



Analisa Manajemen Risiko Pada Travel Umroh Menggunakan Matriks Manajemen Risiko : Studi Kasus “Travel Umroh Rawda Cahya Multazam” Di Kota Bandung

Panji Setia Meijaya¹, Nayla Rubayyina Nugraha², Asep Rizal Maulana³, Muhammad Luthfi Mubarrok⁴, Alfiana⁵

Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bandung, Kota Bandung, Indonesia^{1,2,3,4,5}

*Email: 230313217@umbandung.ac.id, 230313200@umbandung.ac.id, 230313052@umbandung.ac.id, 230313175@umbandung.ac.id, alfiana.dr@umbandung.ac.id

*Email Korespondensi: 230313217@umbandung.ac.id

Diterima: 28-12-2025 | Disetujui: 08-01-2026 | Diterbitkan: 10-01-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze risk management at Umroh Travel Rawda Cahya Multazam, an umrah travel agency in Bandung, using a risk matrix approach. A descriptive qualitative method was applied through interviews to identify various risk categories, including market, financial, marketing, operational, human resources, and legal risks. Risk assessment was conducted using likelihood and impact criteria, resulting in the classification of risks into low, medium, and high levels. The findings reveal 22 identified risks, consisting of 8 high-level risks, 13 medium-level risks, and 1 low-level risk. The most critical risks include fluctuations in ticket and hotel prices, delayed customer payments, intense competition, currency exchange volatility, logistical issues, regulatory changes, and visa processing delays. Based on the evaluation, several mitigation strategies are recommended, such as long-term pricing contracts, strengthened standard operating procedures, digital marketing optimization, staff training, diversified package offerings, and establishing an emergency fund. The study concludes that systematic risk management enhances operational stability, increases customer trust, and strengthens the company's competitiveness amid uncertainties in the umrah travel industry.

Keywords: risk management; umrah travel; risk matrix; PT Rawda Cahya Multazam

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen risiko pada Travel Umroh Rawda Cahya Multazam sebagai biro travel umroh di Kota Bandung menggunakan pendekatan matriks manajemen risiko. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui wawancara untuk mengidentifikasi berbagai jenis risiko yang meliputi risiko pasar, keuangan, pemasaran, operasional, sumber daya manusia, dan hukum. Penilaian risiko dilakukan berdasarkan tingkat likelihood dan impact sehingga diperoleh pemetaan risiko ke dalam kategori rendah, sedang, dan tinggi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 22 peristiwa risiko, terdiri dari 8 risiko tinggi, 13 risiko sedang, dan 1 risiko rendah. Risiko dengan tingkat tertinggi meliputi fluktuasi harga tiket dan hotel, keterlambatan pembayaran jamaah, persaingan ketat, fluktuasi nilai tukar, kendala logistik, serta perubahan regulasi dan keterlambatan pengurusan visa. Berdasarkan hasil evaluasi, penelitian memberikan rekomendasi perlakuan risiko

berupa kontrak harga jangka panjang, penguatan SOP, optimalisasi promosi digital, pelatihan staf, diversifikasi paket, dan pembentukan dana darurat. Penerapan manajemen risiko secara sistematis terbukti membantu meningkatkan stabilitas operasional, menjaga kepercayaan jamaah, serta memperkuat daya saing perusahaan di tengah ketidakpastian industri umroh.

Kata kunci: manajemen risiko; umroh; matriks risiko; Rawda Cahya Multazam

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Meijaya, P. S., Nugraha, N. R., Asep Rizal, A. R., Mubarrok, M. L., & Alfiana, A. (2026). Analisa Manajemen Risiko Pada Travel Umroh Menggunakan Matriks Manajemen Risiko : Studi Kasus "Travel Umroh Rawda Cahya Multazam" Di Kota Bandung. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 2(1), 295-305. <https://doi.org/10.63822/n2gkra05>

PENDAHULUAN

Industri penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh mengalami pertumbuhan pesat seiring meningkatnya minat masyarakat Indonesia untuk melakukan ibadah di Tanah Suci. Pertumbuhan ini membuka peluang bisnis besar bagi biro travel, namun sekaligus meningkatkan kompleksitas operasional dan eksposur terhadap berbagai jenis risiko, hingga fluktuas biaya dan gangguan layanan pihak ketiga (maskapai, hotel, layanan di Saudi). Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko yang sistematis menjadi kebutuhan strategis agar perusahaan travel dapat menjaga pelayanan, reputasi, dan keberlanjutan usaha.

Perjalanan umroh memiliki karakteristik risiko yang khas: keterkaitan erat dengan regulasi (izin keberangkatan dan persyaratan pemerintah Saudi/Indonesia), ketergantungan pada pihak ketiga (maskapai, akomodasi, transport lokal), serta sensitif terhadap keadaan darurat kesehatan dan keselamatan jamaah. Kasus pandemi COVID-19 memperlihatkan betapa besar dampak gangguan eksternal terhadap operasional biro umroh, sehingga mendorong kebutuhan penguatan kerangka kerja manajemen risiko yang adaptif. Pendekatan sistematis seperti penggunaan matriks manajemen risiko yang memetakan probabilitas dan dampak risiko, lalu mengkategorikannya (tinggi/sedang/rendah) terbukti membantu prioritasasi dan penyusunan tindakan mitigasi yang tepat.

Untuk konteks operasional Travel Umroh Rawda Cahya Multazam di Kota Bandung, analisis berbasis matriks sangat relevan karena memungkinkan manajemen mengidentifikasi risiko spesifik dan menetapkan perlakuan yang proporsional. Studi-studi lokal pada biro haji/umroh di berbagai daerah Indonesia menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko yang terstruktur meningkatkan ketahanan perusahaan dan kepuasan jamaah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis jenis dan tingkat risiko yang dihadapi Travel Umroh Rawda Cahya Multazam serta merumuskan rekomendasi mitigasi berdasar hasil pemetaan matriks manajemen risiko.

Secara teoritis, kerangka standar manajemen risiko modern memberikan landasan metodologis yang dapat diadaptasi ke konteks usaha travel umroh: identifikasi risiko, penilaian (probabilitas dan dampak), klasifikasi risiko melalui matriks, serta penentuan tindakan. Integrasi praktik-praktik tersebut dalam SOP biro travel diharapkan tidak hanya menurunkan eksposur kerugian, tetapi juga memperkuat kepercayaan jamaah dan keberlangsungan usaha. Penelitian ini mengisi celah empiris dengan memfokuskan pada aplikasi matriks risiko pada satu studi kasus lokal di Bandung.

KAJIAN TEORITIS

Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, serta mengendalikan risiko yang dapat memengaruhi tujuan organisasi. Menurut Hopkin (2017), manajemen risiko melibatkan tahapan pengenalan risiko, pengukuran tingkat risiko, pemetaan prioritas, dan penentuan strategi penanganannya agar organisasi mampu menghadapi ketidakpastian secara efektif. Dalam sektor jasa seperti travel umroh, manajemen risiko berfungsi untuk menjaga keberlangsungan layanan, meningkatkan kepercayaan konsumen, serta mengurangi gangguan operasional yang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal.

Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah kerangka strategis yang digunakan untuk mengevaluasi Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang), dan Threats (ancaman) dari suatu organisasi. Gurel & Tat (2017) menjelaskan bahwa “SWOT analysis is a strategic tool designed to identify internal and external factors that may affect organizational decisions.” Teknik ini membantu perusahaan merumuskan strategi yang sesuai berdasarkan kondisi internal dan lingkungan eksternal. Dalam konteks travel umroh, analisis SWOT digunakan untuk menilai kualitas layanan internal, keunggulan kompetitif, peluang pasar, serta ancaman seperti perubahan regulasi dan persaingan industri.

Matriks Manajemen Risiko

Matriks manajemen risiko adalah alat visual yang memetakan tingkat risiko berdasarkan probabilitas terjadinya risiko dan dampaknya terhadap organisasi. Matriks risiko sering berbentuk tabel 3×3 atau 5×5 dengan kategori risiko rendah, sedang, tinggi, hingga ekstrem. Penggunaan matriks memudahkan perusahaan untuk menetapkan prioritas risiko serta menyusun strategi mitigasi yang tepat, terutama dalam industri yang sangat bergantung pada pihak ketiga seperti biro perjalanan umroh.

Perlakuan Risiko

Perlakuan risiko merupakan proses untuk memodifikasi risiko agar berada pada tingkat yang dapat diterima organisasi. Hopkin (2018) menjelaskan bahwa pemilihan perlakuan risiko harus mempertimbangkan biaya, efektivitas, serta dampaknya terhadap tujuan organisasi. Dalam travel umroh, perlakuan risiko dapat berupa kontrak kerja sama dengan maskapai, asuransi perjalanan jamaah, SOP keberangkatan, serta penyediaan dana cadangan untuk menghadapi keadaan darurat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode ini digunakan untuk mempelajari kondisi objek apa adanya di lapangan, bukan melalui percobaan. Dalam penelitian ini, peneliti menjadi alat utama dalam mengumpulkan data. Melalui metode ini, penelitian diharapkan dapat menjelaskan dan memberikan jawaban secara jelas mengenai masalah yang terjadi pada Travel Umroh Rawda Cahya Multazam terkait manajemen risiko dengan bantuan matriks risiko agar dapat diterapkan dengan baik. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, yaitu proses tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber untuk mendapatkan informasi yang lebih detail mengenai topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa SWOT

Berikut adalah analisis SWOT yang diperoleh dari proses wawancara langsung kepada Travel Umroh Rawda Cahya Multazam. Disajikan pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Analisa SWOT Travel Umroh Rawda Cahya Multazam

*Analisa Manajemen Risiko Pada Travel Umroh Menggunakan Matriks Manajemen Risiko :
Studi Kasus “Travel Umroh Rawda Cahya Multazam” Di Kota Bandung
(Meijaya, et al.)*

SWOT ANALISIS TRAVEL UMROH RAWDA CAHYA MULTAZAM	Strength (S) • Legalitas resmi PPIU • Jaringan hotel dan transportasi yang stabil di Arab Saudi • Tim operasional berpengalaman • Pelayanan responsif dan akses kantor strategis	Weakness (W) • Promosi digital belum optimal • Belum ada sistem manajemen risiko formal • Staf terbatas saat musim ramai
Oppoturnities (O) • Permintaan umroh terus meningkat • Tren umroh plus wisata	○ Membuat paket umroh premium & umroh plus wisata ○ Optimalikan digital marketing dan testimoni jamaah ○ Perluas kerja sama dengan komunitas atau majelis taklim	○ Perbaiki promosi online (konten rutin dan iklan) ○ Tambah staf musiman saat puncak keberangkatan
Threat (T) • Persaingan travel umroh yang sangat ketat • Perubahan regulasi Kemenag dan saudi • Fluktuasi harga tiket dan nilai tukar	○ Tekankan legalitas dan kualitas layanan unruk melawan travel tidak resmi ○ Membuat SOP manajemen risiko keberangkatan ○ Jalin kontrak harga jangka panjang dengan hotel atau transport	○ Latih staf untuk menghadapi perubahan regulasi ○ Siapkan dana cadangan dan mitigasi risiko kurs

Sumber: (Data diolah, 2025)

2. Identifikasi Risiko

Berikut ini merupakan identifikasi risiko dan dampaknya yang diklasifikasikan berdasarkan jenis risiko yang meliputi risiko pasar, risiko pemasaran, risiko keuangan, risiko operasional, Risiko sumber daya manusia dan risiko hukum pada Travel Umroh Rawda Cahya Multazam. Disajikan dalam tabel 2.1

Tabel 2.1 Identifikasi Risiko dan Dampaknya

Jenis Risiko	ID	Peristiwa	Dampak
Risiko Pasar	R1	Fluktuasi harga tiket pesawat dan hotel di Mekkah dan Madinah	Harga paket umroh naik sehingga sulit bersaing
	R2	Penurunan minat berumroh karena kondisi ekomoni	Jumlah jamaah umroh berkurang
	R3	Persaingan dengan travel umroh lain yang menawarkan harga	Kehilangan pangsa pasar

Analisa Manajemen Risiko Pada Travel Umroh Menggunakan Matriks Manajemen Risiko :
Studi Kasus "Travel Umroh Rawda Cahya Multazam" Di Kota Bandung
 (Meijaya, et al.)

		lebih murah	
	R4	Perubahan kebijakan kuota umroh dari pemerintah Arab Saudi	Pembatalan keberangkatan dan komplain jamaah
Risiko Keuangan	R5	Keterlambatan pembayaran dari jamaah	Cashflow tersendat dan keuangan terganggu
	R6	Dana talangan operasional tidak mencukupi	Perusahaan kesulitan menutup pembayaran maskapai dan hotel
	R7	Fluktuasi nilai tukar rupiah dan riyal	Hargapaket meningkat dan margin menurun
	R8	Biaya operasional meningkat (visa, handling, transport lokal)	Pembengkakan biaya dan berpotensi kerugian
Risiko Pemasaran	R9	Promosi tidak tepat sasaran	Pendaftaran jamaah sedikit
	R10	Kurangnya diferensiasi paket dibanding kompetitor	Calon jamaah pindah ke travel lain
	R11	Informasi pemasaran tidak akurat (jadwal, fasilitas, hotel)	Muncul komplain karena ekspektasi tidak sesuai
Risiko Operasional	R12	Keterlambatan pengurusan VISA	Mengurangi rasa percaya dari jamaah
	R13	Gangguan sistem booking tiket dan hotel	Kerugian finansial karena harus rebooking
	R14	Kekurangan Tour Leader (TL) atau pembimbing ibadah	Penurunan kualitas layanan
	R15	Kendala logistik saat di tanah suci	Komplain meningkat dari jamaah
Risiko Sumber Daya Manusia (SDM)	R16	Staff resign mendadak saat musim umroh	Pekerjaan menumpuk dan layanan lambat
	R17	Kurangnya pelatihan pada staff pelayanan jamaah	Kesalahan administrasi dan pelayanan buruk
	R18	Kinerja Tour Leader tidak sesuai standar	Jamaah merasa tidak dibimbing dengan baik
	R19	Konflik internal antar staff	Produktivitas menurun dan koordinasi terganggu
Risiko Hukum	R20	Kontrak bermasalah dengan maskapai atau hotel	Kerugian finansial dan masalah kepercayaan
	R21	Sengketa dengan jamaah karena pembatalan keberangkatan	Gugatan hukum dan pengembalian dana
	R22	Perubahan regulasi pemerintah tentang umroh	Penyesuaian mendadak yang meningkatkan biaya

Sumber: (Data diolah,2025)

3. Analisa Risiko

Langkah berikutnya melakukan pengelompokan frekuensi kriteria dari likelihood dan impact yang dapat dilihat dari tabel 3.1 mengenai kriteria penilaian likelihood dan tabel 3.2 mengenai kriteria

Analisa Manajemen Risiko Pada Travel Umroh Menggunakan Matriks Manajemen Risiko :
Studi Kasus “Travel Umroh Rawda Cahya Multazam” Di Kota Bandung
(Meijaya, et al.)

penilaian impact.

Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Likelihood

Likelihood		Deskripsi
Nilai	Kriteria	
1	Rare	Sangat jarang terjadi
2	Unlikely	Jarang terjadi
3	Possible	Cukup sering terjadi
4	Likely	Sering terjadi
5	Certain	Sangat sering terjadi

Sumber: (Data diolah,2025)

Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Impact

Impact		Deskripsi
Nilai	Kriteria	
1	Insignificant	Tidak signifikan
2	Minor	Cukup signifikan
3	Moderate	Menengah
4	Major	Besar
5	Catastrophic	Sangat besar

Sumber: (Data diolah,2025)

Dari kriteria penilaian Likelihood dan impact, disajikan pada tabel 3.3 mengenai hasil penilaian yang terjadi pada Travel Umroh Rawda Cahya Multazam.

Tabel 3.3 Penilaian Likelihood dan Impact

ID	Peristiwa	Likelihood	Impact
R1	Fluktuasi harga tiket pesawat dan hotel di Mekkah dan Madinah	5	4
R2	Penurunan minat berumroh karena kondisi ekonomi	3	4
R3	Persaingan dengan travel umroh lain yang menawarkan harga lebih murah	4	4
R4	Perubahan kebijakan kuota umroh dari pemerintah Arab Saudi	2	5
R5	Keterlambatan pembayaran dari jamaah	4	4
R6	Dana talangan operasional tidak mencukupi	3	5
R7	Fluktuasi nilai tukar rupiah dan riyal	4	4
R8	Biaya operasional meningkat (visa, handling, transport lokal)	4	3
R9	Promosi tidak tepat sasaran	3	3
R10	Kurangnya diferensiasi paket dibanding kompetitor	3	3
R11	Informasi pemasaran tidak akurat (jadwal, fasilitas, hotel)	2	4
R12	Keterlambatan pengurusan VISA	3	5
R13	Gangguan sistem booking tiket dan hotel	2	4
R14	Kekurangan Tour Leader (TL) atau pembimbing ibadah	3	4
R15	Kendala logistik saat di tanah suci	4	4

Analisa Manajemen Risiko Pada Travel Umroh Menggunakan Matriks Manajemen Risiko :
Studi Kasus "Travel Umroh Rawda Cahya Multazam" Di Kota Bandung
 (Meijaya, et al.)

R16	Staff resign mendadak saat musim umroh	3	3
R17	Kurangnya pelatihan pada staff pelayanan jamaah	4	3
R18	Kinerja Tout Leader tidak sesuai standar	3	4
R19	Konflik internal antar staff	1	3
R20	Kontrak bermasalah dengan maskapai atau hotel	2	4
R21	Sengketa dengan jamaah karena pembatalan keberangkatan	3	4
R22	Perubahan regulasi pemerintah tentang umroh	3	5

Sumber: (Data diolah, 2025)

4. Evaluasi Risiko

Pada tahap ini, Pengelompokan peristiwa berdasarkan tingkatan level yang sesuai dengan kriteria likelihood dan impact. Tersaji pada tabel 4.1 mengenai matriks evaluasi berdasarkan likelihood dan impact.

Tabel 4.1 Matriks Evaluasi Berdasarkan Likelihood dan Impact Berupa ID Peristiwa

Likelihood	Certain	5				R1	
	Likely	4			R8 R17	R3 R5 R7 R15	
	Possible	3			R9 R10 R16	R2 R14 R18 R21	R6 R12 R22
	Unikely	2				R11 R13 R20	R4
	Rare	1			R19		
	Impact		1	2	3	4	5
			Insignificant	Minor	Moderate	Major	Catastrophic

Sumber: (Data diolah, 2025)

Keterangan :

- Risiko High (Warna Merah) Tingkat risiko sangat tinggi
- Risiko Medium (Warna Kuning) Tingkat risiko sedang
- Risiko Low (Warna Hijau Tua) Tingkat risiko rendah

Terdapat 22 risiko yang telah diidentifikasi, dianalisa dan di evaluasi, dengan 1 peristiwa tingkat risiko rendah, 13 peristiwa dengan tingkat risiko sedang, 8 peristiwa dengan tingkat risiko tinggi.

Berdasarkan tabel sebelumnya, dapat dikelompokkan peristiwa dengan berbagai risiko di tabel 4.2 mengenai pengelompokan risiko berdasarkan likelihood dan impact.

Tabel 4.2 Pengelompokan Berdasarkan Likelihood dan Impact

ID	Peristiwa	Likelihood	Impact
R1	Fluktuasi harga tiket pesawat dan hotel di Mekkah dan Madinah	5	4
R3	Persaingan dengan travel umroh lain yang menawarkan harga lebih murah	4	4
R5	Keterlambatan pembayaran dari jamaah	4	4
R7	Fluktuasi nilai tukar rupiah dan riyal	4	4
R15	Kendala logistik saat di tanah suci	4	4
R6	Dana talangan operasional tidak mencukupi	3	5
R12	Keterlambatan pengurusan VISA	3	5
R22	Perubahan regulasi pemerintah tentang umroh	3	5
R2	Penurunan minat berumroh karena kondisi ekonomi	3	4
R8	Biaya operasional meningkat (visa, handling, transport lokal)	4	3
R14	Kekurangan Tour Leader (TL) atau pembimbing ibadah	3	4
R17	Kurangnya pelatihan pada staff pelayanan jamaah	4	3
R18	Kinerja Tour Leader tidak sesuai standar	3	4
R21	Sengketa dengan jamaah karena pembatalan keberangkatan	3	4
R4	Perubahan kebijakan kuota umroh dari pemerintah Arab Saudi	2	5
R9	Promosi tidak tepat sasaran	3	3
R10	Kurangnya diferensiasi paket dibanding kompetitor	3	3
R16	Staff resign mendadak saat musim umroh	3	3
R11	Informasi pemasaran tidak akurat (jadwal, fasilitas, hotel)	2	4
R13	Gangguan sistem booking tiket dan hotel	2	4
R20	Kontrak bermasalah dengan maskapai atau hotel	2	4
R19	Konflik internal antar staff	1	3

Sumber: (Data diolah,2025)

5. Perlakuan Risiko

Tahap ini merupakan tahap akhir yaitu dilakukan perlakuan risiko pada Travel Umroh Rawda Cahya Multazam. Tahap ini membantu pemilik dalam pengambilan keputusan untuk perlakuan risiko yang disarankan peneliti pada risiko yang mungkin terjadi. Tersaji pada tabel 5.1 mengenai saran perlakuan risiko

Tabel 5.1 Saran Perlakuan Risiko

ID	Peristiwa	Risk-Level	Tindakan Risiko
R1	Fluktuasi harga tiket pesawat dan hotel di Mekkah dan Madinah	High	Membuat kontrak harga tetap dengan maskapai dan hotel
R3	Persaingan dengan travel umroh lain yang menawarkan harga lebih murah	High	Menambah value layanan (pembimbing khusus, layanan premium)
R5	Keterlambatan pembayaran dari jamaah	High	Memberikan sistem pengingat otomatis dan batas waktu pembayaran yang jelas
R7	Fluktuasi nilai tukar rupiah dan	High	Membeli riyal secara bertahap

Analisa Manajemen Risiko Pada Travel Umroh Menggunakan Matriks Manajemen Risiko :
Studi Kasus "Travel Umroh Rawda Cahya Multazam" Di Kota Bandung
 (Meijaya, et al.)

	riyal		
R15	Kendala logistik saat di tanah suci	High	Menggunakan vendor terpercaya dan menyiapkan koordinator lapangan setiap kloter
R6	Dana talangan operasional tidak mencukupi	High	Membentuk emergency fund dan mengatur prioritas pengeluaran
R12	Keterlambatan pengurusan VISA	High	Mengurus VISA jauh hari dan bekerja sama dengan agen visa resmi
R22	Perubahan regulasi pemerintah tentang umroh	High	Memantau regulasi secara berkala dan menyesuaikan SOP internal
R2	Penurunan minat berumroh karena kondisi ekonomi	Medium	Menawarkan paket cicilan dan promo hemat untuk menarik jamaah
R8	Biaya operasional meningkat (visa, handling, transport lokal)	Medium	Negosiasi ulang dengan vendor dan efisiensi biaya non-esensial
R14	Kekurangan Tour Leader (TL) atau pembimbing ibadah	Medium	Menyusun daftar TL cadangan dan pelatihan rutin
R17	Kurangnya pelatihan pada staff pelayanan jamaah	Medium	Mengadakan pelatihan layanan dan administrasi secara berkala
R18	Kinerja Tour Leader tidak sesuai standar	Medium	Evaluasi setiap keberangkatan dan pelatihan tambahan untuk TL
R21	Sengketa dengan jamaah karena pembatalan keberangkatan	Medium	Menyediakan layanan penyelesaian sengketa dan dokumentasi lengkap setiap transaksi
R4	Perubahan kebijakan kuota umroh dari pemerintah Arab Saudi	Medium	Memantau regulasi secara berkala dan menyesuaikan SOP internal
R9	Promosi tidak tepat sasaran	Medium	Melakukan segmentasi ulang dan menggunakan iklan digital terarah
R10	Kurangnya diferensiasi paket dibanding kompetitor	Medium	Menawarkan paket unik seperti VIP, keluarga, pemula
R16	Staff resign mendadak saat musim umroh	Medium	Membuat talent pool dan SOP pergantian staff
R11	Informasi pemasaran tidak akurat (jadwal, fasilitas, hotel)	Medium	Membuat SOP verifikasi konten sebelum disebar
R13	Gangguan sistem booking tiket dan hotel	Medium	Menyediakan sistem cadangan serta backup data manual
R20	Kontrak bermasalah dengan maskapai atau hotel	Medium	Membuat kontrak tertulis dengan klausul perlindungan
R19	Konflik internal antar staff	Low	Diskusi dua arah untuk cari akar masalah

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko menggunakan matriks risiko mampu membantu Travel Umroh Rawda Cahya Multazam dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko secara lebih terstruktur. Dari hasil analisis ditemukan 22 peristiwa risiko yang mencakup pasar, pemasaran, keuangan, operasional, SDM, dan hukum. Berdasarkan penilaian likelihood dan impact, terdapat 8 risiko dengan tingkat tinggi, 13 risiko tingkat sedang, dan 1 risiko tingkat rendah. Risiko paling signifikan berkaitan dengan fluktuasi harga, persaingan industri, keterlambatan visa, perubahan regulasi, dan kendala logistik di Tanah Suci. Melalui rekomendasi perlakuan risiko seperti kontrak harga jangka panjang, peningkatan SOP operasional, optimalisasi pemasaran digital, pelatihan staf, serta pembentukan dana darurat, perusahaan dapat mengurangi potensi kerugian serta meningkatkan kualitas layanan. Secara keseluruhan, penerapan manajemen risiko yang sistematis penting untuk menjaga kepercayaan jamaah, memperkuat ketahanan perusahaan, dan meningkatkan keberlanjutan bisnis travel umroh.

DAFTAR PUSTAKA

- Yeni, P. H., & Ridhah, H. (2025). Analisis Manajemen Risiko Terkait Regulasi Perjalanan Umrah di AET Travel. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(11).
- Aradiansyah, J., & Thayib, T. (2025). ANALISIS MANAJEMEN RISIKO UNTUK JAMAAH UMRAH MANDIRI DI ERA DIGITAL. *JURNAL ILMIAH MAHASISWA EKONOMI ISLAM*, 1(2), 18-40.
- Achmad, F., Hasanudin, F. H., & Wiratmadja, I. I. (2024). Strategies for Performance Optimization: Risk Mitigation in Tourism Supply Chains of Indonesia. *Journal of Environmental and Development Studies*, 5(02), 72-89.
- Hasana, U. (2025). Analisis manajemen risiko dalam meningkatkan kualitas layanan biro haji dan umroh. *ORJUIS: Jurnal Sosial dan Humaniora*. <https://sociohum.net>
- Hopkin, P. (2018). *Fundamentals of risk management: understanding, evaluating and implementing effective risk management*. Kogan Page Publishers.
- Gürel, E., & Tat, M. (2017). SWOT analysis: A theoretical review. *Journal of International Social Research*, 10(51), 994–1006.
- Kurniawan, A. (2020). Analisis SWOT dalam pengembangan strategi bisnis jasa perjalanan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 112–121.
- Hopkin, P. (2018). *Risk management: Strategic and operational approaches*. Kogan Page.