

ABSTRAK

Kayla Salsabila, Manajemen Risiko Operasional dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi 2025

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik berskala besar yang menuntut koordinasi intensif lintas instansi serta mengandung kompleksitas operasional yang tinggi. Asrama Haji Embarkasi Bekasi, sebagai embarkasi terbesar dan tersibuk di Indonesia, melayani sekitar 26.681 jemaah dalam 61 kloter pada musim haji 2025 M/1446 H, sehingga rentan terhadap berbagai risiko operasional yang bersifat dinamis dan multidimensional. Kondisi ini menuntut adanya sistem manajemen risiko yang terstruktur dan andal agar seluruh proses pelayanan berjalan tertib, aman, dan efisien bagi seluruh jemaah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses Manajemen Risiko Operasional dalam penyelenggaraan ibadah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2025, meliputi identifikasi risiko operasional, mitigasi risiko yang diterapkan, monitoring dan evaluasi risiko operasional. Penelitian ini menggunakan teori ISO 31000:2018 dengan membagi Manajemen Risiko Operasional ke dalam tiga indikator, yaitu identifikasi risiko operasional, mitigasi risiko yang diterapkan, monitoring dan evaluasi risiko operasional.

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretivisme, dengan metode metode kualitatif dan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposif sampling dan data dianalisis dengan model Miles, Huberman, dan Saldana melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan..

Hasil penelitian mengungkapkan tiga temuan pokok utama. Pertama, identifikasi risiko dilaksanakan secara terstruktur sejak dua hingga tiga bulan sebelum operasional melalui rapat evaluasi internal, pendataan profil jemaah, dan koordinasi eksternal. Lima sumber risiko utama yang teridentifikasi meliputi keterlambatan *manifest* maskapai, ketidaksesuaian jadwal kedatangan jemaah, penurunan kondisi kesehatan jemaah, permasalahan akomodasi dan infrastruktur, serta bencana alam berupa banjir pada Maret 2025. Kedua, mitigasi dilaksanakan secara berlapis melalui koordinasi preventif H-14 hingga H-7, penerapan *early warning system*, penanganan khusus jemaah lanjut usia dan penyandang disabilitas, SOP yang adaptif, kesiapan tim kesehatan 24 jam, serta koordinasi lintas bidang secara *real-time*. Ketiga, monitoring dijalankan berbasis zonasi dengan penempatan petugas pada titik-titik strategis dan pemantauan per kloter oleh PPIH Daerah, sementara evaluasi dilaksanakan secara berjenjang dan periodik dengan hasil yang disampaikan kepada Dirjen PHU dan Kementerian Agama sebagai bahan rekomendasi perbaikan kebijakan penyelenggaraan haji.

Kata Kunci: Manajemen Risiko Operasional, Penyelenggaraan Ibadah Haji, Embarkasi Bekasi, ISO 31000:2018