

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Umrah merupakan salah satu ibadah dalam Islam yang dilaksanakan dengan mengunjungi Baitullah (Ka'bah) untuk menunaikan rangkaian ibadah sesuai tuntunan syariat, dengan tujuan mengharap ridha Allah Swt.¹ Sebagaimana ibadah haji, umrah juga memiliki makna spiritual yang mendalam dan dapat dilakukan sepanjang tahun. Hal ini menyebabkan minat masyarakat untuk melaksanakannya terus meningkat. Berdasarkan data Kementerian Agama Republik Indonesia, jumlah Jemaah umrah Indonesia menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun pasca pandemi, khususnya pada periode 2023-2025. Peningkatan ini menuntut adanya pelayanan administrasi yang lebih profesional, efisien, dan sesuai syariat oleh para Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), agar proses keberangkatan Jemaah berjalan lancar, aman, dan tertib sehingga mereka dapat beribadah dengan nyaman dan bermakna.

Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah, kebutuhan terhadap pelayanan administrasi yang profesional menjadi semakin penting. Pelayanan administrasi menjadi salah satu faktor penting yang menentukan lancar atau tidaknya proses keberangkatan Jemaah, karena berkaitan dengan pengelolaan data,

¹ M. Aliyul Wafa dkk., *Fiqih* (Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2023), 32.

kelengkapan dokumen perjalanan, serta berbagai persyaratan administratif lainnya. Karena itu, sistem administrasi perlu dikelola secara terstruktur dan terkoordinasi agar proses pelayanan berjalan lebih tertib dan tidak terjadi kesalahan.

Dalam konteks penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, biro perjalanan sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola berbagai kebutuhan Jemaah, mulai dari proses pendaftaran hingga pengelolaan dokumen dan data Jemaah. Apabila manajemen pelayanan administrasi tidak dilaksanakan dengan baik, maka dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kesalahan data, keterlambatan pengurusan dokumen, bahkan berpotensi menghambat keberangkatan Jemaah.

Penerapan manajemen pelayanan administrasi yang baik menjadi hal yang sangat krusial agar proses pemberangkatan ibadah umrah dapat berjalan lancar, aman, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah maupun prinsip syariah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah secara tegas menyatakan bahwa setiap penyelenggara yang tidak memiliki izin sebagai PPIU tidak diperbolehkan menghimpun atau memberangkatkan Jemaah, dan pelanggaran terhadap hal ini dikenakan sanksi pidana.² Selain itu, Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 5 Tahun 2021 mengatur secara rinci

² Dedi Pardiansyah dan Wawan Lulus Setiawan, "Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (Ppiu) Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Positif Dan Perlindungan Konsumen," *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 4, no. 5 (2025): 5, <https://doi.org/10.54443/sibatik.v4i5.2665>.

mengenai standar pelayanan, termasuk prosedur administrasi yang harus dilaksanakan oleh PPIU, seperti pendaftaran Jemaah, pengelolaan dokumen perjalanan, sistem pembayaran, serta pendataan Jemaah dalam sistem resmi pemerintah. Dengan demikian, pelayanan administrasi tidak hanya menjadi kebutuhan operasional, tetapi juga merupakan kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh setiap biro perjalanan umrah.

Namun, dalam praktiknya, tidak semua biro perjalanan mampu memberikan pelayanan administrasi yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu kasus yang sempat mencuat di wilayah Kalimantan Selatan menunjukkan adanya biro perjalanan umrah yang gagal memberangkatkan sejumlah Jemaah meskipun biaya perjalanan telah dibayarkan secara penuh.³ Jemaah yang berasal dari Martapura itu sempat dijanjikan keberangkatan beberapa kali, namun selalu ditunda tanpa kejelasan hingga akhirnya tidak diberangkatkan sama sekali. Dana yang telah disetorkan pun tidak dikembalikan, sehingga para Jemaah melaporkan kejadian tersebut ke pihak berwajib. Kasus ini menunjukkan bahwa lemahnya manajemen pelayanan administrasi dapat berdampak serius terhadap keamanan, kepercayaan, serta hak-hak Jemaah. Oleh karena itu, diperlukan penerapan manajemen pelayanan administrasi yang tertata, transparan, dan akuntabel agar kejadian serupa tidak terulang kembali.

³ HIMPUGH, "Gagal Berangkatkan Belasan Jemaah Umrah, Polisi Tangkap Pemilik Travel di Banjar," HIMPUGH, diakses 27 Juni 2025, <https://himpugh.or.id/blog/detail/1229/gagal-berangkatkan-belasan-jemaah-umrah-polisi-tangkap-pemilik-travel-di-banjar->.

Implementasi manajemen pelayanan administrasi di lapangan masih menjadi hal yang menarik untuk diteliti, karena meskipun berbagai regulasi telah diterbitkan, setiap biro perjalanan memiliki sistem, strategi, serta tantangan yang berbeda dalam mengelola administrasi Jemaah, terutama ketika menghadapi peningkatan jumlah Jemaah dari tahun ke tahun. Namun, penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di instansi pemerintah, sementara kajian terkait pelayanan administrasi umrah di biro perjalanan swasta masih jarang dilakukan. Selain itu, penelitian yang mengangkat biro perjalanan umrah baru seperti PT. Alifa Raya Tour, yang meskipun baru beroperasi sejak tahun 2023, telah berhasil menarik kepercayaan masyarakat, belum ditemukan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana manajemen pelayanan administrasi Jemaah umrah benar-benar diterapkan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dalam praktik langsung.

Salah satu biro perjalanan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah PT. Alifa Raya Tour, yang telah memiliki izin resmi sebagai PPIU dari Kementerian Agama Republik Indonesia dan berlokasi di Jalan Kuripan No. 60, Kuripan, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70236. PT. Alifa Raya Tour mulai beroperasi sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) resmi sejak November 2023 dan telah mengembangkan layanan hingga membuka cabang di Palangka Raya, Kalimantan Tengah pada Agustus 2024. Meskipun masih tergolong baru,

biro ini telah berhasil menarik kepercayaan masyarakat. Kondisi ini menuntut kesiapan sistem administrasi yang mampu mengelola data Jemaah dalam jumlah yang terus bertambah, baik dari kantor pusat maupun cabang.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pihak PT. Alifa Raya Tour, diketahui bahwa pelayanan administrasi Jemaah umrah di kantor pusat dilaksanakan oleh beberapa staf yang saling bekerja sama sesuai kebutuhan operasional perusahaan. Pelayanan tersebut meliputi proses pendaftaran Jemaah, verifikasi dokumen, pengelolaan pembayaran, pengarsipan berkas, serta penginputan data Jemaah ke dalam sistem yang digunakan perusahaan. Selain itu, kantor pusat juga berperan sebagai pusat pengelolaan administrasi dan koordinasi data Jemaah dari kantor cabang, termasuk penginputan data ke Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH). Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada manajemen pelayanan administrasi Jemaah umrah di kantor pusat PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dengan subjek Jemaah yang diberangkatkan pada periode tahun 2025–2026, untuk mengetahui bagaimana proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan administrasi dilakukan dalam mendukung kelancaran keberangkatan Jemaah secara tertib dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendeskripsikan secara mendalam penerapan manajemen pelayanan administrasi yang dilakukan oleh kantor pusat PT. Alifa Raya

Tour dalam melayani Jemaah umrah. Penelitian ini akan dituangkan dalam proposal skripsi dengan judul: “**Manajemen Pelayanan Administrasi Jemaah Umrah pada PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan manajemen pelayanan administrasi Jemaah umrah di kantor pusat PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin?
2. Bagaimana perspektif jemaah terhadap manajemen pelayanan administrasi jemaah umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan administrasi Jemaah umrah di kantor pusat PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui perspektif jemaah terhadap pelayanan administrasi jemaah umrah di kantor pusat PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang manajemen pelayanan administrasi Jemaah umrah di biro perjalanan, khususnya pada PT. Alifa Raya Tour, serta memberikan gambaran mengenai perspektif beberapa orang jemaah terhadap pelayanan administrasi yang diberikan.

- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa di masa mendatang.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu PT. Alifa Raya Tour dalam mengoptimalkan manajemen pelayanan administrasi terhadap jemaah umrah, khususnya di kantor pusat Banjarmasin, serta menjadi bahan evaluasi berdasarkan perspektif dan pengalaman jemaah terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga proses pelayanan dan keberangkatan dapat berjalan dengan tertib, aman, dan sesuai standar yang berlaku.

E. Definisi Istilah

1. Manajemen

Manajemen merupakan serangkaian aktivitas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan (POAC) dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang dimiliki oleh suatu perusahaan, instansi, atau organisasi guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien.⁴ Dalam penelitian ini, manajemen merujuk pada pengelolaan pelayanan administrasi Jemaah umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin.

⁴ Giandari Maulani dkk., *Manajemen Pelayanan Publik* (Cendikia Mulia Mandiri, 2024), 1.

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang umumnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Pelayanan dalam konteks biro perjalanan berarti pemberian bantuan atau layanan kepada Jemaah sesuai dengan prosedur standar yang meliputi pengelolaan data, dokumen, dan proses administrasi keberangkatan.⁵ Dalam konteks penelitian ini, pelayanan adalah layanan yang diberikan PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin kepada Jemaah umrah, khususnya dalam proses administrasi mulai dari pendaftaran, hingga persiapan keberangkatan.

3. Administrasi

Menurut Sutarto, administrasi merupakan proses penyelenggaraan dan pengelolaan seluruh kegiatan dalam suatu kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁶ Dalam penelitian ini, administrasi meliputi kegiatan pendaftaran Jemaah, verifikasi dan pengelolaan dokumen, pengelolaan pembayaran, pengarsipan berkas, serta penginputan data Jemaah ke dalam sistem yang digunakan oleh PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin.

⁵ Zakiatul Amri dkk., *Profesionalisme Dalam Pelayanan Ibadah Suci: Praktik, Tantangan, dan Inovasi Biro Haji & Umrah* (Penerbit Lutfi Gilang, 2025), 35.

⁶ Kartika Estiani dkk., *Konsep dan Teori Ilmu Kesehatan Masyarakat* (CV Eureka Media Aksara, 2025), 167.

4. Jemaah Umrah

Jemaah umrah merupakan individu yang melakukan perjalanan ke Tanah Suci untuk menunaikan ibadah umrah sesuai dengan syariat Islam.⁷ Dalam konteks penelitian ini, Jemaah umrah merujuk pada peserta yang menggunakan jasa PT. Alifa Raya Tour untuk melaksanakan ibadah umrah dan menerima layanan administrasi dari kantor pusat Banjarmasin, mulai dari tahap pendaftaran hingga proses keberangkatan.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian proposal skripsi ini merupakan penelitian lapangan dan masalah pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan dengan sejumlah pembahasan yang ada pada jurnal ataupun penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis.

1. Penelitian oleh Rahmini (2022) berjudul “*Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas*”.⁸ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses manajemen pelayanan administrasi ibadah haji serta faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Persamaannya dengan penelitian ini

⁷ Minarto Fauzi, *Dasar-Dasar Usaha Bisnis Perjalanan Khusus Umrah* (Deepublish, 2025), 55.

⁸ Rahmini Rahmini, “Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas,” *Dakwah Dan Ilmu Komunikasi*, 18 Januari 2022, <https://idr.uin-antasari.ac.id/19549/>.

terletak pada fokus kajian manajemen pelayanan administrasi dan penggunaan pendekatan kualitatif. Perbedaannya terletak pada lokasi dan fokus penelitian, dimana penelitian Rahmini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yang merupakan instansi pemerintah dan berfokus pada pelayanan administrasi haji, sedangkan penelitian ini dilakukan di kantor pusat PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dengan fokus pada manajemen pelayanan administrasi Jemaah umrah.

2. Penelitian oleh Nina Febriyanti (2023) berjudul “*Manajemen Pelayanan Administrasi Haji Pada Masa Endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin*”⁹ bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan administrasi haji dilaksanakan selama masa endemi serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian manajemen pelayanan administrasi dan penggunaan pendekatan kualitatif. Perbedaannya terdapat pada lokasi dan konteks penelitian, dimana penelitian Nina dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin selama masa endemi dengan fokus pada pelayanan administrasi haji yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, sedangkan penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan

⁹ Nina Febriyanti, “Manajemen Pelayanan Administrasi Haji pada Masa Endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin,” *Dakwah dan Ilmu Komunikasi*, 13 Juli 2023, <https://idr.uin-antasari.ac.id/24397/>.

administrasi Jemaah umrah yang dilakukan di kantor pusat PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dalam kondisi normal.

3. Penelitian oleh Indri Amelia (2025) berjudul “*Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2024*”.¹⁰ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan administrasi ibadah haji, menilai persepsi calon jemaah terhadap pelayanan administrasi yang diberikan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian manajemen pelayanan administrasi ibadah haji dan penggunaan pendekatan kualitatif. Perbedaannya terletak pada lokasi dan objek penelitian, dimana penelitian Indri Amelia dilakukan di lingkungan instansi pemerintah (PLHUT Kabupaten Bekasi) dengan fokus pada pelayanan administrasi ibadah haji dan persepsi jemaah, sedangkan penelitian ini dilakukan di kantor pusat PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dengan fokus pada manajemen pelayanan administrasi Jemaah umrah.

¹⁰ Indri Amelia, “Manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2024” (other, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2025), <https://doi.org/10/10/10.%2520LAMPIRAN.pdf>.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman terhadap skripsi penelitian ini yang diteliti penulis, maka dibuatlah sistematika penulisan yang terdiri dari 5 BAB, sebagai berikut:

BAB I: terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Istilah, Penelitian Terdahulu dan Sistematika Penulisan.

BAB II: terdiri dari Definisi Teoritik dan Kerangka Pikir.

BAB III: terdiri dari Jenis dan Pendekatan Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Lokasi Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data.

BAB IV: terdiri dari Hasil Penelitian, Pembahasan.

BAB V: terdiri dari Simpulan dan Saran.