, penggunaan fasilitas, serta langkah-langkah yang harus dilakukan apabila terjadi keadaan darurat.

Untuk memitigasi risiko kesehatan jamaah, pihak travel mewajibkan pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan serta memberikan edukasi mengenai pola makan, penggunaan obat-obatan pribadi, dan adaptasi terhadap kondisi cuaca di Arab Saudi. Langkah ini penting mengingat risiko kesehatan merupakan salah satu kendala yang paling sering terjadi selama pelaksanaan ibadah umrah.

Dalam menghadapi risiko kehilangan dokumen, pihak travel melakukan pendataan dan penyimpanan salinan dokumen penting jamaah, seperti paspor dan identitas diri, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Selain itu, jamaah diberikan identitas khusus dan nomor kontak pendamping yang dapat dihubungi apabila terjadi keadaan darurat atau jamaah terpisah dari rombongan.

Mitigasi terhadap risiko keterlambatan penerbangan dan perubahan jadwal dilakukan melalui koordinasi aktif dengan maskapai penerbangan serta penyedia layanan di Arab Saudi. Travel juga menyiapkan alternatif jadwal dan melakukan komunikasi secara cepat kepada jamaah untuk mengurangi dampak ketidakpastian perjalanan.

Pada risiko akomodasi seperti overbooking hotel atau perubahan lokasi penginapan, pihak travel melakukan konfirmasi ulang kepada mitra penyedia layanan sebelum keberangkatan serta menyiapkan alternatif hotel yang memiliki standar pelayanan yang setara. Langkah ini bertujuan menjaga kenyamanan jamaah dan meminimalkan gangguan selama pelaksanaan ibadah.

Jika dibandingkan dengan praktik manajemen risiko pada penyelenggaraan ibadah haji, beberapa bentuk mitigasi yang diterapkan PT. Al-Azhar Mitra Utama memiliki kesamaan, seperti pemeriksaan kesehatan, bimbingan manasik, pendampingan jamaah, dan koordinasi dengan pihak terkait. Namun, penyelenggaraan haji telah memanfaatkan sistem informasi

yang lebih terintegrasi untuk pemantauan jamaah, pengelolaan data kesehatan, serta penanganan keadaan darurat. Oleh karena itu, PT. Al-Azhar Mitra Utama dapat mengadopsi praktik tersebut melalui digitalisasi data jamaah, sistem pelacakan rombongan, dan penguatan prosedur tanggap darurat guna meningkatkan efektivitas mitigasi risiko dalam penyelenggaraan wisata religi umrah.

Dengan penerapan mitigasi risiko yang sistematis, penyelenggaraan wisata religi umrah tidak hanya mampu mengurangi potensi gangguan perjalanan, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan, keamanan, kenyamanan, serta kepuasan jamaah selama menjalankan ibadah di Tanah Suci.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan wisata religi umrah tidak hanya ditentukan oleh kemampuan penyelenggara dalam menangani risiko yang telah terjadi, tetapi juga oleh kemampuan dalam melakukan mitigasi risiko secara preventif. Semakin baik proses mitigasi yang dilakukan, maka semakin kecil kemungkinan terjadinya gangguan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan pengalaman spiritual jamaah selama melaksanakan ibadah umrah. Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko yang terintegrasi dan berkelanjutan menjadi kebutuhan penting dalam pengelolaan wisata religi dan pariwisata halal.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan sebelumnya, terkait proses analisis yang telah dipaparkan analisis penanganan kendala perjalanan ibadah umrah di PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi, maka peneliti menyimpulkan bahwa: Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan perjalanan ibadah umrah masih ditemukan berbagai kendala yang bersumber dari faktor internal dan eksternal. Kendala internal meliputi pengurusan paspor, kerusakan koper, keterlambatan penerbangan (*delay*), dan masalah kesehatan. Sementara itu, kendala eksternal mencakup permasalahan akomodasi karena keterbatasan koordinasi dengan pihak layanan di Arab Saudi, tersesat, kehilangan paspor di Arab Saudi, serta faktor lingkungan dan situasi di luar kendali penyelenggara. Kendala-kendala tersebut berpotensi mengganggu kelancaran pelaksanaan ibadah umrah apabila tidak dikelola secara sistematis.

Penanganan kendala perjalanan ibadah umrah telah dilakukan melalui beberapa tahapan manajemen risiko, yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, dan pengendalian risiko. Penyelenggara umrah berupaya meminimalkan dampak risiko dengan melakukan pembekalan manasik, pendampingan jamaah, koordinasi dengan pihak terkait, serta penyediaan prosedur penanganan darurat. Namun demikian, efektivitas penanganan risiko masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam aspek perencanaan yang lebih matang, komunikasi yang terstruktur, serta pengawasan yang berkelanjutan agar risiko yang muncul dapat dikendalikan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Purwanto, Anim. 2022. *Konsep Dasar Penelitian Kualitatif Teori dan Contoh Praktis*. NTB: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia
- Ardiansya, dkk. 2023. "Teknis Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif," *Jurnal Pendidikan Islam*, 4
- Elvinaro, Ardianto. 2010. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Sembiosa Rektama
- Aulia, Maela, dkk. 2024. "Tren dan Tantangan dalam Manajemen Industri Haji dan Umroh: Perspektif Global dan Lokal," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5(4), 1224–34
- Bungin, Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Desi, Habibah Nur. 2022. "Strategi Manajemen Dalam Merekrut Calon Jamaah Umroh (Studi Kasus Pada Alhijaz Tour Bandar Lampung)," *Multazam : Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 2(1), 18
- Fahham, A. Muchaddam. 2018. "Penyelenggaraan Ibadah Umrah: Akar Masalah Dan Penanganannya," *Jurnal Ilmu Dakwah*, 12(1), 219
- Giri, Juniada Pageh, dkk. 2021. "Proyek Villa Nini Elly," 13(1), 61–73
- Hanafi, Mamduh M. 2014. "Risiko, Proses Manajemen Risiko, dan Enterprise Risk Management," *Management Research Review*, 1–40
- Husaini, Cava Billa Al. 2023. "Pemahaman Resiko Dan Manajemen Resiko," *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 1(3), 318–25
- Insani, Ikhwan Hadi & Andis Febrian. 2025. "Analisis Manejemen Risiko Dalam Pengelolaan

- Penyelenggaraan Ibadah Umrah Pada Sultan Trip Holiday Bukittinggi," *Pendidikan Tambusai*, 9(1), 2
- Rahayu, Elsa Indah, dkk. 2023. "Manajemen Strategi Travel Haji dan Umrah dalam merekrut jamaah Umrah di PT. Bina Insani Madinah," *Social Science and Contemporary Issues Journal*, 1(1), 169-75
- Jafar, Faisal Herisetiawan. 2025. "Tinjauan Hukum Tanggung Jawab Penyelenggara Perjalanan Ibadag Umrah (PPIU) Atas Keberangkatan Jemaah Transgender Legal Review of the Responsibility of Umrah Pilgrimage Organizers (PPIU) for the Departure of Transgender Pilgrims," *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(1), 670-79
- Nasrullah, Mochammad. 2023. *Metodelogi Penelitian Pendidikan (Prosedur, Penelitian, Subjek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. Jawa Timur: UMSIDA PRESS
- Hakim, Muhammad Irfan. 2025. "Analisis Kendala Operasional Travel Umrah Terkait Visa, Transportasi, Akomodasi (Studi Kasus Pt. Arasy Bungo Mandiri)," *Journal of Management and Sharia Business*, 3(1), 1
- Nurjaman, Ujang, dkk. 2024. "Identifikasi Peluang Usaha," *Journal on Education*, 7(1), 1305-16
- Rahmah, Dewi Latifa. 2024. "Customer Relationship Management(CRM) Sebagai Strategi dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan," *Social, Humanities, and Educational Studies (SHES): Conference Series*, 7(3), 32-41
- Kriyanto, Rahmat. 2007. *Teknis Praktis Riset Komunikasi: Disetai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Rohmatillah, Wulidatu, dkk. 2021. "Analisa Strategi Proaktif Dalam Mencegah Risiko Bahaya Dengan Metode Hiradc Di Cv X Pakis," *Media Husada Journal of Environmental Health*, 1(1), 28-35
- Sandi Siyoto, Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Setyadi, Gunawan, dan Yupie Kusumawati. 2016. "Mitigasi Risiko Aset Dan Komponen Teknologi Informasi berdasarkan Kerangka Kerja OCTAVE Dan FMEA pada Universitas Dian Nuswantoro," *Journal of Information System*, 1(1), 1-10
- A, Stephanus Yunanto. 2022. *Analisis Manajemen Resiko*. Kalimantan Tengah: Pengadilan Negeri Nanga Bulik
- Wulandari, Suci, dkk. 2023. "Ibadah Haji dan Umrah Dikaji Berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia," *Jurnal Perbandingan Hukum dan Pemikiran Islam*, 3(2), 174
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R &R)*. Bandung: Alfabeta
- Tumonggor, Glorya Valencia, dkk. 2020. "Evaluation of Risk Management Disclosure Based POJK No. 44 Tahun 2020," *Jurnal Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum*, 7(4), 497-506
- Yeni, Putri Halida, dan Habibatur Ridhah, 2025. "Analisis Manajemen Risiko Terkait Regulasi Perjalanan Umrah di AET Travel," 2