



## **Analisis Manajemen Risiko Menggunakan Framework 31000 dan Matriks Manajemen Risiko Pada Industri Pariwisata Religi Studi Kasus Travel Cahaya Insan Tafakkur**

**Lailafitri Pratiwi Kadmadji<sup>1</sup>, Amelia Rahmadani<sup>2</sup>, Indy Fauziah Hanifa<sup>3</sup>,  
Putri Dewi Renggani<sup>4</sup>, Alfiana<sup>5</sup>**

Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bandung, Kota Bandung,  
Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>

\*Email: [230313317@umbandung.ac.id](mailto:230313317@umbandung.ac.id), [230313030@umbandung.ac.id](mailto:230313030@umbandung.ac.id), [230313135@umbandung.ac.id](mailto:230313135@umbandung.ac.id),  
[230313221@umbandung.ac.id](mailto:230313221@umbandung.ac.id), [alfiana.dr@umbandung.ac.id](mailto:alfiana.dr@umbandung.ac.id)

\*Email Korespondensi: [230313317@umbandung.ac.id](mailto:230313317@umbandung.ac.id)

Diterima: 17-11-2025 | Disetujui: 27-11-2025 | Diterbitkan: 29-11-2025

### **ABSTRACT**

*The religious tourism industry is highly dynamic and complex, requiring systematic risk management to maintain service sustainability and pilgrim satisfaction. This study analyzes risk management at the religious tourism operator Travel Cahaya Insan Tafakkur by applying the ISO 31000:2018 framework and risk matrix to assess the likelihood and impact of risks. Using a qualitative approach through interviews and document reviews, this study identifies key risks including operational, service, security, and external risks. The assessment results show that some risks are in the moderate to high category, especially those related to travel schedule uncertainty, service quality, and pilgrims' health conditions. The implementation of ISO 31000 has proven to strengthen the structured process of risk identification, evaluation, and control. This study emphasizes the importance of risk management based on international standards to improve the reliability and sustainability of religious tourism services.*

**Keywords:** Risk Management, ISO 31000, Management Matriks, Religious Tourism, Travel Cahaya Insan Tafakkur.

### **ABSTRAK**

Industri pariwisata religi memiliki tingkat dinamika dan kompleksitas yang tinggi, sehingga memerlukan pengelolaan risiko yang sistematis untuk menjaga keberlanjutan layanan dan kepuasan jamaah. Penelitian ini menganalisis manajemen risiko pada penyelenggara pariwisata religi Travel Cahaya Insan Tafakkur dengan menerapkan kerangka ISO 31000:2018 dan matriks risiko untuk menilai tingkat kemungkinan serta dampak risiko. Menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara dan telaah dokumen, penelitian mengidentifikasi risiko utama meliputi risiko operasional, layanan, keselamatan, dan risiko eksternal. Hasil penilaian menunjukkan sebagian risiko berada pada kategori menengah hingga tinggi, terutama terkait ketidakpastian jadwal perjalanan, kualitas layanan, dan kondisi kesehatan jamaah. Penerapan ISO 31000 terbukti memperkuat proses identifikasi,

evaluasi, dan pengendalian risiko secara terstruktur. Studi ini menegaskan pentingnya manajemen risiko berbasis standar internasional untuk meningkatkan keandalan dan keberlanjutan layanan pariwisata religi.

**Katakunci:**Manajemen Risiko, ISO 31000, Matriks Manajemen, Pariwisata Religi, Travel Cahaya Insan Tafakkur.

**Bagaimana Cara Sitas Artikel ini:**

Lailafitri Pratiwi Kadmadji, Amelia Rahmadani, Indy Fauziah Hanifa, Putri Dewi Renggani, & Alfiana. (2025). Analisis Manajemen Risiko Menggunakan Framework 31000 dan Matriks Manajemen Risiko Pada Industri Pariwisata Religi Studi Kasus Travel Cahaya Insan Tafakkur. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1(4), 2534-2547. <https://doi.org/10.63822/qapf1f31>

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan manusia akan kesenangan dalam bentuk keindahan, keunikan, maupun keanekaragaman yang dianggap memiliki nilai yang dapat berasal dari alam, budaya, maupun hasil buatan manusia Priyanto et al., (2019). Pariwisata juga masuk ke dalam beberapa poin dalam tujuan pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) yakni pada poin 1 mengenai “Tanpa Kemiskinan” dan poin 8 mengenai “Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi” dimana kegiatan pariwisata ditujukan untuk meningkatkan ekonomi. Berikut ini kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB (Produk Domestik Bruto) di Indonesia. Sektor pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Usaha memperbesar pendapatan asli daerah, maka program pengembangan dan pemanfaatan sumber daya dan potensi pariwisata daerah diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pembangunan ekonomi. Pariwisata dipandang sebagai kegiatan yang mempunyai multidimensi dari rangkaian proses pembangunan. Pembangunan sektor pariwisata menyangkut aspek sosial budaya, ekonomi dan politik Widagdo & Rokhlinasari. (2017).

Menurut Pattaling et al., (2025). Umrah adalah sebuah kegiatan spiritual yang dilakukan oleh umat Muslim dengan berkunjung ke tempat suci di Mekkah. Selain itu, tempat lain yang patut diunjungi adalah makam Nabi Muhammad SAW yang berada di Masjid Nabawi di Madinah, serta berbagai situs bersejarah dari peradaban Islam lainnya. Dalam bahasa, umrah berarti sebuah kunjungan atau ziarah. Kata umrah juga dapat dipahami sebagai usaha yang dilakukan secara sadar dan mencakup secara teknis pelaksanaan ihram, tawaf, sa'i, dan tahallul. Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Fenomena yang terjadi pada travel haji dan umroh adalah meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap perusahaan untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumennya serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul serta lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh para perusahaan pesaingnya. Peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah.

Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia memiliki potensi besar dalam pengembangan industri pariwisata religi, khususnya layanan perjalanan umrah dan haji. Tingginya minat masyarakat Muslim Indonesia menjadikan industri ini berkembang pesat dan kompetitif. Salah satu penyedia layanan yang mulai memasuki industri ini adalah Travel Cahaya Insan Tafakkur, yang resmi beroperasi pada tahun 2023. Meskipun baru beroperasi pada dua tahun terakhir, namun pemilik usaha tersebut sudah terjun dalam dunia industry religi pada tahun 2015, dengan demikian tingginya permintaan dan kompleksitas penyelenggaraan perjalanan religi menimbulkan berbagai jenis risiko, mulai dari risiko operasional, risiko keuangan, hingga risiko yang berkaitan dengan sumber daya manusia dan kondisi eksternal. Sektor industri mengalami kemajuan yang signifikan berkat teknologi informasi, khususnya dalam hal peningkatan efisiensi serta efektivitas operasional bisnis. Meskipun berbagai kemudahan telah tercipta, perkembangan ini juga membawa tantangan baru berupa munculnya potensi risiko yang dapat menghambat jalannya operasional perusahaan. Risiko ini mengacu pada kemungkinan terjadinya peristiwa yang berakibat merugikan, seperti kerugian ekonomi, menurunnya citra perusahaan, atau gangguan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko secara komprehensif, termasuk dalam aspek teknologi dan operasional, menjadi hal yang krusial bagi setiap organisasi Andika & Wijaya (2022).

Manajemen risiko berfungsi sebagai alat untuk membantu pencapaian tujuan organisasi sekaligus mengawasi efektivitas kinerj manajerial. Proses ini mencakup pengenalan berbagai potensi risiko, serta perkiraan terhadap probabilitas dan konsekuensi yang mungkin timbul apabila risiko tersebut benar-benar terjadi Yeni & Ridhah (2025). Dalam sektor jasa seperti biro perjalanan umroh, penerapan manajemen risiko menjadi semakin penting, karena berhubungan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat, pengelolaan dokumen penting, serta ketergantungan terhadap banyak pihak eksternal seperti maskapai, hotel, dan biro pengurusan visa. Melalui penerapan kerangka kerja manajemen risiko yang baik, perusahaan dapat melindungi aset-aset penting, menjamin kelangsungan layanan, serta meningkatkan kepercayaan jamaah dan mitra usaha Hidayat & Rostyaningsih (2024). Pengelolaan risiko menjadi suatu komponen yang krusial bagi penyelenggara perjalanan religi untuk memastikan kualitas layanan, keselamatan jamaah, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Oleh karena itu, diperlukan kerangka manajemen risiko yang terstruktur dan diakui secara internasional untuk meminimalkan potensi kerugian dan meningkatkan efektivitas operasional. ISO 31000 sebagai salah satu standar global dalam manajemen risiko menawarkan pendekatan sistematis dalam identifikasi, analisis, evaluasi, dan pengendalian risiko. Penerapan standar ini diharapkan mampu meningkatkan kemampuan *Travel Cahaya Insan Tafakkur* dalam mengelola ketidakpastian dan memastikan keberlanjutan layanan yang profesional serta terpercaya.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji manajemen risiko di berbagai sektor pariwisata. Sebagai contoh penelitian yang dilakukan oleh Adirahmanta (2005) menganalisis, mengidentifikasi serta memberi kesimpulan terkait pengembangan wisata di Taman Nasional Gunung Merapi sehingga membantu pengelolaan keberlanjutan kegiatan wisata dengan memaksimalkan peran pemerintah dan masyarakat setempat. Menganalisis manajemen risiko pada sebuah hotel di Balikpapan, mereka menemukan bahwa penerapan proses identifikasi, analisis, dan evaluasi risiko secara sistematis sangat membantu dalam mengontrol potensi kerugian operasional. Begitupula sektor pariwisata, dilakukan analisis manajemen risiko pada destinasi wisata spiritual, dengan fokus optimasi pengembangan wisata spiritual. Hasil penelitian menyoroti berbagai risiko khas spiritual tourism dan menyusun rekomendasi mitigasi sesuai kerangka ISO. Oleh karna itu, terdapat beberapa pertanyaan terkait rumusan masalah pada penelitian ini, sebagaimana akan di jelaskan pada penelitian ini terkait, bagaimana menghadapi jenis-jenis risiko dan penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000:2018 dalam proses manajemen perusahaan? Proses melakukan penelitian adalah menilai tingkat kemungkinan dan dampak risiko yang sering terjadi menggunakan matriks risiko dalam operasi industry pariwisata religi khususnya pada *Travel Cahaya Insan Tafakkur* di Rokan Hulu, Riau.

Berdasarkan penjelasan diatas, adapun tujuan penlitian ini adalah mengidentifikasi jenis risiko yang dihadapi perusahan, serta menilai tingkat kemungkinan dan dampak terhadap risiko-risiko yang terjadi menggunakan matriks risiko. Sehingga dapat menganalisis penerapan kerangka ISO 31000:2018 dalam proses manajemen risiko perusahaan yang sering terjadi, kemudian merumuskan strategi mitigasi yang tepat dan relevan dengan model yang diinginkan untuk mengurangi risiko prioritas dan meningkatkan keandalan operasional industry pariwisata religi dan mengurangi dampak risiko yang terlalu tinggi.

## KAJIAN TEORITIS

### Manajemen Risiko

Definisi Risiko menurut Husein & Imbar (2015) adalah kesempatan atau kemungkinan bahaya, kerugian, cedera atau konsekuensi merugikan lainnya. Dalam konteks ini, risiko digunakan untuk menandakan konsekuensi negatif. Namun, mengambil risiko juga dapat menghasilkan hasil yang positif. Kemungkinan ketiga adalah bahwa risiko terkait dengan ketidakpastian hasil. Ambil contoh memiliki mobil bermotor. Bagi kebanyakan orang, memiliki mobil adalah kesempatan untuk menjadi lebih mobile dan

mendapatkan manfaat terkait. Namun, ada ketidakpastian dalam memiliki mobil yang terkait dengan biaya perawatan dan perbaikan. Akhirnya, mobil bisa terlibat dalam kecelakaan, jadi jelas ada hasil negatif yang bisa terjadi. Penting juga untuk mengingat kewajiban hukum yang terkait dengan kepemilikan mobil dan aturan yang harus dipatuhi saat mobil dikendarai di jalan

Manajemen risiko adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mengendalikan risiko dalam suatu organisasi atau proyek. Tujuan utama manajemen risiko adalah mengurangi atau meminimalkan dampak negatif dari risiko dan memaksimalkan peluang yang ada Rangkuti (2023).

### Industri Pariwisata Religi

Wisata religi merupakan jenis produk wisata yang erat kaitannya dengan religi atau agama masyarakat. Agama adalah keyakinan bahwa ada hubungan antara manusia dan Tuhan Yang Maha Esa, yang dianggap bersifat supranatural. Hubungan ini diwujudkan dalam banyak cara, termasuk aliran doktrin dan gaya hidup. Wisata religi mengacu pada mengunjungi tempat-tempat yang memiliki arti penting bagi umat beragama. Tempat-tempat tersebut biasanya merupakan tempat ibadah, makam para ulama, atau tempat bersejarah yang mempunyai kegunaan tertentu. Keunggulan tersebut dapat dilihat dari segi sejarah, misalnya tempat tersebut menjadi subyek mitos dan dongeng, atau arsitekturnya yang luar biasa dan artistic Imandintar & Idajati. (2019).

Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata dalam suatu destinasi wisata. Kualitas destinasi atas potensi daya tariknya ditentukan oleh empat hal yaitu : atraksi, amenitas, aksesibilitas, dan lembaga pengelolaannya Marsono et al., (2016).

### Framework ISO 31000

Internasional Organization for Standardization (ISO 31000) adalah standar internasional yang berfokus pada manajemen risiko. Standar ini menyediakan kerangka kerja untuk membantu organisasi dalam skala apapun atau industri apapun untuk mengidentifikasi, menilai, mengevaluasi, dan menangani risiko secara sistematis dan hemat biaya. Purdy. (2010). Menjelaskan bahwa ISO 31000 adalah panduan penerapan risiko yang terdiri atas tiga elemen antara lain: prinsip (principle), kerangka kerja (framework), dan proses (process). Prinsip manajemen risiko adalah dasar praktik atau filosofi manajemen risiko. Kerangka kerja adalah pengaturan sistem manajemen risiko secara terstruktur dan sistematis di seluruh organisasi. Proses adalah aktifitas pengelolaan risiko yang sistematis dan saling terkait.

### Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah alat atau metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi Strengths (Kekuatan), Weaknesses (Kelemahan), Opportunities (Peluang), dan Threats (Ancaman) yang dihadapi oleh suatu organisasi, proyek, atau bisnis. Analisis ini bertujuan untuk membantu organisasi memahami kondisi internal dan eksternal yang mempengaruhi keberhasilan mereka, serta untuk merumuskan strategi yang efektif berdasarkan penilaian ini. Menurut Kotler & Keller. (2016) analisis SWOT adalah bagian penting dari proses manajemen strategis. Dalam bukunya, Kotler menggambarkan SWOT sebagai alat yang membantu perusahaan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dan ancaman eksternal. Ini memungkinkan perusahaan untuk mengembangkan strategi yang sesuai untuk mencapai tujuan mereka sambil mempertimbangkan lingkungan bisnis mereka.

## Matriks Manajemen Risiko

Tingkat risiko dapat diukur melalui matriks risiko yang diperoleh dari peristiwa yang mungkin saja terjadi. Matriks risiko memiliki bentuk dan ukuran yang berbeda, yaitu matriks 3x3 dan 5x5. Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan matriks 5x5. Matriks risiko 5x5 yaitu matriks penilaian risiko berisi seperangkat nilai probabilitas dan tingkat keparahan bahaya.

### 1. Kriteria Probabilitas/Likelihood (Kemungkinan Terjadi)

Kriteria probabilitas merupakan parameter yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu peristiwa risiko memiliki peluang untuk terjadi dalam periode waktu tertentu. Penilaian ini berfungsi untuk mengukur frekuensi potensial berdasarkan kondisi operasional, pola kejadian historis, serta faktor lingkungan yang relevan.

**Tabel 1. Komponen Likelihood**

Likelihood		Deskripsi
Nilai	Kriteria	
1	<i>Rare</i>	Probabilitas terjadinya peristiwaini sangat rendah; praktis Mustahil untuk terjadi dalam kondisi operasional standar
2	<i>Unlikely</i>	Peristiwa ini memiliki kemungkinan untuk terjadi, namun hanya sesekali pada periode waktu tertentu atau dalam kondisi yang tidak biasa.
3	<i>Possible</i>	Terdapat Kemungkinan yang wajar bahwa peristiwa ini dapat terjadi. Intensitas kemungkinan terjadinya berada pada skala menengah
4	<i>Likely</i>	Peristiwa ini sangat mungkin terjadi. Intensitas kemungkinan terjadinya tergolong tinggi dalam jangka waktu yang relatif pendek.
5	<i>Certain</i>	Peristiwa ini diperkirakan akan terjadi atau hampir pasti terjadi dalam sebagian besar siklus operasional

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

### 2. Kriteria keparahan (Dampak/Konsekuensi)

Kriteria keparahan mengacu pada tingkat kerugian atau konsekuensi negatif yang dapat timbul apabila suatu risiko terjadi. Penilaian dampak mencakup berbagai dimensi, seperti kerugian finansial, gangguan operasional, penurunan reputasi, hingga implikasi hukum dan keselamatan, tergantung pada karakteristik perusahaan dan jenis risikonya.

Tabel 2. Komponen Impact

Nilai	Impact	Deskripsi
	Kriteria	
1	<i>Insignificant</i>	Dampak risiko dapat dikendalikan sepenuhnya tanpa menimbulkan kerugian operasional atau finansial yang berarti
2	<i>Minor</i>	Dampak risiko tergolong kecil. Membutuhkan upaya penanganan yang minimal, tanpa mengganggu keberlanjutan fungsi inti secara signifikan
3	<i>Moderate</i>	Bahaya berpotensi menempatkan perusahaan pada posisi terancam ringan dan memerlukan alokasi sumber daya terencana untuk mitigasi
4	<i>Major</i>	Bahaya umumnya dapat menyebabkan terhambatnya sebagian besar operasi utama dan menimbulkan kerugian material yang substansial
5	<i>Catastrophic</i>	Dampaknya menyebabkan kegagalan operasional total, kerugian finansial yang parah, dan berpotensi membahayakan eksistensi atau reputasi fundamental perusahaan.

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran dan analisis yang mendalam terkait dengan penerapan manajemen risiko dalam pengelolaan industry pariwisata religi. Adapun lokus dari penelitian ini adalah Travel Cahaya Insan Tafakkur Kabupaten Rokan Hulu, Riau. Penelitian ini menggunakan berbagai teknik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Analisis data dilaksanakan melalui identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, dan perlakuan risiko. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) dan Framework ISO 31000 dan Matrik manajemen risiko Ismawati et al., (2023).

### Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara dengan pemilik Travel Cahaya Insan Tafakkur itu sendiri demi menggali informasi mendalam terkait pengelolaan usaha dan bagaimana manajemen risiko diterapkan dalam bisnis tersebut. Pendekatan yang berfokus pada pengumpulan data secara mendalam untuk menggambarkan fenomena secara objektif dan apa adanya

sesuai kondisi di lapangan, sehingga dapat menggambarkan penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 secara mendalam.

### Metode Analisis Risiko

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui empat tahapan utama sesuai kerangka manajemen risiko ISO 31000. Terdapat 4 langkah yang akan dilalui untuk memperoleh hasil yang diinginkan, yaitu:

1. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko adalah mengidentifikasi potensi risiko bisnis dan menganalisisnya untuk mempelajari pengaruhnya terhadap bisnis Firmaly et al., (2023). Proses mengumpulkan dan mengungkap seluruh potensi risiko yang dapat memengaruhi tujuan organisasi. Pada tahap ini dilakukan penelusuran terhadap sumber risiko, peristiwa risiko, penyebab, serta dampak yang mungkin timbul sehingga diperoleh daftar risiko yang lengkap dan terstruktur.

2. Analisi Risiko

Proses memahami karakteristik setiap risiko dengan menilai tingkat kemungkinan terjadinya dan besarnya dampak yang ditimbulkan. Analisis ini dapat dilakukan secara kualitatif maupun kuantitatif untuk menentukan tingkat risiko (risk level), sekaligus menilai efektivitas pengendalian yang sudah ada.

3. Evaluasi Risiko

Membandingkan tingkat risiko yang telah dianalisis dengan kriteria risiko yang ditetapkan organisasi untuk menentukan risiko mana yang dapat diterima dan risiko mana yang harus diprioritaskan penanganannya.

4. Perlakuan Risiko

Proses merumuskan langkah mitigasi melalui strategi menghindari, mengurangi, memindahkan, atau menerima risiko agar risiko berada pada tingkat yang dapat diterima.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis SWOT

Bagian ini menyajikan analisis SWOT terhadap Travel Cahaya Insan Tafakkur yang disusun berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pemilik usaha tersebut. Melalui analisis SWOT, peneliti dapat melihat posisi organisasi secara komprehensif, memahami keunggulan yang dapat dimaksimalkan, serta kelemahan yang perlu diperbaiki. Analisis ini juga membantu mengidentifikasi peluang yang dapat dimanfaatkan dan ancaman yang harus diantisipasi, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi, termasuk dalam konteks penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 pada industri pariwisata. Menurut Gurel. (2017) analisis SWOT membantu perusahaan atau perusahaan dalam memahami faktor internal dan eksternal yang dapat memengaruhi kinerja dan arah strategis perusahaan.

**Tabel 3. Analisis SWOT**

ANALISIS SWOT TRAVEL CAHAYA INSAN TAFAKKUR			
Strenght (kekuatan)	Kelemahan (weakness)	Peluang (opportunities)	Ancaman (threats)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Permintaan pasar terus meningkat</li> <li>Tenaga ahli yang berpengalaman dan bersertifikat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dana, Travel baru berusia 2 tahun</li> <li>Teknologi yang sederhana</li> <li>Keterbatasan SDM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Customer menjadi sarana promosi</li> <li>Kemitraan dengan lembaga keuangan syariah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persaingan ketat</li> <li>Perbandingan harga menjadi hal yang sensitif</li> </ul>

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025

## 2. Identifikasi Risiko

Identifikasi Risiko merupakan suatu proses dalam menentukan apa, bagaimana, dan mengapa suatu kejadian dapat terjadi. Proses identifikasi risiko harus dilakukan secara komprehensif / menyeluruh agar nantinya risiko dapat dinilai secara sistematis(Husein, 2015). Berikut adalah identifikasi risiko yang akan memberikan suatu gambaran mengenai jenis-jenis risiko dan peristiwa yang terjadi didalamnya.

**Tabel 4. Identifikasi Risiko**

Jenis Risiko	ID	Peristiwa
Risiko Operasional	R1	Keterlambatan pemberangkatan jamaah
	R2	Aplikasi Internal bermasalah sehingga menghambat kegiatan
	R3	Kegagalan pengurusan visa
	R4	Masalah logistic di Arab Saudi
Risiko Keuangan	R5	Ketidakseimbangan arus kas
	R6	Perubahan nilai mata uang asing
	R7	Penipuan internal
Risiko Alam atau Lingkungan	R8	Banjir
	R9	Petir
	R10	Badai
	R11	Gempa Bumi
Risiko Kesehatan dan Keselamatan	R12	Kelelahan fisik
	R13	Masalah tidur dan stress
	R14	Tersesat atau terpisah dari rombongan
	R15	Kehilangan barang bawaan
Risiko Sumber Daya Manusia	R16	Kurangnya tenaga kerja atau pemandu jamaah
	R17	Ketergantungan pada satu bidang kerja

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

Melalui proses identifikasi, setiap risiko dicatat berdasarkan jenis risiko, ID risiko, bentuk dampak yang terjadi. Informasi ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai jenis-jenis risiko yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya, pada kolom dampak dijelaskan konsekuensi yang mungkin timbul apabila risiko tersebut terjadi, baik dalam bentuk kerugian finansial, gangguan operasional, penurunan kualitas layanan, hingga risiko terhadap keselamatan wisatawan atau reputasi organisasi.

**Tabel 5. Identifikasi Dampak Risiko**

ID	Peristiwa	Dampak
R1	Keterlambatan pemberangkatan jamaah	Jadwal keberangkatan terganggu sehingga reputasi dapat menurun
R2	Aplikasi Internal bermasalah sehingga menghambat kegiatan	Gangguan pada proses administrasi dan risiko kesalahan data
R3	Kegagalan pengurusan visa	Refund besar-besaran dan jamaah gagal berangkat
R4	Masalah logistic di Arab Saudi	Keterlambatan transportasi/ penginapan tidak sesuai
R5	Ketidakseimbangan arus kas	Keterlambatan pembayaran ke vendor dan kesulitan memenuhi kewajiban jamaah
R6	Perubahan nilai mata uang asing	Biaya operasional meningkat
R7	Penipuan internal	Hilangnya kepercayaan jamaah dan mitra bisnis
R8	Banjir	Gangguan perjalanan ke bandara/ penundaan keberangkatan
R9	Petir	Kerusakan sistem IT atau jaringan listrik
R10	Badai	Penerbangan tertunda dan risiko keselamatan jamaah
R11	Gempa Bumi	Kerusakan fasilitas dan pembatalan keberangkatan
R12	Kelelahan fisik	Penurunan daya tahan tubuh
R13	Masalah tidur dan stress	Insomnia, kelelahan ekstrem
R14	Tersesat atau terpisah dari rombongan	Panik, stress, kehilangan waktu ibadah
R15	Kehilangan barang bawaan	Gangguan aktivitas jamaah dan kehilangan dokumen penting
R16	Kurangnya tenaga kerja atau pemandu jamaah	Koordinasi lapangan terganggu dan potensi jamaah kebingungan
R17	Ketergantungan pada satu bidang kerja	Ketidakefisienan dan operasional lumpuh jika staf tersebut tidak hadir

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

### 3. Analisis Risiko

Risk Analysis atau analisis risiko-risiko, yaitu proses menentukan berapa besar dampak (impact atau consequences) dan kemungkinan (frequency atau likelihood) risiko-risiko yang akan terjadi dengan besar dampak dan besar kemungkinan yang terjadi didalamnya melalui interpretasi pada Tabel 1-2. Rekapitulasi skor disajikan pada Tabel 6 dan menjadi input utama pemetaan tingkat risiko pada matriks evaluasi.

**Tabel 6. Penilaian Likelihood dan Impact**

ID	Peristiwa	Likelihood	Impact
R1	Keterlambatan pemberangkatan jamaah	3	4
R2	Aplikasi Internal bermasalah sehingga menghambat kegiatan	1	3
R3	Kegagalan pengurusan visa	3	5
R4	Masalah logistic di Arab Saudi	2	1
R5	Ketidakseimbangan arus kas	2	2
R6	Perubahan nilai mata uang asing	1	3
R7	Penipuan internal	1	5
R8	Banjir	2	3
R9	Petir	1	2
R10	Badai	2	3
R11	Gempa Bumi	1	5
R12	Kelelahan fisik	4	4
R13	Masalah tidur dan stress	4	3
R14	Tersesat atau terpisah dari rombongan	3	3
R15	Kehilangan barang bawaan	2	3
R16	Kurangnya tenaga kerja atau pemandu jamaah	3	4
R17	Ketergantungan pada satu bidang kerja	1	3

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

#### 4. Evaluasi Risiko

Pada tahap ini dilakukan evaluasi risiko yang dilakukan setelah proses identifikasi dan analisis risiko, dimana tingkat risiko yang telah dihitung dibandingkan dengan kriteria risiko yang telah ditetapkan oleh standar penelitian. Skor likelihood dan impact dipadukan dalam matriks 5x5 untuk menentukan tingkat risiko. Risiko yang telah di analisis dikelompokkan melalui tiga kategori sebagai dasar penetapan prioritas pengendalian risiko, dengan warna hijau (rendah), kuning (sedang), dan merah (rendah).

**Tabel 7. Matriks Evaluasi Risiko Berdasarkan Likelihood dan Impact**

Likelihood	Certain	5			R3		
	Likely	4			R13	R12	
	Possible	3			R14	R1 R16	
	Unlikely	2	R4	R5	R8 R10 R15		
	Rare	1		R9	R2 R6 R17		R7 R11
	Impact		1	2	3	4	5
			Insignificant	Minor	Moderate	Major	Catastrophic

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

## 5. Perlakuan Risiko

Perlakuan risiko adalah proses memilih dan menerapkan tindakan untuk memodifikasi risiko yang tidak dapat diterima dengan tujuan menurunkan dampaknya agar sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Ini dilakukan setelah risiko diidentifikasi dan dinilai, dan melibatkan strategi seperti menghindari, mengurangi, memindahkan, atau menerima risiko. Berdasarkan hasil evaluasi risiko, setiap risiko akan diberikan rekomendasi penanganan atas peristiwa dari risiko yang terjadi dalam operasi manajemen perusahaan, dengan edukasi jamaah umroh/haji pra-keberangkatan, mempersiapkan SOP yang terperinci hingga peningkatan kerja sama dengan pihak-pihak terkait. Tindakan risiko yang dilakukan ini semestinya dapat memastikan bahwa seluruh risiko dapat dikendalikan dan dikelola secara efektif serta mendukung keberlanjutan tujuan perusahaan.

**Tabel 8. Saran Perlakuan Risiko**

ID	Peristiwa	Risk Level	Tindakan Risiko
R3	Kegagalan pengurusan visa	High	Kerja sama dengan agen resmi dan monitoring status visa harian
R12	Kelelahan fisik	High	Edukasi pra-keberangkatan soal daya tahan tubuh dan menyediakan tim medis stand-by 24jam.
R13	Masalah tidur dan stress	Medium	Peninjauan waktu istirahat yang teratur dan bimbingan rohani
R14	Tersesat atau terpisah dari rombongan	Medium	Menggunakan kartu identitas dan memastikan jamaah mengetahui titik kumpul
R1	Keterlambatan pemberangkatan jamaah	Medium	Membuat SOP keberangkatan
R16	Kurangnya tenaga kerja atau pemandu jamaah	Medium	Rekrut tenaga cadangan dan menggunakan sistem rotasi tugas antar tim
R8	Banjir	Medium	Mengidentifikasi area rawan banjir dan asuransi asset jamaah
R10	Badai	Medium	Memantau perkiraan cuaca
R15	Kehilangan barang bawaan	Medium	Memberi tanda pengenal pada koper/barang bawaan
R7	Penipuan internal	Medium	Menggunakan transaksi non-tunai sebisa mungkin
R11	Gempa Bumi	Medium	Melakukan pelatihan evakuasi dan menyediakan asuransi risiko bencana
R4	Masalah logistic di Arab Saudi	Low	Kirim tim logistic lebih awal untuk pengecekan
R5	Ketidakseimbangan arus kas	Low	Membuat anggaran harian dan menyediakan dana darurat
R9	Petir	Low	Edukasi jamaah untuk menghindari area terbuka saat cuaca ekstrem

R2	Aplikasi Internal bermasalah sehingga menghambat kegiatan	Low	Menyiapkan cara manual apabila sistem eror dan melakukan pengecekan aplikasi secara rutin
R6	Perubahan nilai mata uang asing	Low	Memantau fluktuasi kurs harian dan menyimpan uang jamaah dalam USD atau SAR
R17	Ketergantungan pada satu bidang kerja	Low	Membagikan tanggung jawab antar tim dan melatih staf yang lain agar bisa menggantikan tugas-tugas penting

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

## KESIMPULAN

Travel Cahaya Insan Tafakkur merupakan salah satu industry pariwisata religi yang bergerak di Indonesia dengan layanan umroh dan haji yang selalu menjaga sistem operasi manajemen serta menjaga kepercayaan jamaah demi mendukung proses bisnisnya. Penerapan manajemen risiko terkait regulasi perjalanan ibadahhaji dilakukan dengan menerapkan tahapan manajemen risiko, yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, dan evaluasi risiko. Selain itu, strategi analisis risiko dengan Framework ISO 31000 dan matriks manajemen risiko juga diterapkan. Pada tahap identifikasi risiko, Travel Cahaya Insan Tafakkur mengenali dan memahami risiko risiko yang terjadi di dalam bisnis ini, dan pemilik Travel Cahaya Insan Tafakkur mengidentifikasi risiko risiko yang muncul yang harus ditangani dengan cepat untuk mencegah kerugian yang signifikan. Dalam analisis risiko yang dilakukan oleh Travel Cahaya Insan Tafakkur, kemungkinan dan dampak dari potensi risiko diidentifikasi, dan pemilik Travel Cahaya Insan Tafakkur harus mengetahui pemahaman yang terus berkembang tentang potensi risiko yang muncul.

Meskipun penerapan ISO 31000 telah diterapkan, perusahaan masih menghadapi beberapa risiko yang berasal dari aspek operasional dan aspek keselamatan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa sebagian besar risiko berada pada kategori sedang, sementara itu beberapa risiko lainnya dua pada kategori tinggi dan 6 dari 17 risiko yang ada berada pada kategori rendah. Risiko yang terjadi pada operasional Travel Cahaya Insan Tafakkur ini berada pada kategori sedang, karena risiko didominasi pada risiko yang masih aman sehingga dapat diatasi dan dapat diterima atau diatasi.

Berdasarkan hasil analisis Travel Cahaya Insan Tafakkur disarankan untuk mengimplementasikan sistem manajemen risiko yang komprehensif dan berkelanjutan dengan memperkuat kerja sama dengan agen resmi imigrasi, mengedukasi pra-keberangkatan soal daya tahan tubuh kepada jamaah dan menyediakan tim medis di lapangan 24/jam. Selain itu, perusahaan perlu melakukan peninjauan rutin waktu istirahat bagi jamaah dan memastikan perlindungan asuransi memadai agar siap menghadapi potensi gangguan internal maupun eksternal yang terjadi diluar kendali manajemen perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adirahmanta, S. N. (2005). Prospek Pengembangan Kegiatan Wisata Di Kawasan Kaliurang Pasca Penetapan Taman Nasional Gunung Merapi. In *Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota Universitas Diponegoro*.
- Andika, D., & Wijaya, A. (2022). Manajemen Risiko Teknologi Informasi Menggunakan Framework Iso 31000:2018 Pada Pt. Trust Lerinvital Timur. *Jurnal Mnemonic*, 5(2), 111–

118. <https://doi.org/10.36040/mnemonic.v5i2.4778>
- Firmaly, S. D., Ameliana, Y., Silitonga, D., Rahayu, Y., Labo, I. A., Permatasari, R. D., Ismawati, L., Harjoni, Harahap, L. R., Wijaya, I. M. S., Alfiana, Hanun, N. R., & Zulbetti, R. (2023). *Manajemen Risiko Pada Berbagai Bidang* (M. Y. Sianipar (ed.)). Media Sains Indonesia.
- Gurel, E. (2017). Swot Analysis: a Theoretical Review. *Journal of International Social Research*, 10(51), 994–1006. <https://doi.org/10.17719/jisr.2017.1832>
- Hidayat, A. M., & Rostyaningsih, D. (2024). The Moderating Effect of Corporate Governance in the Relationship Women Owned Enterprises: A Proposed Conceptual Framework. *Fudma Journal of Management Sciences*, 6(2), 167–186.
- Husein, G. M., & Imbar, R. V. (2015). Analisis Manajemen Risiko Teknologi Informasi Penerapan Pada Document Management System di PT. JABAR TELEMATIKA (JATEL). *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 1(2). <https://doi.org/10.28932/jutisi.v1i2.368>
- Imandintar, D. D., & Idajati, H. (2019). Karakteristik Desa Wisata Religi Dalam Pengembangan Desa Bejagung sebagai Sebuah Desa Wisata Religi. *Jurnal Teknik ITS*, 8(2). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v8i2.48404>
- Ismawati, L., Permatasari, R. D., Zulbetti, R., Alfiana, Silalahi, M., Ahmad, M. I. S., Adinegara, G. N. J., Manaf, P. A., Utami, E. Y., Harahap, L. R., & Syamil, A. (2023). *Manajemen Risiko Era Digital* (M. Sianipar (ed.)). CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson India Education Services, 2016.
- Marsono, Prihantoro, F., Irawan, P., & Sari, Y. K. (2016). *Dampak Pariwisata Religi Kawasan Masjid Sunan Kudus Terhadap Ekonomi, Lingkungan, dan Sosial-Budaya*. Bulaksumur, Yogyakarta. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20452421&lokasi=lokal>
- Pattaling, Ista, A., Patmawati, & Sukardi, A. (2025). *Fenomena Umrah Dalam Perspektif Dakwah Dan Bnis*. 4(6), 2948–2956.
- Priyanto, S. E., Wiweka, K., Endi, F., Fajri, D. N. A., Sugiarto, E., Aditya, K., Tevingrum, S., Salindri, Y. A., Maret, R. R., Afif, F., Kuantari, E. D., Fatkurohman, & Wachyuni, S. S. (2019). Pengantar Ilmu Pariwisata. In E. Sugiarto, K. Wiweka, & S. E. Priyanto (Eds.), *The Quaternary of the Banffshire coast and Buchan; Field Guide, Quaternary Research Association, London*. DOTPLUS. <https://doi.org/Buchan Gravels Formation>
- Purdy, G. (2010). ISO 31000:2009 - Setting a new standard for risk management: Perspective. *Risk Analysis*, 30(6), 881–886. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2010.01442.x>
- Rangkuti, M. (2023). *Manajemen Risiko Pengertian, Ciri, Tujuan, Manfaat, dan Prinsip*. Fakultas Ekonomi Dan Bnis. <https://feb.umsu.ac.id/manajemen-risiko-pengertian-ciri-tujuan-manfaat-dan-prinsip/>
- Widagdo, R., & Rokhlinasari, S. (2017). Dampak Keberadaan Pariwisata Religi terhadap Perkembangan Ekonomi Masyarakat Cirebon. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(1), 97–110.
- Yeni, P. H., & Ridhah, H. (2025). Analisis Manajemen Risiko Terkait Regulasi Perjalanan Umrah di AET Travel. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(11), 267–273.