ABSTRAK

Manajemen risiko merupakan suatu proses pengelolaan risiko yang meliputi identifikasi, evaluasi dan pengendalian risiko yang dapat mengancam kelangsungan aktivitas perusahaan. Risiko operasional sebagai salah satu elemen risiko yang mempengaruhi kinerja perusahaan. PT. Wisata Pahala Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa keberangkatan Umrah dan Haji Plus di Balikpapan, Kalimantan Timur. Di dalam sistem operasional persiapan pemberangkatan jamaah Umrah dapat memungkinkan terjadinya penundaan hingga kegagalan keberangkatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi risiko dan menentukan risiko yang dominan untuk dilakukan strategi mitigasi. Penelitian ini menggunakan metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) untuk mengidentifikasi risiko dan nilai Risk Priority Number (RPN). Terdapat 6 risiko yang teridentifikasi dari hasil wawancara kepada expert dan 3 risiko di antaranya menjadi fokus untuk dilakukan mitigasi risiko yaitu Ministry of Foreign Affairs (MOFA) terlambat diterbitkan, stiker VISA Umrah di Kedutaan Besar Saudi Arabia (KBSA) habis dan paspor calon jamaah ditolak. Strategi penanganan yang direncanakan terdapat 6 strategi mitigasi risiko.

Kata Kunci : Manajemen Risiko, FMEA, Mitigasi Risiko