

ABSTRAK

Skripsi ini dengan judul **“Analisis Penanganan Kendala Perjalanan Ibadah Umrah di PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi”** yang disusun oleh Ira Dinawati NIM 3622009, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian ini di latarbelakangi oleh persoalan mengenai manajemen risiko yang dilakukan di PT. Al-Azhar Mitra Utama Cabang Bukittinggi. Pelaksanaan perjalanan ibadah umrah dalam praktiknya masih menghadapi berbagai permasalahan yang berpotensi mengganggu kelancaran ibadah jamaah. Berdasarkan identifikasi masalah, ditemukan adanya kendala internal dan eksternal yang terjadi selama proses perjalanan umrah, seperti masalah kesehatan, kerusakan koper, permasalahan administrasi dan dokumen perjalanan, perubahan jadwal penerbangan, tersesat, serta koordinasi layanan di Arab Saudi yang belum sepenuhnya efektif. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pengelolaan risiko secara sistematis agar dampak kendala yang muncul dapat diminimalkan. 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, mitigasi, 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.

Kata kunci : Ibadah Umrah, Kendala Perjalanan, Manajemen Risiko