

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**ANALISIS PENGELOLAAN RESIKO TRAVEL IBADAH UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMA’AH (STUDI KASUS PT. SUTRA TOUR HIDAYAH)**”. Yang disusun oleh **Sonia Ulandari** dengan **NIM. 3621033** Program Studi Manajemen Haji dan Umroh yang dibimbing Oleh Bapak **Andis Febrian, M.M.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi pengelolaan risiko yang diterapkan oleh PT. Sutra Tour Hidayah dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Dalam industri travel umrah, pengelolaan risiko menjadi faktor krusial untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jamaah. Oleh karena itu, penelitian ini meneliti bagaimana perusahaan mengidentifikasi, menganalisis, serta mengelola risiko yang muncul selama proses perjalanan ibadah umrah.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada PT. Sutra Tour Hidayah. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan pihak manajemen travel serta jamaah umrah, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi risiko-risiko yang dihadapi oleh travel, seperti ketidakpastian jadwal perjalanan, biaya tambahan di luar paket, serta kendala dalam pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan jamaah. Hasil wawancara dengan jamaah dan pihak travel menjadi dasar dalam menganalisis efektivitas strategi pengelolaan risiko yang diterapkan oleh PT. Sutra Tour Hidayah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Sutra Tour Hidayah menghadapi beberapa risiko utama, seperti keterlambatan informasi jadwal keberangkatan yang menyebabkan kebingungan jamaah dan adanya biaya tambahan yang tidak terduga di luar paket. Untuk mengatasi hal ini, travel menerapkan strategi pengelolaan risiko yang mencakup identifikasi risiko, analisis risiko, risk avoidance (menghindari risiko), dan risk reduction (mengurangi risiko). Namun, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kelemahan, seperti kurangnya transparansi dalam komunikasi dengan jamaah dan kurang efektifnya mitigasi biaya tambahan. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam sistem komunikasi dan manajemen operasional agar kepuasan jamaah dapat meningkat, serta mengurangi risiko yang dapat mengganggu perjalanan ibadah umrah.

Kata kunci: Pengelolaan risiko, travel umrah, kepuasan jamaah.