

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO GUNA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA PT CHATOUR TRAVEL DIWEK JOMBANG

Dwi Enjelina Rahmawati¹, Maziyah Mazza Basya²

¹ UIN Sunan Ampel Surabaya, Email : rdwienjel@gmail.com

² UIN Sunan Ampel Surabaya, Email : maziyah.mazza@uinsa.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen risiko dan mengevaluasi kualitas pelayanan pada PT Chatour Travel Diwek Jombang, perusahaan penyedia jasa perjalanan umrah dan haji. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan evaluasi kualitas layanan menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen risiko yang efektif, didukung transparansi pengelolaan biaya, serta peningkatan pada atribut layanan yang penting namun berkinerja rendah, dapat meningkatkan kepuasan jamaah. Kesimpulan dari pendekatan ini membantu perusahaan menghadapi tantangan operasional dan mempertahankan kualitas layanan yang optimal.

Kata-kata kunci: *Manajemen Risiko, Kualitas Pelayanan, Importance-Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of risk management and evaluate the quality of service at PT Chatour Travel Diwek Jombang, a company providing Umrah and Hajj travel services. The research method used is descriptive qualitative, with evaluation of service quality using Importance-Performance Analysis (IPA). The research results show that effective risk management, supported by transparency in cost management, as well as improvements in important but low-performing service attributes, can increase congregation satisfaction. The conclusion of this approach helps companies face operational challenges and maintain optimal service quality.

Keywords: *Risk Management, Service Quality, Importance-Performance Analysis (IPA)*

PENDAHULUAN

Industri perjalanan umrah dan haji merupakan sektor yang sangat banyak diminati terutama bagi umat Muslim di Indonesia, negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia. Jumlah jamaah umrah dan haji yang terus meningkat setiap tahunnya menunjukkan tingginya minat masyarakat



untuk melaksanakan ibadah ke Tanah Suci (Nandavita & Islahuddin, 2022). Dalam hal ini, PT Chatour Travel Diwek Jombang hadir sebagai salah satu penyelenggara perjalanan haji dan umrah yang berupaya memberikan layanan terbaik kepada jamaah. Namun, di tengah pertumbuhan ini, perusahaan harus menghadapi berbagai risiko yang dapat mempengaruhi kualitas layanannya.

Kompleksitas penyelenggaraan perjalanan umrah dan haji melibatkan banyak aspek, termasuk transportasi, akomodasi, perizinan, dan manajemen jamaah. Tantangan ini semakin besar dengan adanya faktor eksternal yang tidak bisa dikendalikan langsung oleh perusahaan, seperti perubahan regulasi, cuaca, hingga keterbatasan infrastruktur (Aulia et al., 2024). Salah satu permasalahan yang dihadapi PT Chatour Travel Diwek Jombang adalah perubahan jadwal keberangkatan umrah akibat jumlah penumpang pesawat yang tidak mencapai kuota minimum. Meskipun demikian, perusahaan tetap berusaha untuk menjaga komitmen pelayanan kepada jamaah dengan tetap keberangkatan walaupun tidak sesuai dengan jadwal pemberangkatan dan tidak adanya biaya tambahan untuk jamaah.

Permasalahan ini menunjukkan pentingnya penerapan manajemen risiko yang baik dalam industri perjalanan religi. Manajemen risiko adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengurangi dampak dari risiko yang mungkin terjadi dalam operasional (Soetopo et al., 2017). Pada PT Chatour Travel Diwek Jombang, risiko seperti keterlambatan keberangkatan dan perubahan jadwal harus ditangani dengan cepat dan tepat agar tidak menurunkan kepercayaan jamaah. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan strategi mitigasi risiko yang efektif untuk mengantisipasi dan mengelola ketidakpastian.

Manajemen risiko yang baik bukan hanya bertujuan untuk mencegah kerugian, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan PT Chatour Travel akan dievaluasi menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai prioritas perbaikan layanan berdasarkan persepsi pelanggan (Wisudawati et al., 2023). IPA memetakan setiap atribut pelayanan ke dalam empat kuadran, yang masing-masing mencerminkan kepentingan dan kinerja atribut tersebut dalam pandangan pelanggan. Dengan cara ini, PT Chatour Travel dapat memfokuskan sumber daya pada aspek layanan yang paling penting bagi jamaah, sekaligus mengidentifikasi atribut yang membutuhkan perbaikan segera. Penerapan manajemen risiko yang baik

dapat membantu perusahaan menjaga keandalan dan responsivitas layanan, terutama ketika menghadapi situasi-situasi tak terduga seperti perubahan jadwal.

Selain itu, transparansi dalam menyampaikan informasi kepada jamaah menjadi faktor penting dalam manajemen risiko. Ketika terjadi perubahan jadwal pemberangkatan, PT Chatour Travel Diwrek Jombang memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada jamaah mengenai alasan keterlambatan. Transparansi ini membantu mengurangi ketidakpastian dan kecemasan yang dirasakan oleh jamaah, serta meningkatkan kepercayaan mereka terhadap perusahaan. Menurut (Septarini, 2017), transparansi dalam komunikasi dan pengelolaan biaya operasional dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat loyalitas mereka.

Pentingnya manajemen risiko dalam industri perjalanan umrah tidak hanya berfokus pada pengelolaan risiko operasional, tetapi juga melibatkan aspek-aspek lain seperti kesehatan dan keselamatan jamaah. Dalam konteks perjalanan ke luar negeri, terutama dalam jumlah besar seperti umrah, risiko kesehatan menjadi perhatian utama. Oleh karena itu, PT Chatour Travel Diwrek Jombang juga perlu memperhatikan aspek-aspek kesehatan jamaah, seperti menyediakan informasi mengenai vaksinasi dan persiapan kesehatan sebelum berangkat. Dengan demikian, manajemen risiko tidak hanya mengurangi dampak operasional tetapi juga memastikan bahwa jamaah dapat melaksanakan ibadah mereka dengan aman dan nyaman.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen risiko dan mengevaluasi kualitas pelayanan menggunakan metode IPA di PT Chatour Travel Diwrek Jombang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi manajemen risiko dan peningkatan kualitas layanan di industri perjalanan umrah dan haji, serta menjadi referensi bagi perusahaan lain dalam menerapkan pendekatan serupa.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang



diperlukan yang dapat diamati di kehidupan nyata dan sebenarnya (Mirandani & Rafiuddin, 2020). Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di PT Chatour Travel Diwek Jombang, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur yang relevan. Kualitas pelayanan dievaluasi menggunakan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*, yang memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan jamaah. Hasil analisis IPA membantu mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan yang berfokus pada peningkatan aspek-aspek dengan pengaruh terbesar terhadap kepuasan jamaah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah proses sistematis yang melibatkan identifikasi, analisis, evaluasi, dan mitigasi risiko yang berpotensi mengancam operasional perusahaan. Dalam industri perjalanan umrah, manajemen risiko memegang peran penting karena adanya ketidakpastian yang dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti cuaca, perubahan regulasi pemerintah, hingga kondisi kesehatan jamaah (Kotler, 2019). Sebagai contoh, risiko yang sering muncul dalam perjalanan umrah adalah keterlambatan atau pembatalan penerbangan serta perubahan kebijakan visa. Risiko-risiko ini, jika tidak dikelola dengan baik, dapat mengganggu operasional dan merusak reputasi perusahaan (Anita et al., 2023).

Dalam hal ini, PT Chatour Travel Diwek Jombang menerapkan proses manajemen risiko yang dimulai dengan identifikasi risiko, di mana mereka mengenali potensi masalah yang mungkin terjadi dalam operasional perjalanan umrah. Setelah identifikasi dilakukan, perusahaan menganalisis dampak dari risiko tersebut terhadap pelanggan dan operasional. Analisis ini membantu perusahaan menilai seberapa besar probabilitas terjadinya risiko dan seberapa parah dampaknya jika risiko tersebut terjadi. Langkah selanjutnya adalah mitigasi, di mana perusahaan berusaha mengurangi dampak risiko dengan menerapkan berbagai strategi, seperti berkomunikasi secara transparan dengan jamaah terkait perubahan jadwal pemberangkatan. Penerapan manajemen risiko ini membantu perusahaan tidak hanya mengatasi tantangan yang muncul tetapi juga meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan (Wibisono et al., 2023).

Kualitas Layanan Berdasarkan *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Evaluasi kualitas pelayanan menggunakan metode IPA membantu PT Chatour Travel dalam memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan persepsi kinerja oleh jamaah. Setiap atribut pelayanan dikelompokkan dalam empat kuadran berdasarkan hasil analisis (Andoro.S, 2024) :

1. Kuadran I (Perlu Prioritas Tinggi)
Atribut dalam kuadran ini sangat penting bagi jamaah namun dinilai memiliki kinerja yang belum memadai. Contohnya, keandalan dalam keberangkatan sesuai jadwal serta kejelasan dan responsivitas komunikasi mengenai perubahan jadwal. Kelemahan dalam aspek-aspek ini dapat memengaruhi kepuasan dan kepercayaan jamaah, sehingga perusahaan perlu memberi perhatian khusus untuk meningkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Atribut seperti keramahan dan profesionalisme staf, serta aspek keselamatan perjalanan, memiliki kinerja yang tinggi dan dianggap penting oleh jamaah. Perusahaan perlu mempertahankan standar yang sudah baik dalam area ini untuk memastikan tingkat kepuasan pelanggan tetap optimal.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
Atribut yang tidak dianggap penting oleh jamaah dan memiliki kinerja rendah, seperti fasilitas tambahan atau hiburan selama perjalanan. Fokus peningkatan pada atribut ini tidak diperlukan secara mendesak, karena tidak berdampak signifikan pada kepuasan jamaah.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
Atribut yang dinilai memiliki kinerja tinggi namun kurang penting bagi jamaah, seperti materi promosi atau hadiah tambahan selama perjalanan. Perusahaan dapat mempertimbangkan untuk mengalokasikan kembali sumber daya dari atribut ini ke atribut dalam Kuadran I.

Transparansi dalam Pengelolaan Biaya

Transparansi merupakan elemen penting dalam menjaga kepercayaan pelanggan, terutama dalam pengelolaan biaya perjalanan umrah. Dalam industri ini, biaya tambahan sering muncul akibat perubahan yang tidak terduga, seperti harga tiket pesawat atau biaya akomodasi yang lebih tinggi dari perkiraan. Menurut (Septarini, 2017) menekankan bahwa transparansi adalah kunci dalam membangun kepercayaan antara perusahaan dan jamaah. Jamaah harus mengetahui secara jelas rincian biaya yang mereka bayarkan, sehingga tidak ada biaya tersembunyi yang dapat menimbulkan ketidakpuasan.



Dalam kasus PT Chatour Travel Diwek Jombang, perusahaan berhasil menerapkan transparansi dalam pengelolaan biaya selama penundaan keberangkatan pada 27 Maret 2024. Meski jumlah penumpang kurang dari kuota minimum, perusahaan tetap transparan mengenai situasi ini kepada jamaah dan tidak membebankan biaya tambahan. Sikap transparan ini tidak hanya membantu jamaah merencanakan anggaran mereka, tetapi juga memperkuat hubungan perusahaan dengan pelanggan, yang merasa diperlakukan secara adil dan jujur. Dengan menjaga transparansi, perusahaan berhasil mempertahankan loyalitas jamaah dan menghindari potensi perselisihan (Sandrio & Astawa, 2023).

Penerapan Strategi Mitigasi Risiko dalam Industri Perjalanan Umrah

Industri perjalanan umrah dan haji menghadapi risiko yang kompleks, mulai dari operasional hingga kesehatan jamaah. Untuk mengatasi risiko ini, PT Chatour Travel Diwek Jombang merumuskan strategi mitigasi risiko yang mencakup beberapa langkah penting. Salah satunya adalah penyusunan rencana darurat yang dapat diaktifkan ketika terjadi masalah tak terduga, seperti penundaan penerbangan atau masalah kesehatan yang menimpa jamaah. Kerjasama dengan pihak ketiga, seperti maskapai penerbangan dan penyedia akomodasi, juga menjadi langkah penting dalam memastikan dukungan yang cukup untuk menangani situasi-situasi darurat. Komunikasi yang efektif dengan jamaah juga diterapkan oleh perusahaan untuk menghindari kesalahpahaman atau ketidakpuasan yang mungkin muncul akibat perubahan situasi (Dias, 2017).

Pada kasus perubahan jadwal keberangkatan, PT Chatour Travel Diwek Jombang menerapkan strategi mitigasi risiko yang terbukti efektif. Transparansi dalam komunikasi dengan jamaah mengenai alasan perubahan dan respons cepat dalam mengatasi masalah menunjukkan bahwa perusahaan mampu mengelola risiko secara profesional. Hasil wawancara dengan beberapa jamaah menunjukkan bahwa mereka tetap puas dengan layanan yang diberikan meskipun ada perubahan jadwal, terutama karena tidak adanya biaya tambahan yang dibebankan dan kejelasan informasi yang diberikan. Hal ini mencerminkan bahwa manajemen risiko yang baik berdampak langsung pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Putransyah, 2016).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan manajemen risiko

yang efektif, evaluasi kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan transparansi dalam pengelolaan biaya dapat meningkatkan kepuasan jamaah PT Chatour Travel Diwek Jombang. Analisis IPA mengidentifikasi prioritas utama dalam peningkatan layanan, seperti keandalan keberangkatan dan komunikasi yang jelas terkait perubahan jadwal, yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan pendekatan ini, PT Chatour Travel dapat menjaga kepercayaan jamaah dan mempertahankan kualitas layanan yang optimal di tengah tantangan operasional yang kompleks.

DAFTAR RUJUKAN

- Andoro,S, I. F. B. (2024). Implementasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pembelajaran. *Digital Transformation Technology*, 4(1), 550-557. <https://doi.org/10.47709/digitech.v4i1.4380>
- Anita, S. Y., Kustina, K. T., Wiratikusuma, Y., & Sudirjo, F. (2023). Manajemen Risiko. In PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI (Issue Mei).
- Aulia, M., Affandi, Y., & Rozaq, A. (2024). Tren dan Tantangan dalam Manajemen Industri Haji dan Umroh : Perspektif Global dan Lokal. 5(4), 1224-1233.
- Dias, A. P. (2017). Manajemen Risiko Pada Industri Layanan Jasa Di Pt. Rama Mustika Agen Travel Haji Dan Umrah. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Mirandani, Y., & Rafiuddin. (2020). PRAKTIK GADAI DI UNIT PEGADAIAN SYARIAH RABA NGODU DALAM TINJAUAN FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 184-206.
- Nandavita, A. Y., & Islahuddin, A. N. (2022). Pengaruh Antrian Haji Terhadap Minat Masyarakat Melaksanakan Ibadah Haji Di Kota Metro. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 1(2), 99. <https://doi.org/10.32332/multazam.v1i2.5374>
- Putransyah, S. N. (2016). PENGARUH PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) PADA BANK BRI KC. KENDAL SEPTIAN. 4(1), 1-23.
- Sandrio, L., & Astawa, I. N. D. (2023). Etika Bisnis Sebagai Acuan Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Online Shop Hedwig Labuan Bajo). *Jurnal Akademisi Vokasi*, 2(1), 91-100.



- Septarini, D. F. (2017). The correlation of the value of amanah and islamic pricing theory with customer satisfaction and its implication on customer loyalty in hajj and umrah service products in surabaya. *Journal of Islamic Financial Studies*.
- Soetopo, A. A., Wilar, D., & Manoppo, F. J. (2017). Pemodelan Pengelolaan Risiko Proyek Pembangunan Jaringan Irigasi Sangkub Kiri Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 7(3), 818-826.
- Wibisono, K. D., Syah, T. Y. R., Negoro, D. A., & Iskandar, M. D. (2023). Analisis Manajemen Resiko Pemasaran, Operasional, Human Capital, Dan Finance Pada PT Agrindo Sumber Harum. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(3), 1895-1913. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i3.3519>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32-39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>