Manajemen Krisis dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji: Perspektif Manajemen RisikoLatri Apriani N, S. E., M. M¹, Aris Fauzin, S. E. I, M. H²Institut Nahdlatul Ulama Ciamis¹, Institut Nahdlatul Ulama Ciamis²lastriaprianinurjannah@inuciamis.ac.id, arisfauzin@inuciamis.ac.id**ABSTRAK**

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan kegiatan berskala besar dan kompleks yang melibatkan jutaan jamaah dari berbagai negara dengan latar belakang budaya dan kondisi kesehatan yang beragam. Situasi ini sangat rentan terhadap potensi krisis, baik yang bersifat teknis, administratif, kesehatan, maupun keamanan. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip manajemen risiko dalam menangani krisis yang terjadi dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan studi kepustakaan, artikel ini mengkaji dimensi identifikasi risiko, penilaian dampak, mitigasi, serta respons krisis berdasarkan teori manajemen risiko modern. Hasil kajian menunjukkan bahwa efektivitas manajemen krisis dalam haji sangat bergantung pada kesiapan sistem, koordinasi lintas lembaga, komunikasi darurat, dan keterlibatan stakeholder sejak tahap perencanaan.

Selain itu, integrasi teknologi informasi dan pelatihan skenario darurat secara berkala menjadi faktor krusial dalam memperkecil dampak krisis yang mungkin terjadi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas SDM, penyusunan SOP berbasis risiko, dan penguatan kolaborasi antara otoritas Indonesia dan Kerajaan Arab Saudi untuk menghadirkan manajemen haji yang lebih tangguh dan responsif terhadap krisis.

Kata kunci: manajemen krisis, manajemen risiko, ibadah haji, mitigasi, SOP haji

ABSTRACT

The Hajj pilgrimage is a large-scale and complex event involving millions of pilgrims from various countries with diverse cultural backgrounds and health conditions. This situation is highly vulnerable to potential crises, whether technical, administrative, health, or security-related. This

article aims to analyze the application of risk management principles in handling crises that occur during the Hajj pilgrimage.

Using a qualitative approach and literature review, this article examines the dimensions of risk identification, impact assessment, mitigation, and crisis response based on modern risk management theory. The results indicate that the effectiveness of crisis management in the Hajj pilgrimage depends heavily on system readiness, cross-agency coordination, emergency communications, and stakeholder involvement from the planning stage.

Furthermore, the integration of information technology and regular emergency scenario training are crucial factors in minimizing the impact of potential crises. This study recommends increasing human resource capacity, developing risk-based standard operating procedures (SOPs), and strengthening collaboration between Indonesian authorities and the Kingdom of Saudi Arabia to ensure more resilient and crisis-responsive Hajj management.

Keywords: crisis management, risk management, Hajj pilgrimage, mitigation, Hajj SOP

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik berskala besar yang sangat kompleks, karena melibatkan jutaan jamaah dari berbagai negara, dalam waktu dan tempat yang terbatas. Kompleksitas ini tidak hanya mencakup aspek ibadah, tetapi juga aspek logistik, kesehatan, keamanan, dan administrasi yang membutuhkan koordinasi lintas sektor dan lintas negara. Setiap tahun, potensi krisis selalu membayangi, baik dalam bentuk bencana alam, kepadatan massa yang berlebihan, gangguan kesehatan, hingga insiden keamanan yang tidak terduga¹. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan manajemen risiko dalam mengantisipasi dan menanggapi krisis selama pelaksanaan haji.

Berbagai insiden yang pernah terjadi dalam sejarah haji, seperti tragedi Mina pada tahun 2015, wabah MERS-CoV, hingga tantangan penyelenggaraan haji di masa pandemi COVID-19, menunjukkan bahwa krisis dapat terjadi kapan saja dan membawa dampak besar terhadap keselamatan jamaah serta reputasi institusi penyelenggara. Oleh karena itu, penyelenggaraan

¹ Diah Haryati, "Strategi Penanganan Krisis dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji," *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 3, no. 1 (2022): 45–60.

ibadah haji harus didekati bukan semata sebagai kewajiban ibadah, melainkan juga sebagai objek manajerial yang membutuhkan perencanaan risiko secara strategis dan sistematis.

Manajemen risiko dalam konteks haji bertujuan untuk mengidentifikasi potensi bahaya, menilai dampaknya, serta merancang langkah-langkah mitigasi dan penanganan yang terukur.

Sayangnya, kajian ilmiah yang secara khusus menyoroti penerapan prinsip-prinsip manajemen risiko dalam penyelenggaraan haji masih relatif terbatas. Artikel ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis manajemen krisis dalam penyelenggaraan ibadah haji dari perspektif manajemen risiko, serta memberikan rekomendasi strategis untuk penguatan sistem penyelenggaraan haji yang lebih tangguh dan responsif terhadap krisis.

Dalam konteks Indonesia, sebagai negara pengirim jamaah haji terbesar di dunia, tantangan manajerial dalam penyelenggaraan haji semakin besar. Kementerian Agama Republik Indonesia bersama pihak-pihak terkait, seperti Kementerian Kesehatan, Kementerian Perhubungan, TNI/Polri, serta Kerajaan Arab Saudi, harus menyusun sistem yang adaptif terhadap risiko-risiko aktual maupun potensial yang dapat mengganggu kelancaran ibadah. Sayangnya, berbagai evaluasi menunjukkan bahwa sistem penanganan krisis yang ada masih cenderung reaktif dan belum sepenuhnya berbasis perencanaan risiko yang komprehensif².

Manajemen risiko yang efektif tidak hanya mengandalkan SOP administratif atau regulasi formal, tetapi juga mencakup kesadaran risiko sejak tahap perencanaan, edukasi jamaah, pembekalan petugas, hingga monitoring saat operasional berlangsung. Penguatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dan integrasi teknologi informasi menjadi kebutuhan yang mendesak dalam menyongsong penyelenggaraan haji yang lebih aman, nyaman, dan responsif terhadap situasi darurat³.

Penting pula untuk mencermati bahwa dalam banyak kasus krisis yang terjadi, permasalahannya bukan terletak pada ketidaksiapan infrastruktur, tetapi lebih pada lemahnya koordinasi, komunikasi darurat, dan keterbatasan pelatihan petugas lapangan dalam menangani

² Dwi Budhi Santosa, "Evaluasi Manajemen Risiko dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji," *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan* 12, no. 2 (2020): 133–147.

³ Nur Syafika dan Zainuddin Maliki, "Teknologi Informasi dan Inovasi Digital dalam Transformasi Manajemen Haji," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Haji* 4, no. 1 (2021): 25–38.

kondisi krisis. Hal ini menandakan perlunya paradigma baru dalam manajemen haji—dari sekadar pelaksana teknis menjadi institusi manajerial yang berbasis risiko dan resilien terhadap krisis⁴.

METODOLOGI PENELITIAN

Artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kepustakaan (library research). Pendekatan ini dipilih karena topik yang dikaji bersifat konseptual dan normatif, yakni bagaimana strategi manajemen krisis dapat diterapkan dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji melalui perspektif manajemen risiko. Penelitian ini bertujuan untuk menggali, menganalisis, dan merumuskan pemikiran strategis yang dapat digunakan sebagai landasan pengembangan kebijakan dan praktik penyelenggaraan haji yang lebih tangguh terhadap risiko.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Dasar Manajemen Krisis Dan Manajemen Risiko

1. Manajemen Krisis

Manajemen krisis merupakan suatu pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi, menilai, dan merespons peristiwa yang mengancam stabilitas dan keselamatan organisasi atau publik secara luas. Dalam konteks pelayanan publik seperti penyelenggaraan ibadah haji, krisis dapat berupa gangguan yang muncul secara tiba-tiba dan menimbulkan risiko besar terhadap keselamatan jamaah, reputasi institusi, dan kelancaran operasional haji⁵.

Crisis management tidak hanya bersifat reaktif, melainkan juga proaktif dalam bentuk persiapan, antisipasi, dan pelatihan sebelum krisis terjadi. Menurut Mitroff, tahapan manajemen krisis mencakup: (1) deteksi dini, (2) pencegahan, (3) persiapan, (4) respon, dan (5) pembelajaran pasca-krisis⁶. Dengan demikian, kemampuan lembaga penyelenggara haji dalam menjalankan manajemen krisis secara terstruktur dapat menjadi penentu utama dalam menjaga keselamatan dan ketertiban jamaah.

⁴ Wawan Setiawan, *Resiliensi Organisasi dalam Penanganan Krisis Pelayanan Publik* (Bandung: Pustaka Humaniora, 2019), 88.

⁵ Ian I. Mitroff, *Crisis Leadership: Planning for the Unthinkable* (Hoboken: Wiley, 2004), 7.

⁶ Ian I. Mitroff, *Managing Crises Before They Happen: What Every Executive and Manager Needs to Know About Crisis Management* (New York: AMACOM, 2001), 14–15.

2. Manajemen Risiko

Sementara itu, manajemen risiko adalah suatu proses terorganisasi untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengendalikan risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan suatu program atau organisasi⁷. Dalam konteks ibadah haji, risiko-risiko tersebut bisa bersifat fisik (seperti kepadatan massa, suhu ekstrem), kesehatan (penyakit menular), logistik (keterlambatan transportasi, kerusakan sarana), maupun sosial-politik (ketegangan antar kelompok, isu diplomatik).

Badan Standar Internasional (ISO) melalui ISO 31000 mendefinisikan manajemen risiko sebagai “koordinated activities to direct and control an organization with regard to risk”⁸. Kerangka kerja ini mencakup tahapan: (1) identifikasi risiko, (2) analisis risiko, (3) evaluasi risiko, dan (4) pengendalian atau mitigasi risiko.

Manajemen risiko berorientasi pada pencegahan, bukan hanya penanggulangan. Dalam manajemen haji, pendekatan ini membantu meminimalkan kerugian dan mempercepat proses pemulihan jika terjadi kegagalan sistem. Lebih lanjut, manajemen risiko menuntut kolaborasi lintas sektor serta keterlibatan semua pemangku kepentingan untuk menciptakan sistem penyelenggaraan ibadah haji yang berdaya tanggap terhadap ancaman⁹.

Risiko-Risiko dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan aktivitas keagamaan terbesar di dunia yang diikuti oleh jutaan jamaah dalam waktu yang bersamaan dan di tempat yang terbatas. Kompleksitas kegiatan ini menyimpan berbagai jenis risiko yang dapat memengaruhi keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran pelaksanaan ibadah. Risiko-risiko tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup aspek kesehatan, keamanan, sosial, serta

⁷ Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPF, 2013), 200.

⁸ International Organization for Standardization (ISO), *ISO 31000: Risk Management — Principles and Guidelines* (Geneva: ISO, 2018).

⁹ Diah Haryati, “Penerapan Manajemen Risiko dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji,” *Jurnal Haji dan Umrah* 2, no. 1 (2021): 22–36.

administrasi¹⁰. Identifikasi risiko secara komprehensif menjadi dasar utama dalam membangun sistem manajemen haji yang tangguh.

a. **Risiko Kesehatan**

Kepadatan massa dan kondisi cuaca ekstrem di Arab Saudi, khususnya di Mekkah dan Arafah, meningkatkan potensi terjadinya gangguan kesehatan, seperti dehidrasi, heatstroke, infeksi saluran pernapasan, hingga penyakit menular berbahaya seperti MERS-CoV dan COVID-19¹¹. Jamaah lansia dan penderita penyakit kronis merupakan kelompok paling rentan.

b. **Risiko Keamanan**

Risiko keamanan mencakup potensi terjadinya kepanikan massal (stampede), konflik antarjamaah, hingga ancaman terorisme. Peristiwa seperti tragedi Mina pada 2015 yang menewaskan lebih dari 2.000 jamaah menjadi pelajaran penting tentang perlunya sistem pengaturan arus dan manajemen massa yang ketat¹².

c. **Risiko Logistik dan Transportasi**

Keterlambatan bus antar-maktab, kemacetan ekstrem, serta kurangnya aksesibilitas menuju lokasi ibadah dapat menyebabkan keterlambatan pelaksanaan ritual yang terjadwal secara ketat. Hal ini dapat memicu stres dan ketidaknyamanan jamaah¹³.

d. **Risiko Administratif**

Masalah administratif seperti kesalahan data manifest, ketidaksesuaian pemondokan, atau kurangnya pemahaman jamaah terhadap jadwal dan sistem pelayanan dapat menyebabkan

¹⁰ Endang Jumali, *Manajemen Haji Indonesia di Arab Saudi* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2021), 23.

¹¹ Wahyudi Siswanto, "Risiko Kesehatan Jamaah Haji Lansia," *Jurnal Kesehatan Haji Indonesia* 5, no. 2 (2020): 110–121.

¹² BBC News, "Hajj Stampede: At Least 2,000 Killed in Mina Crush," *BBC World News*, September 2015.

¹³ Lutfiyah Sari, "Tantangan Transportasi dalam Penyelenggaraan Haji," *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 9, no. 1 (2022): 42–53.

kebingungan dan bahkan keterlambatan dalam mengikuti rangkaian ibadah. Sistem yang masih terfragmentasi dan kurang terintegrasi sering kali memperparah persoalan ini¹⁴.

e. **Risiko Sosial dan Budaya**

Keberagaman budaya dan bahasa antarjamaah dari berbagai negara berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam komunikasi. Dalam kondisi padat dan terburu-buru, konflik kecil bisa berkembang menjadi masalah besar jika tidak ditangani dengan cepat¹⁵.

Oleh karena itu, pemetaan risiko secara menyeluruh dan berjenjang sangat penting untuk menyusun strategi mitigasi yang tepat. Manajemen haji tidak cukup hanya berbasis teknis, tetapi harus bersifat preventif, partisipatif, dan adaptif terhadap potensi risiko yang terus berkembang dari tahun ke tahun.

Strategi Manajemen Krisis Berbasis Risiko Dalam Konteks Haji

Manajemen krisis dalam penyelenggaraan ibadah haji menuntut strategi yang tidak hanya bersifat responsif, tetapi juga proaktif dan terstruktur. Pendekatan berbasis risiko memungkinkan para pengelola haji untuk mengantisipasi berbagai kemungkinan krisis melalui tahapan identifikasi, analisis, mitigasi, dan monitoring risiko secara sistematis. Hal ini penting mengingat ibadah haji melibatkan interaksi jutaan manusia dalam ruang dan waktu yang sangat terbatas, sehingga potensi gangguan sangat tinggi jika tidak dikendalikan dengan tepat¹⁶.

1. Identifikasi dan Penilaian Risiko secara Sistematis

Langkah awal dalam strategi manajemen krisis berbasis risiko adalah pemetaan risiko secara komprehensif. Pihak penyelenggara harus mengidentifikasi risiko-risiko aktual dan potensial dalam setiap tahapan ibadah, mulai dari keberangkatan, kegiatan di tanah suci, hingga kepulangan. Identifikasi ini harus mencakup faktor internal (seperti usia dan kondisi kesehatan

¹⁴ BPKH, *Laporan Evaluasi Penyelenggaraan Ibadah Haji 2023* (Jakarta: Badan Pengelola Keuangan Haji, 2024), 45.

¹⁵ Muhammad Rifa'i, "Risiko Sosial Budaya dalam Pelayanan Jamaah Multinasional," *Jurnal Multikultural dan Lintas Negara* 3, no. 2 (2021): 66–78.

¹⁶ Ian I. Mitroff, *Managing Crises Before They Happen: What Every Executive and Manager Needs to Know About Crisis Management* (New York: AMACOM, 2001), 14.

jamaah) maupun eksternal (misalnya cuaca, kerusuhan, atau perubahan kebijakan Arab Saudi)¹⁷.

2. Peran Teknologi Informasi dalam Mitigasi Krisis

Digitalisasi dalam penyelenggaraan haji menjadi sarana utama untuk mempercepat deteksi dini dan respons terhadap situasi krisis. Sistem SSKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu), pelacakan digital jamaah, e-ticketing, hingga aplikasi pelaporan kondisi jamaah secara real time telah digunakan sebagai alat mitigasi¹⁸. Integrasi sistem ini dapat membantu petugas dalam mengambil keputusan cepat, tepat, dan berbasis data.

3. SOP Tanggap Darurat dan Simulasi Lapangan

Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan krisis harus disusun dengan mempertimbangkan skenario krisis yang paling mungkin terjadi. SOP tersebut harus disosialisasikan kepada seluruh petugas haji serta dilatihkan melalui simulasi lapangan secara berkala. Kesiapsiagaan ini menjadi kunci dalam menghindari kepanikan dan kekacauan saat krisis berlangsung¹⁹.

4. Koordinasi Lintas Lembaga dan Pemerintah

Strategi manajemen krisis dalam haji tidak dapat dijalankan oleh satu instansi saja. Dibutuhkan koordinasi kuat antara Kementerian Agama, Kementerian Kesehatan, Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH), serta otoritas Arab Saudi seperti Kementerian Haji dan Umrah dan Muassasah. Pembagian tugas yang jelas dan jalur komunikasi darurat yang aktif akan menentukan efektivitas penanganan krisis²⁰.

¹⁷ BPKH, *Laporan Evaluasi Penyelenggaraan Ibadah Haji 2023* (Jakarta: Badan Pengelola Keuangan Haji, 2024), 46.

¹⁸ Wahyu Purnomo, "Inovasi Digital dalam Layanan Haji: Kajian Sistem SSKOHAT," *Jurnal Teknologi Informasi Islam* 5, no. 1 (2023): 22–30.

¹⁹ Diah Haryati, "SOP dan Mitigasi Bencana dalam Pelayanan Jamaah Haji," *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 3, no. 1 (2022): 55–66.

²⁰ Kementerian Agama RI, *Pedoman Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 1445H/2024M* (Jakarta: Ditjen PHU, 2024), 71.

5. Studi Kasus dan Pembelajaran dari Krisis Sebelumnya

Evaluasi terhadap insiden-insiden sebelumnya seperti tragedi Mina (2015), wabah COVID-19 (2020), dan kasus jamaah tersesat menjadi rujukan penting dalam perbaikan strategi krisis. Pembelajaran ini harus didokumentasikan dan dijadikan bahan revisi berkala terhadap SOP dan kebijakan penyelenggaraan haji²¹.

Dengan menerapkan strategi manajemen krisis berbasis risiko, diharapkan penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya tertib secara administratif, tetapi juga tangguh dan responsif dalam menghadapi berbagai bentuk krisis yang dapat terjadi sewaktu-waktu.

Evaluasi dan Tantangan Implementasi di Lapangan

Meskipun strategi manajemen krisis berbasis risiko telah banyak dikembangkan dan disusun dalam berbagai dokumen resmi penyelenggaraan haji, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Evaluasi terhadap pelaksanaan manajemen risiko haji menunjukkan adanya gap antara perencanaan di tingkat pusat dan realisasi teknis di lapangan. Hal ini berdampak langsung terhadap efektivitas penanganan krisis dan kenyamanan jamaah haji.

1. Kesiapan SDM dan Petugas Lapangan

Salah satu kendala utama adalah keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, khususnya pada petugas kloter, sektor, maupun petugas perlindungan jamaah. Banyak dari mereka belum memiliki pelatihan memadai terkait manajemen krisis, komunikasi darurat, serta prosedur evakuasi saat terjadi kondisi darurat²². Di sisi lain, beban kerja yang tinggi dan durasi tugas yang panjang menyebabkan kelelahan yang dapat menurunkan responsivitas petugas.

2. Koordinasi Antarlembaga yang Belum Optimal

Penyelenggaraan haji melibatkan berbagai instansi yang memiliki tupoksi berbeda, baik dari pihak Indonesia maupun Arab Saudi. Kurangnya koordinasi yang efektif, tumpang tindih kewenangan, dan keterlambatan informasi sering kali menyebabkan ketidaksinkronan dalam

²¹ Wahid M. Syahrani, "Pelajaran dari Tragedi Mina: Perspektif Manajemen Risiko," *Jurnal Ilmu Kebijakan Publik* 9, no. 2 (2016): 89–101.

²² Siti Rahayu, "Evaluasi Kinerja Petugas Haji dalam Situasi Darurat," *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 4, no. 1 (2023): 12–23.

pengambilan keputusan saat krisis berlangsung²³. Ketiadaan sistem komando tunggal dalam situasi darurat menjadi hambatan tersendiri dalam kelancaran penanganan krisis.

3. Keterbatasan Infrastruktur Penunjang

Beberapa titik krusial dalam pelaksanaan ibadah, seperti jalur menuju Jamarat, area tenda di Arafah dan Mina, serta fasilitas transportasi lokal, masih menjadi sumber masalah ketika terjadi lonjakan jamaah. Infrastruktur yang padat, terbatas, dan kurang fleksibel sering kali memperburuk kondisi saat terjadi insiden²⁴.

4. Rendahnya Kesadaran dan Literasi Risiko Jamaah

Banyak jamaah yang belum memahami pentingnya protokol keselamatan, rambu evakuasi, atau SOP darurat yang telah disosialisasikan. Hal ini disebabkan oleh rendahnya literasi risiko di kalangan jamaah, khususnya dari kelompok lansia dan mereka yang berasal dari daerah dengan akses informasi terbatas²⁵. Ketergantungan berlebihan kepada petugas juga membuat respon jamaah terhadap situasi darurat menjadi lambat.

5. Kurangnya Evaluasi Berbasis Data dan Rekomendasi Tindak Lanjut

Evaluasi pasca-penyelenggaraan haji masih sering bersifat administratif, belum sepenuhnya menekankan pada kajian mendalam berbasis data kejadian krisis di lapangan. Padahal, informasi ini penting untuk membangun siklus pembelajaran kelembagaan dan perbaikan SOP serta kebijakan secara berkelanjutan²⁶ 5.

²³ Dwi Budhi Santosa, "Koordinasi Antarlembaga dalam Penanganan Krisis Ibadah Haji," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 10, no. 2 (2022): 89–101.

²⁴ Kementerian Agama RI, *Evaluasi Infrastruktur Pelayanan Haji Tahun 2023* (Jakarta: Ditjen PHU, 2024), 54.

²⁵ Ahmad Subarkah, "Literasi Risiko Jamaah Haji: Studi Lapangan di Kloter Lansia," *Jurnal Sosial Keagamaan* 5, no. 1 (2022): 77–89.

²⁶ BPKH, *Laporan Kinerja dan Evaluasi Penyelenggaraan Ibadah Haji 2023* (Jakarta: Badan Pengelola Keuangan Haji, 2024), 68.

Kondisi-kondisi di atas menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen krisis tidak hanya ditentukan oleh dokumen perencanaan, tetapi juga oleh kesiapan operasional, ketangguhan kelembagaan, dan partisipasi jamaah sebagai bagian dari sistem ketahanan ibadah haji.

KESIMPULAN

Manajemen krisis dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan aspek yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan, mengingat skala, kompleksitas, serta kerentanan kegiatan haji terhadap berbagai jenis risiko. Dengan pendekatan berbasis manajemen risiko, penyelenggara haji dapat lebih sistematis dalam mengidentifikasi potensi krisis, menilai dampaknya, serta menyusun langkah-langkah mitigasi yang tepat guna menjaga keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran ibadah jamaah.

Pembahasan dalam artikel ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai strategi telah dirancang, implementasi di lapangan masih menemui sejumlah tantangan, seperti keterbatasan SDM, lemahnya koordinasi antarlembaga, kurangnya literasi risiko di kalangan jamaah, serta infrastruktur yang belum sepenuhnya adaptif terhadap kondisi darurat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kapasitas kelembagaan, pelatihan rutin untuk petugas, integrasi sistem informasi, serta partisipasi aktif jamaah menjadi kunci dalam mewujudkan manajemen haji yang resilien dan responsif terhadap krisis.

Diharapkan artikel ini dapat menjadi kontribusi ilmiah bagi penguatan praktik manajemen haji yang berbasis risiko, sekaligus mendorong evaluasi dan reformasi sistemik terhadap penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, agar lebih siap menghadapi dinamika dan tantangan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

ISO 31000, *Risk Management — Principles and Guidelines* (Geneva: International Organization for Standardization, 2018).

Ahmad Subarkah, "Literasi Risiko Jamaah Haji: Studi Lapangan di Kloter Lansia," *Jurnal Sosial Keagamaan* 5, no. 1 (2022).

- BBC News, "Hajj Stampede: At Least 2,000 Killed in Mina Crush," *BBC World News*, September 2015.
- BPKH, *Laporan Kinerja dan Evaluasi Penyelenggaraan Ibadah Haji 2023* (Jakarta: Badan Pengelola Keuangan Haji, 2024).
- Diah Haryati, "Penerapan Manajemen Risiko dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji," *Jurnal Haji dan Umrah* 2, no. 1 (2021).
- Dwi Budhi Santosa, "Evaluasi Manajemen Risiko dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji," *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan* 12, no. 2 (2020).
- Endang Jumali, *Manajemen Haji Indonesia di Arab Saudi* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2021).
- Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFH, 2013).
- Ian I. Mitroff, *Crisis Leadership: Planning for the Unthinkable* (Hoboken: Wiley, 2004).
- International Organization for Standardization (ISO), *ISO 31000: Risk Management — Principles and Guidelines* (Geneva: ISO, 2018).
- Kementerian Agama RI, *Evaluasi Infrastruktur Pelayanan Haji Tahun 2023* (Jakarta: Ditjen PHU, 2024).
- Kementerian Agama RI, *Pedoman Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 1445H/2024M* (Jakarta: Ditjen PHU, 2024).
- Lutfiyah Sari, "Tantangan Transportasi dalam Penyelenggaraan Haji," *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 9, no. 1 (2022): 42–53.
- Muhammad Rifa'i, "Risiko Sosial Budaya dalam Pelayanan Jamaah Multinasional," *Jurnal Multikultural dan Lintas Negara* 3, no. 2 (2021): 66–78.
- Nur Syafika dan Zainuddin Maliki, "Teknologi Informasi dan Inovasi Digital dalam Transformasi Manajemen Haji," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Haji* 4, no. 1 (2021): 25–38.
- Siti Rahayu, "Evaluasi Kinerja Petugas Haji dalam Situasi Darurat," *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 4, no. 1 (2023): 12–23.
- Wahid M. Syahrani, "Pelajaran dari Tragedi Mina: Perspektif Manajemen Risiko," *Jurnal Ilmu Kebijakan Publik* 9, no. 2 (2016): 89–101.
- Wahyu Purnomo, "Inovasi Digital dalam Layanan Haji: Kajian Sistem SSKOHAT," *Jurnal Teknologi Informasi Islam* 5, no. 1 (2023): 22–30.

Wahyudi Siswanto, “Risiko Kesehatan Jamaah Haji Lansia,” *Jurnal Kesehatan Haji Indonesia* 5, no. 2 (2020): 110–121.

Wawan Setiawan, *Resiliensi Organisasi dalam Penanganan Krisis Pelayanan Publik* (Bandung: Pustaka Humaniora, 2019), 88.