

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
MOTTO HIDUP.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
RIWAYAT HIDUP.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5 Tinjauan Pustaka	12
1.6 Langkah-Langkah Penelitian	26
BAB II KAJIAN PUSTAKA	35
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	35
2.2 Tinjauan Konseptual dan Teoritis.....	41
2.2.1 Konsep Risiko	41
2.2.2 Manajemen Risiko	47
2.2.3 Manajemen Risiko ISO 31000	49
2.2.4 Pelayanan Haji Ramah Lansia	55
BAB III PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
3.1.1 Sejarah Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bogor	68

3.1.2 Visi dan Misi Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bogor.....	70
3.1.3 Struktur Organisasi Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bogor .	71
3.2 Hasil Penelitian	72
3.2.1 Identifikasi Risiko Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Jemaah Lansia Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kabupaten Bogor Tahun 2025	72
3.2.2 Risiko Terhadap Problematika Yang Muncul Dalam Pendampingan Dan Pelayanan Jemaah Lansia Di Kabupaten Bogor Tahun 2025	82
3.2.3 Evaluasi Risiko Yang Dilakukan Untuk Menilai Tingkat Dampak Dan Kemungkinan Risiko Yang Terjadi Pada Jemaah Lansia Di Kabupaten Bogor Tahun 2025.....	94
3.2.4 Strategi Pengendalian Dan Mitigasi Risiko Yang Diterapkan Untuk Minimalisasi Problematika Jemaah Lansia Dalam Penyelenggaraan Haji Di Kabupaten Bogor Tahun 2025.....	105
3.2.5 Pemantauan Dan Review Risiko Dalam Memastikan Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Pelayanan Jemaah Lansia Di Kabupaten Bogor Tahun 2025.....	117
3.3 Pembahasan.....	132
3.3.1 Analisis Identifikasi Risiko Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Jemaah Lansia Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kabupaten Bogor Tahun 2025.....	132
3.3.2 Analisis Risiko Terhadap Problematika Yang Muncul Dalam Pendampingan Dan Pelayanan Jemaah Lansia Di Kabupaten Bogor Tahun 2025.....	139
3.3.3 Analisis Proses Evaluasi Risiko Yang Dilakukan Untuk Menilai Tingkat Dampak Dan Kemungkinan Risiko Yang Terjadi Pada Jemaah Lansia Di Kabupaten Bogor Tahun 2025.....	147
3.3.4 Analisis Strategi Pengendalian Dan Mitigasi Risiko Yang Diterapkan Untuk Minimalisasi Problematika Jemaah Lansia Dalam Penyelenggaraan Haji/Umrah Di Kabupaten Bogor Tahun 2025	152
3.3.5 Analisis Proses Pemantauan Dan Review Risiko Dalam Memastikan Efektivitas Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Pelayanan Jemaah Lansia Di Kabupaten Bogor Tahun 2025.....	157
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	175
4.1 Kesimpulan	175
4.2 Saran.....	176
DAFTAR PUSTAKA.....	178
LAMPIRAN.....	192

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Hasil Identifikasi Risiko dalam Pelayanan Jemaah Lansia pada Penyelenggaraan Haji di Kabupaten Bogor Tahun 2025	81
Tabel 3.2 Ringkasan Problematika dalam Pendampingan dan Pelayanan Jemaah Lansia pada Penyelenggaraan Haji di Kabupaten Bogor Tahun 2025	92
Tabel 3.3 Mekanisme Evaluasi Risiko dalam Pelayanan Jemaah Lansia pada Penyelenggaraan Haji di Kabupaten Bogor Tahun 2025	102
Tabel 3.4 Kategori Tingkat Risiko Jemaah Lansia Berdasarkan Hasil Evaluasi	104
Tabel 3.5 Strategi Pengendalian dan Mitigasi Risiko dalam Pelayanan Jemaah Lansia pada Penyelenggaraan Haji di Kabupaten Bogor Tahun 2025	115
Tabel 3.6 Mekanisme Pemantauan dan Review Risiko dalam Pelayanan Jemaah Lansia pada Penyelenggaraan Haji di Kabupaten Bogor Tahun 2025	128
Tabel 3.7 Rekomendasi Perbaikan Program Berdasarkan Hasil Review Pemantauan Risiko	130



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Landasan Konseptual	25
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Skripsi Pembimbing	192
Lampiran 2 Data Proses Bimbingan Skripsi	193
Lampiran 3 Surat Penelitian.....	195
Lampiran 4 Balasan Penelitian.....	196
Lampiran 5 Transkrip Wawancara	197
Lampiran 6 Dokumentasi	215

