

Prioritas Solusi Penanganan Kasus Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umrah Berdasarkan Teori Manajemen Resiko

(Studi Kasus di Al-Wihdan Haji dan Umrah)

Priority Solution for Handling Cancellation of Departure Umrah Pilgrims
Based on Risk Management Theory

(Case Study in Al-Wihdan Haji and Umrah)

¹Anggyani Sevita Sari, ²Ifa Hanifia Senjiati, ³M. Andri Ibrahim

^{1,2} Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹anggianisevita@gmail.com, ²ifa.wahyudin@gmail.com, ³andri.ibrahim@gmail.com

Abstract. This research was motivated by the rise of cases of cancellation of the departure of Umrah pilgrims. Data from the Ministry of Religion in the case of the cancellation of the departure of Umrah pilgrims has taken place in 2015. The lack of study and understanding of travel managers on risk management has led to repeated cases of the departure of Umrah pilgrims. Al-Wihdah Hajj and Umrah tried to handle the cancellation of the departure of umrah pilgrims based on risk management theory. Therefore, this study will discuss more about Priority Solutions for Handling Cancellation of Departure Umrah Pilgrims Based on Risk Management Theory (Case Study in Al-Wihdan Hajj and Umrah). This research method uses the AHP method. AHP method is a method of decision making by conducting pairwise comparisons between the existing selection criteria. The problem of decision making with AHP is generally composed into criteria, and alternative choices. The results of this study, Priority Solutions for Handling Cancellation of Departure Umrah Pilgrims Based on Risk Management Theory is making a clear umrah worship program starting from the standard implementation in the country and the standard of service at the time of the landby considering operational risk management.

Keywords: Travel Agency, Umrah Service, Risk Management, AHP.

Abstrak. Penelitian ini dilatar belakangi oleh maraknya kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah. Data dari kementerian agama kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah, sudah terjadi dari tahun 2015. Kurangnya kajian dan pemahaman pengelola travel terhadap manajemen resiko membuat kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah terus berulang. Al-Wihdah Haji dan Umrah mencoba untuk menangani kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas lebih lanjut mengenai Prioritas Solusi Penanganan Kasus Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umrah Berdasarkan Teori Manajemen Resiko (Studi Kasus di Al-Wihdan Haji dan Umrah). Metode penelitian ini menggunakan metode AHP. Metode AHP adalah suatu metode pengambilan keputusan dengan melakukan perbandingan berpasangan antara kriteria pilihan yang ada. Permasalahan pengambilan keputusan dengan AHP umumnya dikomposisikan menjadi kriteria, dan alternatif pilihan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga macam teknik yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini, prioritas solusi penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko adalah membuat program ibadah umrah yang jelas mulai dari standar pelaksanaan di tanah air dan standar pelayanan pada saat di tanah suci dengan memperhatikan manajemen resiko operasional.

Kata kunci: Biro Perjalanan, Ibadah Umrah, Manajemen Resiko, AHP.

A. Pendahuluan

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu, maka apabila orang yang mampu tidak melaksanakannya maka berdosa dan apabila melaksanakannya mendapat pahala.

Kementerian Agama sebagai penanggung jawab pelaksanaan haji dan umrah di Indonesia, sudah menjadi tugas pokok Kementerian Agama untuk memastikan masyarakat Indonesia yang mendaftar sebagai jamaah haji dan umrah pasti keberangkatannya dan pasti kepulangannya. Mengetahui dengan jelas jadwal keberangkatan dan menjamin keamanan dan keselamatan jamaah haji Indonesia selama proses melaksanakan ibadah haji dan umrah, kecuali terjadi bencana alam.

Banyaknya pemberitaan tentang pembatalan keberangkatan oleh biro perjalanan umroh membuat masyarakat merasa takut dan merasa dirugikan baik secara moral maupun materil.

Al-Wihdah adalah salah satu travel umrah di kota Bandung, yang berdiri sejak tahun 2015, Al-Wihdah baru beroperasi selama 3 tahun. Travel yang memberangkatkan jamaah umrah sebanyak tiga kali dalam setahun ini, tidak selalu berjalan dengan mulus. Pembatalan keberangkatan jamaah umrah, adalah kegagalan yang juga pernah di alami oleh Al-Wihdah.

Travel Al-Wihdah mencoba untuk meminimalisir kegagalan keberangkatan yang terjadi dengan mengelola beberapa resiko yang kemungkinan terjadi. Di sini, analisis manajemen resiko sangat dibutuhkan dalam pengelolaannya, diantaranya mengelola resiko-resiko ini dengan beberapa strategi, antara lain memindahkan resiko kepada pihak lain, menghindari resiko, mengurangi efek negatif resiko, dan menampung

sebagian atau semua konsekuensi resiko tertentu.

Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai: “Prioritas Solusi Penanganan Kasus Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umrah Berdasarkan Teori Manajemen Resiko (Studi Kasus di Al-Wihdah Umrah dan Haji)”. Tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui alternatif solusi untuk penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko
2. Untuk mengetahui kriteria solusi untuk penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko.
3. Untuk memberikan prioritas solusi terhadap masalah pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko.

B. Landasan Teori

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah sudah diatur sedemikian rupa dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah. Mulai dari ketentuan umum, penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, biaya perjalanan ibadah umrah, pendaftaran dan pembatalan, sampai dengan sanksi administratif. Tetapi masalah pembatalan keberangkatan jamaah umrah selalu terjadi, hal ini dikarenakan adanya kelalaian manajemen dari pihak biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

Manajemen resiko adalah proses identifikasi, analisis, penilaian, pengendalian, dan upaya menghindari, meminimalisir, atau bahkan

menghapus resiko yang mungkin diterima. Manajemen resiko ini bertujuan untuk melindungi perusahaan dari tingkat resiko signifikan, membantu pembuatan kerangka kerja, mendorong manajer agar proaktif dalam mengurangi potensi resiko, sebagai peringatan untuk berhati-hati dalam menghadapi resiko perusahaan, meningkatkan kinerja perusahaan, serta membangun kemampuan individu atau manajemen untuk mensosialisaikan resiko dan pentingnya manajemen resiko. (H. Abbas Salim, 2012:201).

Ada 4 jenis manajemen resiko dalam perusahaan:

1. Manajemen resiko Operasional, berkaitan dengan resiko yang timbul akibat gagal fungsi proses internal. Misalnya: manusia, proses, sistem dan kejadian eksternal.
2. Manajemen Hazard, peristiwa yang dapat mwnimbulkan kerugian bisnis. Manajemen Hazard ini dibagi menjadi tiga:
 - *Hazard legal*, pelanggaran atau pengabaian peraturan bisnis yang menyebabkan kebangkrutan perusahaan.
 - *Phusical hazard*, mesin yang sudah tua.
 - *Moral hazard*, karyawan yang tidak baik atau tidak jujur.
3. Manajemen Resiko Finansial, perubahan inflasi, neraca dagang, kapasitas utang, suku bunga, dan lain sebagainya.
4. Manajemen Resiko Strategis, Manajemen ini berkaitan dengan pengambilan keputusan. Resiko yang biasanya muncul adalah kondisi tak terduga untuk mengurangi kemampuan pelaku bisnis untuk menjalankan strategi yang direncanakan.

Mencari prioritas solusi kasus penanganan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko ini akan diselesaikan dengan menggunakan metode AHP. Metode AHP adalah suatu metode pengambilan keputusan dengan melakukan perbandingan berpasangan antara kriteria pilihan yang ada. Permasalahan pengambilan keputusan dengan AHP umumnya dikomposisikan menjadi kriteria, dan alternatif pilihan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Data di ambil dari responden-responden yang ahli dalam bidang biro perjalanan/travel umrah sebanyak 5 orang, yaitu 1 orang akademisi, 1 orang regulator dan 3 orang praktisi.

Responden dalam penelitian ini adalah Bapak Sandy Rizki Febriadi Lc, M.Ag. beliau sebagai dosen di Universitas Islam Bandung juga sering kali menjadi pembimbing umrah jadi sudah paham betul teori dan praktiknya. Ibu Elih Muslimah beliau adalah seseorang pegawai negri sipil di kementrian agama, beliau juga alumni mahasiswi Universitas Islam Bandung Fakultas Dakwah.

Penelitian ini juga mengambil data dengan mewawancarai 3 orang praktisi biro perjalanan ibadah umrah yang ada di Al-Wihdah Haji dan Umrah yaitu:

- 1) Bapak H. Heru Kadarwanto sebagai komisaris Al-Wihdah Haji dan Umrah.
- 2) Bapak Sunardi Badruzzaman sebagai direktur utama Al-Wihdah Haji dan Umrah, yang juga pimpinan pondok

pesantren Daarul Hufadz Arcamanik.

- 3) Ibu Hj. Yeyen Sumiati sebagai pembimbing umrah, yang juga komisaris PT. Pratama Mandiri Tour and Travel yang baru dibukanya tahun ini.

Kuisisioner yang dibuat peneliti merupakan langkah-langkah untuk kasus penanganan pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko, mulai dari manajemen resiko operasional, manajemen resiko finansial dan manajemen resiko hazard. Serta alternatif-alternatif solusi yang akan diajukan untuk penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah di Al-Wihdah Haji dan Umrah.

1. Alternatif Solusi Penanganan Kasus Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umrah Berdasarkan Teori Manajemen Resiko

Berdasarkan Bobot nilai alternatif dari 5 responden jika di rata-ratakan akan terlihat hasil sebagai berikut:

Alternatif Prioritas Solusi	Rata-rata Nilai Prioritas
Menempatkan karyawan yang berkompeten dalam Pengelolaan Travel Umrah	0,217
Membuat Kesepakatan antara Travel dengan Jamaah Umrah	0,324
Membuat Program Ibadah Umrah yang Jelas	0,459

Tabel 1. Bobot Nilai Rata-rata Alternatif Prioritas Penanganan Kasus Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umrah Berdasarkan Teori Manajemen Resiko

Dari data diatas diperoleh alternatif solusi penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah

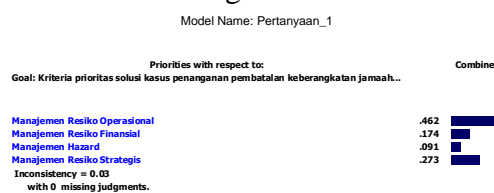
umrah berdasarkan teori manajemen resiko, dengan urutan:

- 1) Membuat program ibadah umrah yang jelas,
- 2) Membuat kesepakatan antara travel dengan jamaah umrah,
- 3) Menempatkan karyawan yang berkompeten dalam pengelolaan taravel umrah.

Hasil pengelolaan dengan menggunakan metode AHP menyatakan bahwa membuat program ibadah umrah yang jelas, meliputi standar pelaksanaan pada saat masih di tanah air dan pada saat di tanah suci menjadi nilai tertinggi dalam mencari alternatif solusi penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko.

2. Kriteria Prioritas Penanganan Kasus Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umrah Berdasarkan Teori Manajemen Resiko

Hasil penilaian bobot menggunakan *software Expert choice* pada prioritas solusi kasus penanganan pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Bobot Nilai Kriteria Solusi Penanganan Kasus Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umrah Berdasarkan Kriteria Manajemen Resiko Strategis

Dari data diatas diperoleh kriteria solusi penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan kriteria manajemen resiko strategis, dengan urutan:

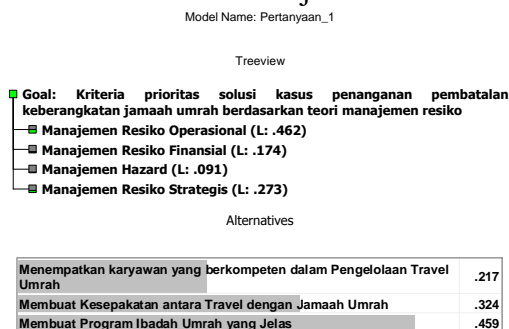
- 1) Manajemen resiko operasional,

- 2) Manajemen resiko strategis,
- 3) Mamanejemen resiko finansial,
- 4) Manajemen hazard

Hasil pengelolaan dengan menggunakan metode AHP menyatakan bahwa manajemen resiko operasioal, yaitu resiko yang timbul akibat gagalnya fungsi internal. Misalnya : Manusia, proses, sistem dan kejadian external menjadi kriteria dengan nilai tertinggi, dengan nilai *consistency ratio* $0,00371 < 0,1$, maka bobot prioritas elemen yang telah ada dapat digunakan sebagai dasar untuk analisis data dan interpretasi hasil.

3. Prioritas Solusi Penanganan Kasus Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umrah Berdasarkan Teori Manajemen Resiko

Berdasarkan dari hasil kuantifikasi model, maka peneliti telah menemukan alternatif dan kriteria yang paling diprioritaskan dalam penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko.



Gambar 3.Bobot Nilai Prioritas Solusi Penanganan Kasus Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umrah Berdasarkan Kriteria Manajemen Resiko Strategis

Dari data diatas diperoleh prioritas solusi penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko adalah dengan membuat prorgam ibadah umrah yang jelas

dengan bobot nilai 0,459 atau 26%, dan kriteria prioritas adalah manajemen resiko operasional dengan bobot nilai 0,462 atau 46%.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Azam Prakoso (2013). Menurutny, manajemen resiko sangat penting dikelola dalam menjalankan perusahaan. Dalam penerapan manajemen risiko operasional, perusahaan sebaiknya memperhatikan seluruh elemen yang mempengaruhi kegiatan operasional dimulai daritingkatan Komisariss sampai dengan tingkatan staff atau operator. Dengan melakukan manajemen risiko yang lebih terintegrasi, maka seluruh elemen perusahaan akan memahamialasan pentingnya suatu kegiatan operasional melakukan manajemen risiko yang baik.

Al-Wihdah Annoor Umrah dan Haji sebagai travel umrah dan haji yang berada di Bandung berusaha mengelola manajemen resiko operasional semaksimal mungkin. Hal tersebut dapat dilihat dari cepat tanggap dalam permasalahankepengurusan jamaah, fluktuasi rupiah terhadap dolar dan dinar, dan lain-lain. Semua dilakukan untuk tetap terselenggaranya ibadah umrah dan haji yang mabrur.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Alternatif prioritas solusi penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko adalah dengan urutan yang pertama membuat program ibadah umrah yang jelas, yang kedua membuat kesepakatan antara travel

dengan jamaah umrah, yang ketiga menempatkan karyawan yang berkompeten dalam pengelolaan travel umrah.

2. Kriteria prioritas solusi penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko adalah dengan urutan yang pertama manajemen resiko operasional, yang kedua manajemen resiko strategis, yang ketiga manajemen resiko finansial sebesar dan yang keempat Manajemen hazard.
3. Prioritas solusi penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko yaitu membuat program ibadah umrah yang jelas mulai dari standar pelaksanaan saat ditanah air dan standar pelayanan saat di tanah suci dengan memperhatikan manajemen resiko operasional.

E. Saran

Berdasarkan hasil paparan kesimpulan diatas, maka dapat di berikan saran sebagai berikut:

1. Alternatif Prioritas solusi untuk penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko yang diterapkan oleh Travel Al-Wihdah yang paling di prioritaskan adalah membuat program ibadah umrah yang jelas. Seperti standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan standar pelayanan ibadah umrah pada saat di tanah suci merupakan standar yang harus dipenuhi supaya semuanya bisa berjalan dengan lancar.
2. Kriteria solusi untuk penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah unrah berdasarkan teori manajemen resiko adalah mengenai pengelolaan manajemen resiko

operasional. Manajemen resiko operasional mencakup gagalnya proses internal, manusia dan sistem, serta oleh peristiwa eksternal. Dengan mengelola manajemen operasional, sebuah travel umrah dapat meminimalisir pembatalan keberangkatan jamaah umrah.

3. Prioritas solusi penanganan kasus pembatalan keberangkatan jamaah umrah berdasarkan teori manajemen resiko hanya terdapat kriteria dan solusi, untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan hirarki yang lebih komplit. Mulai dari Tujuan (Goal) – Kriteria – Sub Kriteria – Alternatif dalam penentuan struktur hirarkinya.

Daftar Pustaka

- Drs. H. Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen Resiko*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Suswinarno, *Aman dari Resiko dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*, Jakarta: Visimedia, 2012.
- Azam Prakoso, *Analisis Penerapan manajemen Resiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Manajemnt pada Perusahaan Kontraktor Pertambangan*, Jurnal FE UI, 2013.
- Dani Verdiansyah, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Indeks, 2008.
- Irham Fahmi, *Manajemen Resiko Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Dewi, A. R., Malik, Z. A., & Ibrahim, M. A. (2018). Pemetaan Masalah dan Solusi Prioritas Terhadap Peningkatan Penjualan Produk IKM dengan Sistem E-Commerce Menggunakan AHP (Studi Kasus Pada IKM Binaan Dinas Koperasi UMKM

Perdagangan dan Perindustrian
Kabupaten Sumedang).
*Prosiding Hukum Ekonomi
Syariah*, 789-795.