

Vol. 4 No. 2, July - December 2020

ISSN: 2579-9703 (P) | ISSN: 2579-9711 (E)

Academica

Journal of Multidisciplinary Studies

Academica

Journal of Multidisciplinary Studies

Editorial Team

Editor in Chief

Ahmad Saifuddin, IAIN Surakarta

Reviewer

Mudofir, IAIN Surakarta

Syamsul Bakri, IAIN Surakarta

Alamat Redaksi:

IAIN (State Institute for Islamic Studies) Surakarta

Jln. Pandawa No.1 Pucangan, Kartasura, Sukoharjo, Central Java, 57168

website: ejournal.iainsurakarta.ac.id/index.php/academica

e-mail: journal.academica@gmail.com | journal.academica@iain-surakarta.ac.id

Academica

Journal of Multidisciplinary Studies

Daftar Isi

Strategi Koping Siswa dalam Menghadapi Stres Akademik di Era Pandemi Covid-19 <i>Della Tri Damayanti & Alviyatun Masitoh</i>	185 - 198
Manajemen Kecemasan Masyarakat Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 <i>Andini Permana Kartika Putri & Ardi Septiawan</i>	199 - 216
Pola Bimbingan Belajar Orang Tua di Masa Pandemi Covid-19 <i>Nia Unfa & Adi Tri Nugroho</i>	217 - 224
Analisis Faktor-Faktor Keputusan Pembelian Makanan Online Muslim Millennial <i>Arian Agung Prasetyawan & Sela Mahribi Nurhidayah</i>	225 - 244
Strategi Orang Tua Dalam Menanamkan Pendidikan Karakter Anak Pada Masa Pandemi Covid-19 <i>Lusiana Siska Nurul Azizah, Nila Ispiyana, & Sinta Nuryah</i>	245 - 256
Model Pendampingan Belajar Orang Tua Untuk Anak Berkebutuhan Khusus Selama Masa Pandemi <i>Tias Rahmawati, Fartiwi, & Umi Nur Fatimah</i>	257 - 266
Implementasi Kunjungan Rumah Dalam Pembelajaran Pada Masa Pandemi <i>Aisyah Budianti & Puteri Ardina Melati</i>	267 - 278
Analisis Manajemen Risiko PT. Amanu Zamzam Sakinah Solo Menghadapi Kebijakan Pemerintah di Masa Pandemi Covid-19 <i>Muhammad Permadi & M. Muqoffa</i>	279 - 294
Peran Dakwah Daring untuk Menjaga Solidaritas Sosial di Masa Pandemi Covid 19 <i>Setyowati & Anggi Cahya</i>	295 - 310
Eksistensi Prokem Di Tengah Modernisasi Bahasa Generasi Milenial <i>Afrizal Mufti, Dita Pramestiani, & Anggi Kusuma Maharani</i>	311 - 318
Praktik Kawin Suntik Hewan (Sapi) Ditinjau Dari Hukum Islam Baik Dalam Praktik Maupun Dalam Akadnya <i>Fify Nurul Pertiwi & Lilis Nurani</i>	319 - 328



Analisis Manajemen Risiko PT. Amanu Zamzam Sakinah Solo Menghadapi Kebijakan Pemerintah di Masa Pandemi Covid-19

Muhammad Permadi & M. Muqoffa

IAIN Surakarta

Abstrack

The Hajj and Umrah industry is one of the most growing and popular businesses in these years. Decree of the minister of religion of the Republic of Indonesia number 494 of 2020 concerning the cancellation of pilgrims during the Hajj pilgrimage in 2020 this decision is to prevent the spread of the Corona virus. The purpose of this study was to analyze and determine the risk management carried out by PT Amanu in the era of the Covid-19 pandemic. This study used a qualitative descriptive method, with primary and secondary data to study the situation and situation in the Covid-19 pandemic. Until now. This research is important to do to provide an overview to the public about the importance of risk management in the midst of a pandemic. The results of this research show that PT Amanu can survive the impact of the Haj and Umrah cancellation policy on the government by making various new breakthroughs and innovations.

Keywords: government policy; covid 19 pandemic; risk management.

Abstrak

Industri Haji dan Umrah merupakan salah satu usaha yang sangat berkembang dan populer di tahun-tahun ini. Keputusan menteri agama Republik Indonesia nomor 494 tahun 2020 tentang pembatalan jamaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2020 keputusan tersebut untuk mencegah penyebaran virus Corona. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui manajemen risiko yang dilakukan PT Amanu di era pandemi covid 19. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan data primer dan sekunder untuk mempelajari keadaan dan situasi di pandemi covid-19 ini. Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran kepada publik bahwa pentingnya manajemen risiko ditengah pandemi. Hasil riset ini menunjukkan PT Amanu dapat bertahan dari

Coressponding author

Email: mohammadpermadisholeh@gmail.com,
muqoffa99@gmail.com

dampak kebijakan pembatalan haji dan umroh terhadap pemerintah dengan melakukan berbagai terobosan baru dan inovasi.

Kata kunci: kebijakan pemerintah; pandemic covid 19; Manajemen Risiko.

PENDAHULUAN

Industri Haji dan Umrah merupakan salah satu usaha yang sangat berkembang dan populer di tahun-tahun ini. Berkembangnya bisnis ini menurut Dirjen PHU Muhajirin Yannis dilatarbelakangi, karena tiga hal yaitu masa tunggu haji yang sangat panjang, faktor ekonomi masyarakat Indonesia semakin membaik, dan adanya kesadaran keberagamaan masyarakat semakin meningkat/tinggi (Syam, 2018). Pada 2016 jumlah jamaah umrah Indonesia yaitu 700.766 jamaah, pada 2017 jumlah jamaahnya 875.958 (Susanti, 2018), sementara pada tahun 2018-2019 jumlah jamaah umrah mencapai 974.650 jamaah (Karunia, 2020).

Pada Maret 2020, Industri haji dan umroh dihadapkan pandemi Covid-19 yang memberikan dampak signifikan. Berdasarkan kompas.com, jumlah total kasus Covid-19 yang telah dikonfirmasi di dunia adalah sebanyak 30,6 juta kasus. Dari angka tersebut, telah terjadi 955.209 kasus kematian dan 22,3 juta pasien telah dinyatakan sembuh. Saat ini, kasus aktif yang tercatat adalah sebanyak 7,4 juta kasus dengan 7,3 juta dalam kondisi ringan dan 61.230 dalam kondisi kritis atau serius (Mukarromah, 2020). Pada Tanggal 27 Februari 2020, Kementerian Luar Negeri mengumumkan bahwasanya akses keluar masuk warga negara asing untuk sementara waktu diberhentikan terlebih dahulu (Bunga, 2020).

Keputusan menteri agama Republik Indonesia nomor 494 tahun 2020 tentang pembatalan jamaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2020 (Kementerian Agama, 2020). Pernyataan resmi kementerian haji Arab Saudi Senin 22 Juni 2020

"Telah diputuskan menggelar ibadah haji pada tahun ini (2020, red) dengan jumlah terbatas untuk berbagai kewarganegaraan di kerajaan," (Presisi, 2020).

Pembatalan haji dan umroh dalam rangka mencegah penyebaran virus corona tersebut sangat memukul industri haji dan umrah di wilayah Indonesia. Kebijakan ini sangat merugikan biro-biro haji dan umrah yang ada di Indonesia, karena semua biro-biro haji dan umrah sudah siap memberangkatkan jamaahnya di tanggal yang sudah ditentukannya, namun dibatalkan karena kebijakan tersebut. Ketua Umum SAPUHI (Sarikat Penyelenggara Umrah dan Haji) Syam Resfiadi memprediksikan bahwasanya kerugian biro penyelenggara umrah mencapai 1 Triliun dalam waktu satu minggu. Kalau Arab Saudi semakin lama menutup umrah, maka logikanya kerugiannya yang ditanggung oleh biro perjalanan haji dan umrah akan semakin membengkak dan semakin besar (Hamdani, 2020). Biro haji dan umroh salah satunya PT Amanu juga mengalami kerugian sebesar 500 juta sampai 1 triliun rupiah

PT. Amanu Zamzam Sakinah Solo sebagai salah satu biro haji dan umroh juga terkena dampak dari kebijakan tersebut. Sebenarnya pada 29 Februari 2020, PT tersebut akan memberangkatkan jamaah haji dan umroh namun dibatalkan karena keputusan tersebut. Padahal sudah dipersiapkan secara matang. Selama peneliti mengamati pada 19-21 September 2020, keadaan karyawan-karyawan PT Amanu yang masuk, tidak melakukan pekerjaan yang biasanya dilakukan saat kegiatan haji dan umroh masih dibuka, namun karyawan-karyawan yang masuk tetap digaji, walaupun PT itu sudah tidak menjual paket umroh untuk sementara waktu. Berdasarkan hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian. Sewajarnya dengan adanya pembatalan haji dan pemberhentian umrah karena virus corona menyebabkan PT tersebut mengalami kerugian karena sudah membayar penuh maskapai, hotel, dan keperluan yang lainnya.

Suatu perusahaan harus mempunyai manajemen resiko yang baik agar siap dalam menghadapi suatu bencana alam atau peristiwa yang dapat mengganggu perusahaan. Dengan itu perusahaan tidak mudah bangkrut dan mengalami kerugian yang besar. Manajemen risiko adalah semua rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan risiko yaitu perencanaan (*planning*), penilaian (*assessment*), penanganan (*handling*) dan pemantauan (*monitoring*) risiko. (Lokobal et al., 2014). Perusahaan yang tidak mempunyai manajemen risiko yang baik, pasti perusahaan tersebut akan bangkrut bahkan gulung tikar.

Namun PT Amanu masih memberikan gaji kepada karyawan-karyawannya dan tetap bekerja ditengah-tengah situasi ini. Disini penulis merasa penasaran terhadap manajemen risiko yang diterapkan oleh PT Amanu Zamzam Solo.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah pertama, bagaimana analisis manajemen risiko PT Amanu Zamzam Sakinah terhadap kebijakan pemerintah di masa pandemi. Kedua, apasaja risiko yang dihadapi PT Amanu Zamzam Sakinah terhadap kebijakan pemerintah di masa pandemic. Ketiga, bagaimana upaya yang dilakukan PT Amanu Zamzam Sakinah dalam menghadapi manajemen risiko pada pandemic Covid-19.

Beberapa penelitian tentang manajemen risiko sudah pernah dilakukan oleh beberapa tokoh. *Pertama*, pada tahun 2019, Anggyani dkk.(A. S. Sari et al., 2019). *Kedua*, Iskandar Zulkarnain (Kusumawardhani, 2019). *Ketiga*, Rahmad Fauzan:2017. Ahmad Habib Murtadlo:2019 (Murtadlo, 2019). *Keempat*, Siti Masruroh:2018 (Masruroh, 2018). *Kelima*, Meassa Monikah S:2013 (M. Sari, 2013). Hanifah:2009 (Hanifah, 2009). Perbedaan dengan penelitian ini adalah pengambilan sampel penelitian dan keadaan risiko yang berkepanjangan. Penelitian manajemen resiko PT Amanu dapat memberi gambaran kepada public akan pentingnya manajemen risiko dalam sebuah perusahaan terutama dalam masa pandemi saat ini, memberikan pemahaman kepada jamaah terkait pembatalan haji dan mendorong kepada para tokoh biro untuk tetap bertahan menjaga amanah dan melakukan inovasi dalam menyedot jamaah. selain itu penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan oleh perusahaan biro haji dan umroh dalam menghadapi pandemi covid 19 serta dapat dijadikan rujukan oleh peneliti lain dengan paradigma yang berbeda.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif dekriptif, untuk menggambarkan upaya-upaya yang dilakukan PT Amanu Zamzam Sakinah Solo dalam menghadapi risiko-risiko di masa pandemic Covid-19. Pemilihan PT Amanu dikarenakan biro haji dan umroh tersebut terdampak kebijakan pemerintah pada pandemic Covid-19. Selain itu, PT

Amanu melakukan upaya-upaya untuk mempertahankan perusahaan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara Terstruktur, baik secara offline maupun Call Watsapp. Sumber data primer yaitu sumber data utama atau pokok yang diperoleh dari sumber yang ditetapkan sebagai informan. Sumber data skunder yaitu sumber data pendukung yang diperoleh dari buku literatur yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data primer pada riset ini adalah dengan wawancara mendalam. Peneliti melakukan wawancara dengan pimpinan (Muhammad Iqbal), manager marketing (Aditya), tokoh dan jamaah dari PT Amanu (Agus). Keabsahan data yang digunakan peneliti adalah *member-checking*, yaitu memeriksa ketepatan kesimpulan hasil wawancara kepada pihak yang diwawancarai peneliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan berita detik News, Kebijakan pemerintah terhadap biro haji dan umroh diantaranya adalah pembatalan haji dan umroh, dikarenakan pademi covid-19. Jika nantinya kebijakan kerajaan Arab Saudi akhirnya memberikan putusan kepada pemerintah Indonesia untuk membatalkan, maka dari pemerintah Indonesia tepatnya kementerian agama membuat kebijakan kepada BPIH (Badan Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh) untuk membatalkan pelaksanaan umroh (Diandri, 2020).

Kebijakan pemerintah sangat mendukung terhadap biro perjalanan haji dan umroh untuk memberitahukan kepada para jamaahnya. PT Amanu merupakan biro perjalanan yang berdampak atas adanya pandemic Covid-19. Banyak hal yang dilakukan dari perusahaan untuk menangkai kerugian-kerugian untuk melewati pandemic Covid. Menurut Iqbal, Manajer Operasional PT Amanu telah menyiapkan manajemen resiko di era pandemic covid-19 diantaranya dengan adanya gebrakan baru yaitu dengan inovasi-inovasi yang diberikan.

Menurut Fahmi, manajemen risiko merupakan suatu bidang ilmu yang membahas bagaimana suatu perusahaan dapat membuat sebuah pemetaan mengenai hambatan, halangan, gangguan yang dituangkan dengan pendekatan

manajemen yang komprehensif. (Dosen Pendidikan, 2020)) Manajemen risiko penting dilakukan oleh setiap perusahaan dengan tujuan untuk mengenali risiko dalam sebuah proyek dan mengembangkan strategi untuk mengurangi atau bahkan menghindarinya, dilain sisi juga harus dicari cara untuk memaksimalkan peluang yang ada (Lobambang, 2011). Untuk mengimplementasikan manajemen risiko secara komprehensif ada beberapa tahap yang harus dilaksanakan oleh suatu perusahaan, yaitu: *pertama*, Identifikasi Risiko Identifikasi ini dilakukan dengan cara melihat potensi-potensi risiko yang sudah terlihat dan yang akan terlihat. *Kedua*, Mengidentifikasi bentuk-bentuk risiko Pada tahap ini diharapkan pihak manajemen perusahaan telah menemukan bentuk dan format risiko yang dimaksud. Bentuk-bentuk risiko yang diidentifikasi disini telah mampu dijelaskan secara detail, seperti ciri-ciri risiko dan faktor-faktor timbulnya risiko tersebut. *Ketiga*, menempatkan ukuran-ukuran risiko, Pada tahap ini pihak manajemen perusahaan sudah menempatkan ukuran atau skala yang dipakai, termasuk rancangan model metodologi penelitian yang akan digunakan. *Keempat*, Menempatkan alternative-alternatif Pada tahap ini pihak manajemen perusahaan telah melakukan pengolahan data. Hasil pengolahan kemudian dijabarkan dalam bentuk kualitatif dan kuantitatif beserta akibat-akibat atau pengaruh-pengaruh yang akan timbul juga keputusan tersebut diambil. Berbagai bentuk penjabaran yang dikemukakan tersebut dipilah dan ditempatkan sebagai alternatif keputusan. *Kelima*, Menganalisis setiap alternatif Pada tahap ini dimana setiap alternatif yang ada selanjutnya dianalisis dan dikemukakan berbagai sudut pandang serta efek-efek yang mungkin timbul. *Keenam*, Memutuskan satu alternatif Pada tahap ini setelah berbagai alternative dipaparkan dan dijelaskan baik dalam bentuk lisan dan tulisan oleh para manajemen perusahaan maka diharapkan pihak manajer perusahaan sudah memiliki pemahaman secara khusus dan mendalam. *Ketujuh*, Melaksanakan alternatif yang dipilih. *Kedelapan*, Mengontrol alternatif yang telah dipilih. (Dosen Pendidikan, 2020)

Secara umum pandemi covid-19 ini berdampak terhadap semua perusahaan. Kebijakan pembatalan karena pandemi sangat merugikan PT Amanu.

“Pandemi ini sebetulnya kita terakhir keberangkatan pada tanggal 21 februari 2020, agak ringannya jamaah belum diberangkatkan. Kita agak telat, tidak ada beban terhadap jamaah. Kita hanya mengundang jamaah untuk datang kesini. Awalnya memang ada yang sudah mempunyai niat besar kemudian kami jelaskan tentang keadaan pemerintah Indonesia dan Arab Saudi yang memberitahukan kalau Saudi ditutup. Menanggapi kebijakan tersebut kita mengikuti sampai sekarang, tidak ada keberangkatan. Bahkan yang haji kemarin juga dibatalkan” (Wawancara dengan mas Adit, Manajer Marketing PT. Amanu, 14 September 2020, pukul 10.00 WIB)

Adanya pandemi yang berdampak dengan kebijakan pembatalan haji dan ditutupnya umroh mengharuskan biro-biro haji untuk mentaati peraturan tersebut. pandemi covid merupakan risiko eksternal yang tidak terduga menurut wedimen (1992) terdapat macam-macam risiko. *Pertama*, risiko eksternal (risiko tidak dapat diprediksi dan tidak dapat dikontrol) yaitu: a) Perubahan peraturan perundang-undangan, b) Bencana alam: badai, banjir, gempa bumi, c) Akibat kejadian pengrusakan dan sabotase, d) Pengaruh lingkungan dan sosial, sebagai akibat dari proyek, e) Kegagalan penyelesaian proyek. *Kedua*, dapat diprediksi tetapi tidak dapat dikontrol yaitu: a) Risiko pasar, b) Operasional (setelah proyek selesai), c) Pengaruh lingkungan, d) Pengaruh sosial, e) Perubahan mata uang, f) Inflasi, g) Pajak (Lobambang, 2020). karena adanya pandemi biaya haji dan umroh juga naik secara signifikan.

“Kalau untuk program paket umrohnya pasti yang pertama dihargai-harga itu paling murah 20-22 juta rupiah, kita sekarang naik sekitar 5 juta. Jadi kenaikannya sangat signifikan sekali. Karena dengan adanya pandemi ini, 5 juta itu, kita mengikuti di pemerintah Saudi yang ada pemberlakuan pajak, pajak masuk kota madinah, makkah dan pajak pemerintah pusat. Otomatis hotel-hotel, dan maskapai naik. Jadi perbedaannya paling mendasar, di harga untuk fasilitas kita tetap sama.” (Wawancara dengan mas Adit, Manajer Marketing PT. Amanu, 14 September 2020, pukul 10.00 WIB)

Adanya pemberlakuan pajak dan naiknya beberapa hotel dan maskapai penerbangan mendorong PT Amanu untuk menaikkan harga paket umroh.

Hal itu, menjadi masalah terhadap para jamaah yang sudah mendaftar dan membayar lunas paket umroh sebelum adanya pandemi. Sehingga menyebabkan jamaah protes terkait pembatalan haji dan kenaikan biaya tersebut. Sebagian jamaah takut karena pandemi yang berkepanjangan menyebabkan biro menjadi bangkrut dan uang yang telah disetorkan hangus atau tidak bisa dikembalikan. Maka perlu adanya *labelling* dan penjelasan yang matang agar tidak menimbulkan kekecewaan terhadap jamaah haji.

“Pemberangkatan berangkat haji dari jamaah yang sudah daftar hanya ada satu orang yang agak keras protes kita labeling beliau itu yang agak sulit dalam menerima penjelasan padahal kita sudah menunjukkan regulasi dari Saudi dan regulasi dari pemerintah Indonesia, mungkin karena beliau takut over padahal kita aman-aman saja, uang sudah kesana, kita tinggal duduk manis menunggu pemberangkatan. Kita tinggal memberi pengetahuan kenaikan harga mereka sudah bisa berangkat ada kasus dari teman-teman yang sudah berangkat sampai Saudi tidak boleh masuk, akhirnya pulang lagi. Sudah sampai ke turki kemudian ke Saudi dan Saudi di tutup. Kemudian sudah ada yang sampai Malaysia, menginap 4 hari ternyata ditutup. Tidak bisa berangkat ke Saudi berarti itu beban travel juga.”
(Wawancara dengan mas Adit, Manajer Marketing PT. Amanu, 14 September 2020, pukul 10.00 WIB)

Walaupun ada beberapa jamaah yang protes terkait pembatalan haji dan umroh, hanya ada satu jamaah yang membatalkan pendaftaran di PT Amanu. Kebanyakan jamaah tetap bertahan dan menunggu pemberangkatan haji. Protes dari beberapa jamaah haji merupakan suatu hal wajar, PT Amanu selalu berusaha untuk menjaga kepercayaan PT kepada jamaah dan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

“Tantangannya itu kita akan membuat kepercayaan kembali lagi. Dengan cara misalnya, keberangkatan yang tertunda itu akan kita berangkatkan di bulan Januari yang kemungkinan sudah dibuka, berdasarkan info yang kami baca. Bagaimana nanti keadaan disana, terus apa ada regulasi terbaru lagi. Dari situ nanti akan kita bikin buku mitra atau bisa kita bilang buku pintar. bagaimana, ketika menghadapi berbagai masalah dari hal itu kita akan bikin lagi regulasi terbaru apa saja, museum apa saja yang boleh dimasuki atau tidak.

Maksimal orangnya berapa banyak. Kemudian kita cetak kita kasih ke tokoh-tokoh kita. Agar tokoh-tokoh kita mulai jualan lagi dan bisa menjelaskan karena tokoh itu penyambung lidah kita ke masyarakat jadi mereka juga harus menguasai walaupun belum ada pemberangkatan. Jadi, jamaah juga yakin dengan penjelasan mereka.” (Wawancara dengan mas Adit, Manajer Marketing PT. Amanu, 14 September 2020, pukul 10.00 WIB)

Kepercayaan masyarakat kepada PT harus diutamakan. Selain cara diatas PT Amanu juga menghimbau para tokoh biro untuk selalu komunikatif dan terus melakukan edukasi terhadap jamaah. Agar seolah-olah PT tidak lepas tangan.

“Kekeluargan di PT. Amanu itu kan kuat entah itu dari jamaah, atau dari progam, apapun tanggal keberangkatan manapun itu setiap di jamaah atau alumni jamaah itu adalah satu keluarga. Bisa nanti diadakan pertemuan pertemuan kayak apa namanya reuni atau dauroh ataupun itulah. yang akhirnya mereka itu saling bertemu saling berpasangan terus mengadakan sosial, pengajian atau apapun. Yang intinya itu kita berikan e...wawasan kepada jamaah e...kalau bisa itu kita bersama-sama ke surga bareng-bareng. Edukasilah intinya, jamaah kalau protes itu wajar kan kita dari segi perusahaan harus memberikan edukasi kepada jamaah biar tenang jadi seolah-olah kita tidak lepas tanggung jawab.” (Wawancara dengan mas Agus, Tokoh biro PT Amanu, 16 September 2020, pukul 13.00 WIB)

Jamaah yang tetap bertahan dan percaya dengan PT Amanu bukan tanpa alasan. mereka tetap percaya karena PT Amanu memberikan berbagai fasilitas yang mampu memberikan pendampingan kepada jamaah. PT amanu juga selalu memberikan informasi terupdate dan materi-materi kislaman sehingga komunikatif antara perusahaan dan jamaah tetap terjaga.

“Menurut saya sendiri percaya dengan PT Amanu karena PT Amanu sampai saat ini selalu memberikan informasi-informasi kepada kita. Informasi-informasi itu disebar kan lewat grup WhatsApp. Bukan cuman itu biasanya PT Amanu itu memberikan materi-materi tentang islam kayak sabar, tawakal dan lain-lain. Jadi e... PT itu tanggung jawab gitu lho mas...PT Amanu juga memberikan fasilitas yang baik kayak bis kita pakai bis yang modal-modal terbaru dengan flase dengan

tempat duduk yang nyaman terus dengan pembimbing yang profesional yang tau tentang sejarah-sejarah tempat yang bersejarah di Mekkah dan Madinah. Kita nanti bisa diterangkan o...ini oh tempat ini ini lah jabarrohmah seperti ini sejarahnya terus kita memberikan keunggulan dari pembimbing yang tau agama kadang kan ada pembimbing yang hanya bisa nemenin aja...kita pakai pembimbing yang tau agama bisa menerangkan bisa menambah ilmu menambah kajian untuk para jamaah jadi setelah pulang umroh itu bukan hanya sekedar umroh tapi ilmu agama dari jamaah juga menambah. Menurut saya bagus sih mas untuk pelayanan dan pendampingan dari Amanu sendiri. Banyak juga fasilitas yang tidak kami dapatkan di biro lain, diantaranya ada makan siang dan fasilitas lainnya.” (Wawancara dengan Pak Agus, jamaah haji PT Amanu, 16 September 2020, pukul 13.30 via telepon)

Dampak pembatalan haji tidak hanya pada jamaah, tetapi juga berdampak kepada karyawan dan tokoh dari biro. Karyawan di PT Amanu tidak digaji secara utuh saat pandemi. Pengurangan gaji saat pandemic ini merupakan hal wajar dan hampir berlaku di semua perusahaan di Surakarta.

“Sistem untuk pembayaran gaji pasti ada pengurangan di staff kita anggap itu, sebagai hal wajar Karena memang pemasukan perusahaan itu lagi nggak ada sama seperti biro yang lain. Bahkan di hotel solo banyak dari teman-teman yang di cut langsung, cuman di bayar 30% gajinya, kita juga melihat pariwisata sedang dihantam habis dengan adanya virus corona. Di staff bidang juga ada pengurangan tapi itu wajar untuk sallery terutama tetapi berbanding dengan jam kerja masuk, selainnya kita dirumah. Untuk itu pengurangan itu pasti, tapi hal itu tidak menurunkan semangat kita dalam bekerja”. (Wawancara dengan mas Adit, Manajer Marketing PT. Amanu, 14 September 2020, pukul 10.00 WIB)

Dampak pandemic covid 19 yang begitu riskan derhadap bertahan tidaknya perusahaan memaksa perusahaan untuk banting stir dan mengharuskan PT Amanu melakukan berbagai inovasi untuk mempertahankan perusahaan. Inovasi yang diterapkan di biro PT Amanu Zamzam Sakinah tidak hanya berpusat pada Perusahaan tetapi juga harus mencakup pada seluruh elemen perusahaan. untuk tetap terjaganya jamaah haji yang mendaftar

perusahaan tetap memberikan edukasi terhadap jamaah. PT Amanu membuat kurikulum yang diberikan tokoh biro yang kemudian disampaikan kepada jamaah dan bakal calon jamaah melalui media social. Kurikulum diatas tidak sebatas pada materi yang berkaitan dengan haji dan umroh tetapi juga materi tentang syari'at islam secara umum.

“Kita selalu memberikan edukasi-edukasi yang diberikan kepada jamaah. materi yang disampaikan tetep yang kaitannya dengan apa ibdah umroh ataupun haji itu sendiri maka dari PT Amanu itukan memberikan sebuah edukasi yang mereka itu membuat sebuah kurikulum ya sebuah kurikulum yang memang itu khusus diberikan kepada mereka – mereka yaitu calon jamaah haji maka jadi ini yang dinamakan edukasi umroh dan haji itu progamnya PT Amanu makanya untuk para tokoh ini sendiri seperti halnya untuk apa yang memiliki jamaah itu mengadopsi ke mereka jadi menagdopsi ke pusat yaitu PT Amanu kita kasih pembelajaran materi yang kaitannya dengan ibdah umroh ataupun haji makanya setiap saat kitakan juga memberikan materi meskipun hanya saat ini memang belum kita bisa mengumpulkan secara total untuk jamaah itu secara langsung kita biasanya memberikan dalam ke ini apa namanya online begitu makanya ini kita tetep memberikan suatu edukasi terhadap para jamaah itu sendiri dan kita memberikan suatu edukasi memang nggak hanya kaitanya umroh haji umroh haji nggak tapi lebih kearah positif contohnya begini sebelum berangkat haji atau umroh nanti apa yang apa yang kita materikan apa yang kita utarakan kepada jamaah setelah haji nanti atau setelah umroh pulang itu nanti gimana jadi nanti mereka akan apa istilahnya mendapatkan suatu ilmu yang bener-bener dari edukasi itu sendiri”. (Wawancara dengan mas Iqbal, manajer dan tokoh PT Amanu, tanggal 18 sepetember 2020, pukul 21.00, via telepon)

Selain memberikan edukasi kepada jamaah, PT Amanu juga memberikan kemudahan pelayanan kepada calon jamaah dengan merubah SOP PT Amanu. Kemudahan akses informasi dan pelayanan yang ramah dapat menjadi nilai plus dari sebuah perusahaan. perusaah harus dapat memuaskan jamaah dengan memberikan pelayanan yang baik.

“SOP pelayanan dipandemi ini itu memang kita beda dengan sebelum pandemi. Kalau di pandemi seperti ini untuk melayani jamaah yang

mau daftar atau entah hanya sekedar Tanya-tanya informasi itu adalah ada dua yang biasa kita terapkan yang pertama adalah datang ke kantor di jam dan hari senin dan sabtu yang kedua adalah diluar hari itu tapi harus dengan janji contoh nya ada jamaah yang mau tanya-tanya bisa hubungi saya atau siapapun atau bila perlu nanti kita datang kerumah jamaah itu juga bisa atau yang paling mudah by telepon kita terangkan kita telpon e... apa aja yang diperlukan jamaah kita layani". (Wawancara dengan mas Agus, Tokoh biro PT Amanu, 16 September 2020, pukul 13.00 WIB, via telepon)

Sampai saat ini karyawan-karyawan di PT Amanu tetap melaksanakan berbagai kegiatan yang disiapkan untuk menyambut dibukanya Saudi nanti. Karyawan di PT Amanu tetap masuk walaupun ada pengurangan hari dan jam kerja. Di era new normal ini PT Amanu juga tetap melaksanakan kegiatan dengan mentaati protocol kesehatan.

"Kita sekarang masuk hanya hari senin dan sabtu selainnya dirumah. Di rumah kita mengerjakan sesuatu agar nanti kalau sudah dibuka kita tidak ketinggalan jualan. Kita bikin poster ajakan, atau video-video ajakan, karena hal itu sudah bagian dari penjualan kita nantinya, agar saat Saudi dibuka kita sudah siap". (Wawancara dengan mas Adit, Manajer Marketing PT. Amanu, 14 September 2020, pukul 10.00 WIB)

Seorang manager harus pandai melihat situasi dan kondisi dan memanfaatkan peluang-peluang yang ada. Setiap peluang harus dioptimalkan oleh perusahaan. Terutama ditengah pandemic seperti ini. PT Amanu tidak merumahkan karyawan secara penuh dan masih memberikan gaji karyawan. Agar perusahaan tetap ada pemasukan PT amanu memaksimalkan setiap peluang yang ada. Mulai dari beralih bisnis hingga menjalin kerjasama dengan berbagai pihak untuk memanfaatkan asset-aset yang dimiliki oleh PT Amamu.

"Covid 19 ini berdampak sangat luar biasa makanya dari itu e... kita juga nggak berhenti hanya dengan e...apa namanya hanya menjual untuk paket progam umrohnya saja ya begitu karena umroh ini berhenti maka kita mengalihkan dibisnis yang lain diantaranya ya kita ada bisnis agar bisa untuk memberi pemasukan kepada karyawan-

karyawan juga kan begitu jadi ini kita juga e..apa namanya memiliki oleh-oleh haji umroh jadi nanti kayak seperti kurma seperti air zamzam dan hal sebagainya lah itu yang oleh-oleh umroh kita bisa jual belikan seperti itu. Kita juga memiliki juga untuk apa itu namanya ...quran tulis, quran yang bisa kita tawarkan kepada yayasan rumah tahfidz atau dimana yang kaitannya dengan al quran itu sendiri makanya bagaimana atau istilahnya bagaimanapun cara agar ada pemasukan selain daripada untuk umroh ini maka kita banting stir dalam bisnis yang lainnya. Dan kita juga Alhamdulillah memiliki beberapa bidang tanah yang memang disitu kita memanfaatkan untuk perikanan, untuk tanaman sayuran, dan sebagainya yang hal itu bisa mengurangi risiko daripada hal itu maksudnya itu kembali ke karyawan juga memberikan pemasukan kepada karyawan jadi insyaallah sampai saat ini memang meskipun ada risiko dampak seperti ini itu kami masih tetap berusaha untuk banting stir istilahnya agar bisa memberikan pemasukan dengan bisnis yang lain. Dalam masalah contohnya saja kita menjual oleh-oleh haji dan umroh itu kan da zamzam ada kurma ada kacang almond dan juga lain sebagainya jadi kita bekerja sama tetep bekerjasama dengan perwakilan dan juga agen-agen kita. Karena kami sendiri PT Amanu adalah distributor juga yang apa namanya tangan pertama dari barang-barang ini gitu lho...makanya ini kan kita juga memiliki harga khusus yang ketika ini bisa menawarkan kepada yang lainnya. Contohnya kita memiliki agen memiliki karyawan, memiliki perwakilan, memiliki marketing juga di Amanu itu sendiri makanya kita juga memikirkan mas...meikirkan apa? Memikirkan mereka-mereka agen, perwakilan, cabang, karyawan agar bisa masih tetap eksis dalam mencari pemasukan. Kalau yang selama ini kan kaya agen, marketing, cabang itu kan selama ini kan menjual paket dari biro umroh itu sendiri. Nah, ini kita menawarkan kepada mereka oleh-oleh haji dan umroh. Oleh-olehnya yang kita tawarkan sekarang bukan paket haji dan umrohnya. Nah ini caranya seperti ini, satu yaitu dengan kita memberikan kerjasama dengan tetap menawarkan para perwakilan itu kepada mereka yang membutuhkan. Di media sosialpun kita gencar dan juga door to door itu bagi yang memiliki toko menjual seperti itu maka kami datang kita berikan suatu penawaran, ya sama aja kayak apa namanya kayak kita memiliki produk apa, ya kita tawarkan kepada mereka yang memang memerlukan. Tapi biasanya gini, karena kita memiliki karyawan, memiliki agen, agenpun menjualnya juga online juga di media sosial. Bisnis ini sudah berjalan sejak satu bulan setelah pemberhentian umroh. Kemungkinan umroh berhenti sejak bulan februati jadi kita tunggu satu bulan belum ada kepastian dari Saudi

makanya kita beralih untuk hal itu. Satu bulanan kita udah memulai bisnis seperti itu. Sebelumnya kita memang sudah punya bisnis seperti itu tapi kita tidak memplotkan atau memaksimalkan, hanya saja ketika ada jamaah yang pesen maka kita baru ambil barangnya. Tapi untuk saat ini kita ambil barang terlebih dahulu baru kita jual belikan". (Wawancara dengan Mas Iqbal, Manager dan Tokoh PT Amanu, 18 Septemeber 2020, pukul 21.00 via telepon)

Selain inovasi-inovasi diatas PT Amanu saat ini juga beralih beralih progam. Sebelumnya fokus dengan paket umroh dan haji menjadi fokus di paket wisata halal di negara-negara timur tengah.

"Inovasinya bukan di paket umroh, tetapi di paket turki atau paket wisata halal, karena memang selain Saudi yang nanti akan dibuka pada 1 Januari 2021. Nah, turki itu sudah buka. Jadi sudah ada yang berangkat. Terus habis itu, Jordania, Mesir juga sudah buka. Tapi kembali lagi dengan adanya Indonesia yang di lock down oleh 59 Negara kita juga akan menyesuaikan lagi". (Wawancara dengan mas Adit, Manajer Marketing PT. Amanu, 14 September 2020, pukul 10.00 WIB)

Manajemen risiko yang dilakukan oleh PT Amanu Zamzam Sakinah Solo cukup baik. Mereka dapat menghadapi masalah dari dampak dari kebijakan pemerintah terkait pembatalan haji dan pemberhentian umroh. Risiko karena pandemic covid 19 merupakan risiko eksternal yang tidak terduga. Dampak dari risiko tersebut begitu kompleks dan sangat sulit diprdiksi. Kesembuahan perusaahn PT Amanu juga tergantung dengan kebijakan pemerintah Indonesia dan pemerintah Saudi. Pelbagai risiko-risiko tersebut sampai saat ini PT Amanu berhasil memanajemen dengan baik. PT Amanu Zamzam Sakinah Solo tetap eksis dan bertahan. Mereka juga tetap memberikan gaji pada karyawan. Keberhasilan saat ini tidak lain karena mereka berhasil membuat terobosan-terobosan melalui berbagai inovasi yang dilakuakan. Strategi tersebut sangat tepat dan sesuai dengan proses dan tujuan manajemen risiko.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Manajemen Risiko yang diterapkan PT Amanu Zamzam Sakinah Solo diantaranya *pertama*, memasarkan oleh-oleh ibadah umroh yang dijual kepada para jamaah yang ingin membelinya. *Kedua*, adanya pembagian pengelolaan lahan dan memanfaatkan lahan untuk ditanam tumbuh-tumbuhan. *Ketiga*, terdapat uang cadangan untuk memberikan subsidi kepada perusahaan untuk masih bertahan di masa pandemic covid-19 ini. *Keempat*, menjual paket tour travel di Turki.

Beberapa inovasi yang diterapkan oleh PT Amanu Zamzam Sakinah ini membuktikan mampu untuk mengatur dan memanajemen risiko perusahaan di masa pandemic Covid-19 ini. Inovasi tersebut sampai saat ini masih berlangsung dan disaat itu pula peneliti mengetahui bagaimana manajemen resiko yang diterapkan oleh biro haji dan umroh PT Amanu Zamzam Sakinah Solo. Upaya ini bisa dilakukan oleh perusahaan lain, sehingga bisa belajar di tengah pandemic Covid-19 ini.

Saran

Peneliti berharap kepada peneliti lain harus mampu untuk menyajikan data yang lebih lengkap. Untuk menunjang penelitian yang kompleks dan sesuai dengan apa yang sudah ada di penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Dosen pendidikan. (2020). *Manajemen Risiko*. Dosen Pendidikan.Com.

Agama, M. (2020). *No Title*.

Bunga, H. (2020, February). *Kebijakan Arab Stop Terima Jemaah Umrah Bersifat Sementara*.

- Diandri, R. (n.d.). Haji Batal, Ketua MPR Saran Pemerintah Beri Stimulus Agen Travel. *Detiknews*.
- Hamdani, T. (2020). Biro Travel Bisa Rugi Rp 1 Triliun Imbas Saudi Setop Jmeaah Umrah. *Detik.Com*.
- Hanifah. (2009). *Analisi Manajemen Risiko Pada Pelaksanaan Ibadah Haji Tahun 2008 KBIH Istiqlal Jakarta*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Karunia, A. M. (2020). Visa Di tangguhkan, Berapa Banyak Jemaah Umrah Asal Indonesia? *Kompas*.
- Kusumawardhani. (2019). *Analisis Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000:2009 Pada Model Optimalisasi Pengembangan Destinasi Wisata Spiritual*. 10, 28–39.
- Lokobal, A., Sumajouw, M., & Sompie, B. (2014). Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi Di Propinsi Papua (Study Kasus Di Kabupaten Sarmi). *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2), 100881.
- Masruroh, S. (2018). *Implementasi Manajemen Risiko Pada Pengelolaan Dana Zakat (Studi Kasus Inisiasi Zakat Indonesia DIY)*. Universitas Islam Indonesia.
- Mukarromah, fina fadhrotul. (2020). Update Covid-19 di Dunia 19 September: Rekord Kasus Harian di Perancis, 13.215 Terinfeksi. *Kompas*.
- Murtadlo, A. H. (2019). *Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Usaha Kue Dan Roti CV Jaya Bakery Dalam Prespektif Ekonomi Islam (Studi Kasus CV Jaya Bakery Royal Bandar Lampung)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Presisi, tim jurnal. (n.d.). Pemerintah Arab Saudi Putuskan Tetap Laksanakan Haji 2020 Hanya Untuk Jemaah Lokal. *Pikiran Rakyat*, 2020.
- Sari, A. S., Senjiati, I. H., & Ibrahim, M. A. (2019). Prioritas Solusi Penanganan Kasus Pembatalan Keberangkatan Jemaah Umrah Berdasarkan Teori Manajemen Resiko (STudi Kasus in Al-Wihdan Haji and Umrah. *Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 131–137.
- Sari, M. (2013). Studi Manajemen Risiko Erupsi Merapi Terhadap Pariwisata. *Prosiding PESAT*, 5(0), 8–9.
- Susanti, R. (2018). BIJB Targetkan Jemaah Umrah Naik 25 Persen Per Tahun. *Kompas*.
- Syam, F. (2018, September). Bisnis Umrah Berkembang Pesat, Ini Penyebabnya Menurut Sekertaris Dirjen PHU. *Tribun*.